



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación del personal y satisfacción laboral en  
una institución de salud privada Lima, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

**AUTOR:**

Br. Sandra Julliana Farfan Martinez

**ASESOR:**

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

**SECCIÓN:**

Ciencias de salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de la Salud

**PERÚ -2017**

---

**Dr. Juan Méndez Vergaray**  
**Presidente**

\_\_\_\_\_

---

**Mg. Cesar Amador**  
**Garay Ghilardy Secretario**

---

**Dra. Violeta Cadenillas Albornoz**  
**Vocal**

**Dedicatoria:**

A todas las personas que hicieron posible la culminación de este trabajo de investigación.

**Agradecimiento:**

A Dios principalmente por darme la salud y la sabiduría para poder culminar este trabajo de investigación.

A mis padres por el apoyo constante durante estos 2 años de estudio

A mis docentes la universidad Cesar Vallejo por permitirme compartir grandes momentos de aprendizaje.

A mis compañeros porque gracias a sus motivaciones y aliento logramos culminar la MGSS, cultivando grandes amistades.

## Declaración de autenticidad

### Declaración de Autoría

Yo, Sandra Julliana Farfán Martínez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima 2016”, presentada, para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

- han sido mencionadas todas las citas bibliográficas de acuerdo a cada uno de los conceptos, definiciones utilizados en el presente trabajo de investigación así mismo toda la paráfrasis utilizada referente a los conceptos investigados y leídos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación es único por no haber sido presentado anteriormente ante ninguna otra institución, ni tampoco para la obtención de algún otro grado académico.
- Mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de marzo del 2017

---

Sandra Farfán Martínez

## Presentación

En cumplimiento a las exigencias formales de la Universidad César Vallejo, presento a consideración de la ESCUELA DE POST GRADO la investigación titulada:

“Motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima 2016”

Conducente a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión de los servicios de salud. Esta investigación descriptiva correlacional constituye la culminación de los esfuerzos de los estudios de maestría. Considero que los resultados alcanzados van a contribuir a tomar medidas correctivas que favorezcan a la mejora en la motivación del personal hasta lograr su satisfacción

. La investigación se inicia con la introducción, en la primera parte se describe el problema de investigación, justificación y el objetivo , la segunda parte contiene antecedentes y el marco referencial , la tercera parte señala la hipótesis que nos dan el punto de partida a este trabajo, la cuarta parte se denomina marco metodológico, la quinta describe los resultados, en la sexta sección presentamos la discusión, conclusiones y las recomendaciones, por último en la séptima parte las referencias bibliográficas y los anexos.

El objetivo del trabajo de investigación es determinar la relación entre la motivación del personal y la satisfacción laboral de una institución de salud privada Lima 2016.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

## INDICE

<b>Carátula</b>	i
Página del Jurado	li
Dedicatoria	lii
Agradecimiento	lv
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	vi
<b>Índice</b>	vii
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	Xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	16
1.3 Justificación	33
1.4 Problema	33
1.5 Hipótesis	35
1,6 Objetivos	36
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	41
2.4. Tipos de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población,	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8. Métodos de análisis de datos	48
2.9. Aspectos éticos	49
<b>III. R e s u l t a d o s</b>	<b>5 1</b>
<b>IV. D i s c u s i ó n</b>	<b>7 5</b>

<b>V. Conclusiones</b>	79
<b>VI. Recomendaciones</b>	82
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	84
<b>Anexos</b>	
Anexo A Matriz de consistencia	87
Anexo B Matriz de operacionalización de variables	
Anexo C Instrumentos	
Anexo D Documentos de validación	
Anexo E Certificados de validez	
Anexo F Base de datos de la confiabilidad de variables	
Anexo G Base de datos	
Anexo H Artículo científico	



### Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de motivación del personal	39
Tabla 2	Matriz de operacionalización de satisfacción laboral	40
Tabla 3	Escala y baremos de la variable motivación del personal	46
Tabla 4	Escala y baremos de la variable satisfacción laboral	46
Tabla 5	Validadores	47
Tabla 6	Confiabilidad de la variable motivación del personal	47
Tabla 7	Confiabilidad de la variable satisfacción laboral	48
Tabla 8	Medidas de frecuencia de la variable motivación del personal	52
Tabla 9	Medidas de frecuencia de la dimensión variedad	53
Tabla 10	Medidas de frecuencia de la dimensión identidad con la tarea	54
Tabla 11	Medidas de frecuencia de la dimensión importancia de la tarea	55
Tabla 12	Medidas de frecuencia de la dimensión autonomía	56
Tabla 13	Medidas de frecuencia de la dimensión retroalimentación	57
Tabla 14	Medidas de frecuencia de la variable satisfacción laboral	58
Tabla 15	Medidas de frecuencia de la dimensión condiciones físicas y/o confort	59
Tabla 16	Medidas de frecuencia de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas	60
Tabla 17	Medidas de frecuencia de la dimensión políticas administrativas	61
Tabla 18	Medidas de frecuencia de la dimensión relaciones sociales	62
Tabla 19	Medidas de frecuencia de la dimensión desarrollo personal	63
Tabla 20	Medidas de frecuencia de la dimensión desempeño de tareas	64
Tabla 21	Medidas de frecuencia de la dimensión relación con la	65

autoridad

Tabla 22	Correlación de la motivación y la satisfacción laboral	66
Tabla 23	Correlación de la motivación del personal y las condiciones físicas y/o confort	67
Tabla 24	Correlación de la motivación del personal y los beneficios laborales	68
Tabla 25	Correlación de la motivación del personal y las políticas administrativas	69
Tabla 26	Correlación de la motivación del personal y las relaciones sociales	70
Tabla 27	Correlación de la motivación del personal y el desarrollo personal	71
Tabla 28	Correlación de la motivación y el desempeño de tareas	72
Tabla 29	Correlación de la motivación del personal y la relación con la autoridad	73

### Lista de figuras

Figura 1	Medidas de frecuencia de la variable motivación del personal	52
Figura 2	Medidas de frecuencia de la dimensión variedad	53
Figura 3	Medidas de frecuencia de la dimensión identidad con la tarea	54
Figura 4	Medidas de frecuencia de la dimensión importancia de la tarea	55
Figura 5	Medidas de frecuencia de la dimensión autonomía	56
Figura 6	Medidas de frecuencia de la dimensión retroalimentación	57
Figura 7	Medidas de frecuencia de la variable satisfacción laboral	58
Figura 8	Medidas de frecuencia de la dimensión condiciones físicas y/o confort	59
Figura 9	Medidas de frecuencia de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas	60
Figura 10	Medidas de frecuencia de la dimensión políticas administrativas	61
Figura 11	Medidas de frecuencia de la dimensión relaciones sociales	62
Figura 12	Medidas de frecuencia de la dimensión desarrollo personal	63
Figura 13	Medidas de frecuencia de la dimensión desempeño de tareas	64
Figura 14	Medidas de frecuencia de la dimensión relación con la autoridad	65

## Resumen

El presente trabajo sobre Motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima, 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima. El método fue descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo formada por 49 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario para cada una de las variables.

La importancia de un buen clima organizacional dentro de las diversas organizaciones es importante para las personas quienes las dirigen ya que esto de vital importancia dentro de la calidad de vida de un trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. De tal manera revisar los valores de motivación y satisfacción laboral nos ayudara a evaluar cómo influyen estos en la productividad y el desempeño laboral.

Los resultados fueron: que un 73.5 % de la muestra presenta motivacion media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivacion( variedad, identidad con la tarea, importancia de la tarea, autonomia para la realizacion de la tarea y retroalimentacion.) se obtuvo que mas del 50% de la muestra posee una motivacion media alta sobresaliendo la autonomia y la identidad con la tarea y las de nivel bajo son las dimensiones son variedad importancia de la tarea y retroalimentacion. Con respecto a la satisfaccion laboral un 79.6% presenta satisfaccion en un nivel medio y dentro de sus dimensiones la que presenta mayor cantidad en un nivel bajo es el desarrollo personal y en un nivel medio las condiciones fisicas y/o confort. Se realizo la prueba de contrastacion de hipotesis, prueba no parametrica Rho de spearman donde se obtuvo un nivel de correlacion de 0.791, lo cual indica una alta correlacion y rechaza la hipotesis nula aceptando la alterna que afirma que si existe relacion directa y significativa entre la motivacion del personal y la satisfaccion laboral en una institucion de salud privada. *Palabras claves:* motivacion del personal, satisfaccion laboral

### **Abstract**

The present work on Motivation of the personnel and job satisfaction in a private health institution Lima, 2016, had as general objective to determine the relation between the Motivation of the personnel and work satisfaction in a private health institution Lima. The method was descriptive correlational cross-sectional, the population was formed by 49 workers. The technique was the survey and the instrument a questionnaire for each of the variables.

The importance of a good organizational climate within the various organizations is important for the people who manage them, since this is of vital importance in the quality of life of a worker and in the quality of the provision of services. Thus, reviewing the values of motivation and job satisfaction will help us to evaluate how these influence on productivity and work performance.

The results were: that 73.5% of the sample shows average motivation. Likewise, when assessing the dimensions of the motivation (variety, identity with the task, importance of the task, autonomy for the accomplishment of the task and feedback), it was obtained that more than 50% of the sample has a high average motivation standing out the autonomy And the identity with the task and the low level are the dimensions are variety of task importance and feedback. With regard to job satisfaction, 79.6% are satisfied at an average level and within their dimensions the one with the highest amount at a low level is the personal development and at a medium level the physical conditions and / or comfort. We performed the test of hypothesis test, nonparametric test Rho de spearman where a correlation level of 0.791 was obtained, which indicates a high correlation and rejects the null hypothesis accepting the alternative that if there is a direct and significant relationship between the Staff motivation and job satisfaction at a private health institution. Keywords: staff motivation, job satisfaction

## **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

En el presente trabajo de investigación se buscaron antecedentes relacionados con el tema que hayan sido desarrollados en las diferentes instituciones educativas nacionales e internacionales. De los cuales, por relacionarse con las variables estudiadas se creyó conveniente describirlos a continuación.

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

Salvador y Moliner (2008) la tesis titulada: *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Tesis para optar el grado de doctor. Se utilizó la estadística de chi Square. Este trabajo se realizó a los trabajadores del Hospital de Sagunto en Valencia obteniendo una muestra de 399, utilizando como instrumento la entrevista personal y el test para poder recolectar los datos , se llegó a la conclusión que para el hospital de Sagunto no existe diferencias entre los ítems desarrollados siendo mejor valorado al personal de enfermería.

Moya (2011) la tesis titulada *Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica*. Esta investigación se realizó para la obtención del grado de magister en enfermería. Se realizó al personal del hospital universitario marqués de Valdecilla con una muestra de 205 teniendo como instrumento la encuesta, llegando a la conclusión que un 67,4% obtuvieron un nivel de satisfacción media de 2.99 entre; otro de los resultados fue que los factores que generan más satisfacción entre los trabajadores han sido las relaciones entre los compañeros, el trabajo mismo, y la competencia de uno mismo como profesional. Todo lo contrario los trabajadores manifestaban un nivel de insatisfacción con respecto a los factores reconocimiento la promoción de la salud y la tensión relacionada con el trabajo.

Polo (2008) con la tesis titulada *Diseño de una propuesta estratégica para mejorar la percepción final del consumidor a través de la motivación del personal en las empresas de servicios públicos domiciliarios*. Tesis para optar el grado de magister. Donde el objetivo principal es conocer el impacto directo acerca de la percepción que tiene el usuario sobre el servicio que estos ofrecen. Se aplicó a

los trabajadores de entidades públicas como a los consumidores con una muestra de 315 y 20 teniendo como instrumento la entrevista, llegando a la conclusión que cada entidad de servicio público tiene factores distintos de acuerdo a su manejo interno.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Bonifacio (2007) en su tesis *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción del personal y la motivación del usuario. La población estudiada fueron todos los pacientes que asistieron al área de emergencia en sus especialidades de pediatría, ginecología, medicina y cirugía. Se realizó una encuesta donde los resultados en cuanto a satisfacción del usuario externo fue que 53.1% de la población esta inconforme, con un nivel de inconformidad de 14.1%- se pudo observar también que el sexo femenino es el más insatisfecho aplicado al personal médico (66) y al usuario (120) se utilizó la encuesta como instrumento y se encontró que si existe correlación significativa comprobada estadísticamente entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal.

Vásquez (2013) en su tesis titulada *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011*. Para optar el grado de magister en enfermería. La investigación tuvo como objetivo determinar los factores intrínsecos e y extrínsecos de la motivación así como determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos. Se utilizó un test con escala de Likert. Se aplicó al personal médico constituyendo una muestra de 42 profesionales de salud se concluyó que el salario con (76.2%) es determinante e influye más en la motivación. Estos factores determinan que el profesional no cumpla o no se desempeñe de manera adecuada por lo cual se debe tener en cuenta la seguridad del empleo, los beneficios, etc. puesto que esto hará que el personal se sienta mas motivado y sienta que en el trabajo lo valoran como empleado.



## **1.2 Fundamentación científica técnica y humanística de motivación del personal**

La estructuración para el marco teórico se da de la siguiente manera:

### **Concepto de motivación**

Chiavenato (2006) sostuvo lo siguiente:

La motivación trata de mostrar las características en el comportamiento de las personas. Dice que el hombre es motivado por la búsqueda de dinero, las recompensas materiales y de salario.

En un experimento en Hawthorne se demostró que el factor más importante y/o decisivo para la satisfacción laboral no es la recompensa salarial.

Vroom (s/f) dice que la motivación resulta del valor que le puede asignar un individuo de acuerdo a los logros obtenidos de sus acciones y el enfoque que le dé a que sus metas sean cumplidas en un determinado periodo de tiempo. (López, 2005).

### **Proceso de motivación**

Según Chiavenato (2009) existe gran cantidad de factores de motivación para las personas. A las personas le puede gustar el trabajo que realizan y también cubrir necesidades en diferentes aspectos, lo cual no indica que sean factores fijos ya que las necesidades humanas son muy cambiantes (p. 238)

Por otro lado las necesidades se definen como deficiencias que las personas pueden experimentar en determinado momento. Si la persona elige una actitud determinada para satisfacer una necesidad o deficiencia va a surgir siempre un comportamiento que lleve a esa persona o individuo a enfocarse en ese objetivo. (Chiavenato, 2009, p. 238).

Si la persona llega a cubrir y satisfacer sus necesidades, el proceso de motivación tuvo éxito. Por el contrario si no se satisfacen las necesidades surgen otras alteraciones como la frustración, el conflicto o estrés laboral.

Chiavenato (2009) señaló que:

En algunas ocasiones las necesidades no se satisfacen a causa ciertas barreras u obstáculos. Cuando esto sucede, surge la frustración, evitando liberar estrés dando como consecuencia un estado de desequilibrio y tensión (p. 102).

En conclusión cuando hay una necesidad no cubierta en su totalidad genera cierto tipo de comportamiento, y si este no es atendido en un periodo de tiempo determinado se convierte en motivo de frustración y el origen de otros comportamientos.

### **Motivación en el Trabajo**

Durante el periodo de desarrollo en el centro laboral se involucran aparte de las cualidades, los conocimientos y las habilidades personales los fenómenos de carácter con el fin de cumplir con el trabajo, la voluntad etc.

Campbell y Pritchard (1976, citado por Peiró et al., 2007), señalaron que la actitud que va en relación directa con el desempeño laboral, tiene mucho que ver con los procesos cognitivos de diversas formas permitiéndole procesar información y de algunas otras actitudes de índole motivacional.

Newstrom (2011), señalo que la motivación en el trabajo es un grupo de acciones intrínsecas y extrínsecas que permiten que el trabajador elija un enfoque de acción y actué de cierta manera acorde a este enfoque. De un punto de vista favorable las conductas por lo general se dirigen o están dirigidas al cumplimiento de un objetivo organizacional. Entonces podríamos decir que la motivación es una mezcla de factores psicológicos que intervienen dentro de cada persona y en los trabajadores en muy importante

Así mismo, Furnham (2011) sostuvo que existen varias razones por las cuales as personas trabajan. Todo el mundo trabaja porque sabe que tendrá una recompensa (salario) que este proporciona. Sin embargo los trabajadores vivencian diversas formas de motivación o estimulación para desempeñar o desarrollar su trabajo. Los empleados necesitan estar motivados y tener la confianza o seguridad en su propia eficacia laboral, que están cambiante actualmente. (Katariina, Pertti y Jukka, 2012)

Franco et al. (2002, Citado por Khan, Riaz y Rashid, 2011) define a la motivación laboral, como el nivel en el cual una persona realiza lo que cree mas conveniente pero mantiene cierto esfuerzo para la realización de un objetivo dentro de ciertos objetivos que se encuentran inmersos dentro de las organizaciones.

Peiró et al. (2007), Newstrom (2011) y Furnham (2011) señalaron en cuanto a motivación laboral que existen diversos factores intrínsecos y extrínsecos. Lo cual nos indica que existe interacción por parte de la persona y la labor que realiza en un determinado centro de trabajo y que está determinada por recursos personales y los recursos que ofrece el trabajo si como también por la demanda y las habilidades que el individuo posee.

En un estudio realizado por Khan et al. (2011) entre 105 trabajadores de una institución pakistaní del estado y otra particular, corrobora que las condiciones del trabajo y el desarrollo de la carrera, así como también los factores internos del trabajo tienen una fuerte influencia en la motivación del personal.

### **Dinero**

Es la razón más importante que resulta por el trabajo. Es algo que se quiere y se necesita siempre para adquirir otros bienes materiales que también puedan cubrir otras de nuestras necesidades. Da posición y reputación. (Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007)

El dinero es un medio de retribución que se le otorga a una persona producto de su desempeño en alguna función, gracias a ello las personas pueden obtener bienes y también cubrir otras necesidades básicas. Depende del manejo que la persona le dé dependerá su posición y reputación.

### **Estabilidad en el empleo**

La estabilidad laboral no solo permite que el trabajador se sienta seguro sino que también le permite planificar ciertas actividades que pueden hacer que su motivación y esmero al realizar ciertas actividades sean mucho mejor enfocadas. (Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007)

### **Oportunidades de ascenso y promoción**

Los beneficios de los trabajadores como ascensos dentro del centro de trabajo, asocia expectativas y valores relacionadas con la posibilidad de tener mayor estatus laboral y social, implica que por parte de la empresa puedan reconocer su méritos propios y este pueda generar mayores ingresos mayor desarrollo crecimiento psicológico etc. (Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007)

### **Condiciones de trabajo**

Según Hackman y Oldham, (1980) citado por Peiró et al., 2007 sostiene que las condiciones más importantes se encuentra las viabilidad de recursos materiales y técnicos, las condiciones físicas del trabajo y un horario regular de trabajo.

### **Posibilidades de participación en el trabajo**

Es un instrumento que permite la satisfacción de las necesidades de realización de si mismo, sirve para persuadir y tener el control de la propia vida y lo se encuentra a nuestro alrededor, lo cual nos permite incrementar la competencia y a la vez el control personal. Así mismo la facilidad de lograr los objetivos, identificar los objetivos de la empresa y darle mayor importancia a sus logros. (Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007)

### **Ambiente social en el trabajo**

Es un grupo amplio de fenómenos en la sociedad presentes en el centro laboral. Fenómenos sociales que se utilizan para cubrir necesidades de interacción y roce social, así como lograr un reconocimiento verbal por la labor bien realizada. De esta manera el equipo de trabajado será siempre factor para la motivación, estimula la participación, la colaboración, la realización de metas en común y genera las necesidades interpersonales. Existirá un líder que formara las estrategias que van a ser empleadas en la institución. (Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007)

### **Características de la tarea**

La tarea es una actividad compleja o un conjunto de indicaciones o parámetros que determinaran que es lo que debemos de realizar.(Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007).

Las destrezas son: a) Interés. El grado de importancia e interés de una actividad que le agrada a la persona. b) Variedad. Las actividades laborales de diferente índole motivan y estimulan en cierto punto al trabajador ya que este podrá desarrollar otras áreas técnicas que de repente no logro con la anterior tarea. c) Importancia o significatividad. Es la forma en que una actividad (trabajo) tiene relevancia significativa en el trabajador que puede ser dentro o fuera de él . d) Identificación. Importancia de que el trabajo sea realizado de principio a fin, es decir iniciar una tarea y culminarla haciendo que el resultado sea notorio ante los demás (Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007).

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

Mientras los trabajadores se sientan libres de poder decidir o dar sus puntos de vista respecto a las actividades que realizan su autonomía producirá en ellos un sentimiento responsable en función a su trabajo obteniendo así mejores logros. (Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007)

Si un trabajador siente la confianza de poder realizar su trabajo o dar una opinión de lo que cree que podrá mejorar lo que el desempeña o está observando en determinada situación sentirá que su presencia y sus ideas son tomadas en cuenta y que para la organización es una persona capaz de dar un comentario certero que pueda ser tomado en cuenta a diferencia si se tratase de una institución laboral con niveles jerárquicos muy marcados o verticales donde solo se toma importancia o consideración algunas de las opiniones dependiendo sea el caso.

21

### **Oportunidades de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas**

Es una motivación que exista un ajuste entre las demandas de un trabajo y las habilidades de una persona quien será la encargada de realizarlo. Asimismo se requiere que el puesto resulte motivador para el individuo pero que se le otorgue

todo lo necesario para poder cumplir con la meta trazada. (Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007)

Lo cual significa que los trabajadores deben tener cierto perfil para el puesto en el que van a desempeñar su función, debe cumplir ciertas características las cuales sean facilitadoras para el desempeño de sus funciones y así puedan cumplir las metas u objetivos trazados.

### **Retroalimentación o feedback**

(Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007) refirió que depende del grado en el que el trabajo requiera este proporciona una información directa y clara sobre la correcta realización del trabajo.

### **La Administración de motivación**

Trata de aclarar la conducta de las personas. La administración se basa en el concepto del *homo economicus*, donde nos explica que el ser humano es motivado únicamente por la obtención de dinero o algún otro tipo de beneficio ya sea monetario o bienes; por lo tanto la visión de la administración se fundamenta en esta teoría. (Chiavenato, 2006, p. 100)

Mayo, *et al* (2011) propuso una teoría de motivación distinta contraria a la citada por Chiavenato, acotando que el ser humano que las personas no solo son motivadas por bienes salariales sino también por retribuciones sociales y dieron a conocer la teoría de la motivación, opuesta a la del *homo economicus*, las personas son motivadas no solo por recompensas en el sueldo, también se motivan por acciones que resalten su trabajo socialmente y/o emblemáticamente.

## **Desorganización del comportamiento**

Chiavenato (2009) sostuvo que las personas con algún tipo de frustración pueden tener ciertas conductas irrazonables de un momento a otro, sin que se haya podido observar algún tipo de razón o explicación. (p.99)

Las personas o trabajadores que no se sienten realizados completamente en la mayoría de casos se les ve un comportamiento de insatisfacción reacciones negativas hacia sus compañeros y ellos mismos lo cual influye negativamente en su desarrollo o desempeño laboral dentro de la institución.

## **Agresividad**

Una persona frustrada tiene mayor tendencia a mostrar conductas agresivas. Las tensiones en estos casos se suelen liberar mediante reacciones agresivas ya sean físicas, verbales, simbólicas etc. (Chiavenato ,2009)

## **Reacciones emocionales**

La tensión o estrés no expresado a causa de insatisfacción de algún tipo de necesidad puede provocar diversas reacciones perjudiciales para el ser humano que pueda afectar distintas partes y sistemas del cuerpo. (Chiavenato, 2009)

## **Alineación y apatía**

La decepción o disgusto puede ocasionar la alineación, de apatía o desmotivación para llegar al cumplimiento de logros frustrados ocasionando un fenómeno inconsciente de defensa del ego.(Chiavenato, 2009)

## **Gestión de la motivación del personal**

Se considera que la motivación es un conjunto de actividades que intervienen en la intensidad persistencia y dirección que ejecuta una persona para la obtención y realización de un objetivo propuesto. (Robbins y Judge, 2009, p. 332)

Slocum (2009) señaló que la motivación está dada o representada como fuerzas que actúan en el interior de un individuo haciendo que este adecue su comportamiento hacia el cumplimiento de metas basado en la motivación que estas fuerzas generen dentro de él. (p. 423)

Debido a que los motivos de los empleados influyen en cuanto a su productividad, es tarea de los directivos de las empresas canalizar y enfocarse de manera asertiva en situaciones que motivaran a su personal lo cual permitirá que desarrollen con mayor eficacia las metas u objetivos de la organización.

### **Pirámide de necesidades de Maslow**

Dalton et al. (2007) refirió que Maslow sabía que si existía una necesidad no cubierta motiva y q dejaría de ser así cuando esta allá sido resuelta. Pero no termino ahí sino que pudo identificar y establecer una jerarquía de necesidades. (p. 60)

Maslow quiere decir que cuando existe una necesidad las personas se motivan para cumplir una meta pero una vez alcanzada ya no existe tal motivación.

Esta teoría se convierte en algo fundamental en nuestro conocimiento hacia la conducta humana debido a que si las personas no cubren las necesidades básicas tendrán ese punto débil y no se enfocaran o concentraran específicamente en lo que deben de realizar a diferencia de si ellos se sienten complacidos sus preocupaciones básicas se verán satisfechas y podrán desarrollar mejor sus funciones. Son situaciones bastante comunes dentro de los centros laborales.

### **Necesidades Fisiológicas**

Aquí encontramos los deseos básicos de hambre, sueño, vivienda etc. y otras necesidades netamente fisiológicas. Estas son consideradas las más relevantes y si no se satisfacen las otras necesidades que pueda tener la persona pasan a un segundo plano o no tienen importancia en su día a día. (Dalton et al., 2007, p. 60)

Básicamente si las personas no satisfacen sus necesidades básicas nunca se sentirán motivados lo suficiente para cumplir las metas o retos de la empresa en el cual laboran.

Según este autor el cubrir las necesidades básicas en el ser humano es lo más importante en un trabajador mientras el emplead no sienta que tiene cubierta esas



necesidades las demás no tendrán significancia y esto hará que su motivación descienda de manera rápida y al contrario se tomen otras actitudes.

### **Necesidades de incolumidad y seguridad**

Dalton et al. (2007) señalo que las la seguridad económica y afectiva referente a la seguridad física dentro de un centro de trabajo es importante para el empleado. (p. 60)

Según el autor menciona la protección económica y física que puede brindar un centro de trabajo como son las condiciones en las que se desarrolla la seguridad o estabilidad laboral y las mejoras salariales lo cual estaría brindando una motivación mayor y directa del trabajador hacia su centro de labores, esto hace que de cierta manera se sienta más comprometido hacia el logro o cumplimiento de objetivos metas

### **Necesidades sociales**

Se basan en:

La necesidad de afecto cariño, de estar incluidos dentro de una grupo o entorno social, de gozar una empatía con los demás. Que comúnmente son retribuidos en los centros de trabajo. (Dalton et al., 2007, p. 60)

Cuando nos referimos a necesidades sociales sabemos que en todo trabajo siempre se formaran grupos o equipos determinados lo cual nos permite relacionarnos con diversas personas que en algunas situaciones pueden cubrir las necesidades afectivas de otros compañeros encontrar en ellos la lealtad y el compañerismo la solidaridad que también son factores importantes para encontrar satisfacción en el centro de trabajo.

### **Necesidades de estimación**

También conocidas como:

Estas necesidades propias del ego, se basan en el hambre del individuo por tener o cumplir funciones que hagan resaltar alguna de sus habilidades los cuales generen posteriormente la admiración y reconocimiento al mérito de diversas maneras ya sea con incrementos de sueldo o premios. Cuando estas

necesidades no son cubiertas nos sentimos muchas veces por debajo de los demás que en algún momento han recibido algún tipo de recompensa por algún mérito propio lo cual lo hizo destacar en determinado momento. (Dalton et al., 2007, p. 61)

Según el autor la necesidad del respeto la sensación de competencia etc en el mundo laboral se cubren generalmente con reconocimientos ya sea del personal supervisores etc. estos comentarios favorables o a manera de críticas constructivas influyen en cierta forma al cumplimiento y esfuerzo para realizar o cumplir con los objetivos trazados en el trabajo lo cual es beneficioso para ambos tanto para el empleador como para el empleado.

### **Necesidades de autorrealización**

Dalton et al. Sostuvo lo siguiente:

Permiten que logremos realizar funciones que acorde a nuestras capacidades lo cual genera que desarrollemos todo nuestro potencial. Incluyendo lo siguiente: deseo de crecer en el aspecto personal, de aprovechar al máximo nuestras habilidades y realizar la expresión creativa. En el trabajo se cubren con un puesto interesante, con la oportunidad de ser creativos y el progreso profesional. (Dalton et al., 2007, p. 61).

Cuando hablamos de necesidades de autorrealización nos estamos refiriendo a todas las oportunidades que existen si bien es cierto en un centro de trabajo que nos permitirá desarrollar o explotar más nuestras capacidades para poder cumplir un objetivo o meta trazada esto muchas veces conlleva a desarrollar no solo la parte cognitiva sino también la parte creativa de las personas y ver que son capaces de hacer cosas que en determinado momento no creyeron capaces de lograr.

### **Teoría de los dos factores**

Herzberg (s/f) (como se citó en Robbins y Judge, 2009) menciona respecto a la teoría de motivación e higiene que las relaciones que pueda tener un individuo con su centro laboral es un factor importante y que la actitud de personas externas en su trabajo podrían determinar en muchas ocasiones el buen

desempeño o el bajo desempeño en sus labores. El autor investiga una pregunta que hace referencia a lo que las personas esperan de su trabajo solicitando que las personas describan minuciosamente los momentos en los que se sintiesen bien o mal, para luego cuando haya recolectado los datos poder tabularlos y clasificarlos.

Finalmente pudo llegar a la conclusión que cuando las personas se sienten bien en su trabajo varía notablemente de aquellos que se sentían mal. (p. 178).

Según Herzberg menciona que hay dos causas que se relacionan íntimamente para lograr la motivación.

### **Los factores higiénicos**

Son condiciones:

Laborales que rodean al empleado. Esto incluye el lugar donde trabajan en ambiente las condiciones físicas la remuneración condiciones sociales políticas y forma de liderazgo clima organizacional entre la jefatura y los empleados. (Chiavenato, 2009, p. 245)

Tenemos los factores de insatisfacción:

Remuneración relaciones interpersonales, condiciones físicas y confort relación con la autoridad, relación con los compañeros etc.

### **Los factores motivacionales**

Se refieren:

A las habilidades que requiere el puesto y actividades directas con el. Esto produce placer lo cual aumenta la efectividad a niveles de excelencia. Cuando estos factores se son adecuados potencian de forma significativa la satisfacción de las personas y por el contrario cuando no es así sucede todo lo contrario. (Chiavenato, 2009, p. 245)

Los factores de satisfacción son:

Uso completo de las cualidades características, capacidad para poder decidir como realizar una labor, concientización de metas y objetivos trazados en relación al trabajo y la evaluación del propio trabajo.

### **Teoría de la equidad**

Adams (como se citó en Chiavenato, 2009) refirió que el proceso de motivación es básicamente la comparación de las acciones y retribución de otros. Los seres humanos contrastan su trabajo, sus experiencias y el resultado obtenido basado en la comparación con los demás. (Chiavenato, 2009, p. 245)

Cuando resultado de la observación persuadimos que existe igualdad entre todos podemos decir q existe equidad por el contrario si hubiera relaciones de desigualdad los trabajadores pueden experimentar una situación de tensión lo cual nos lleva a proponer acciones correctivas a razón de desaparecer cualquier injusticia.

Se pueden utilizar cuatro referencias para la comparación:

(1) Propia interna: son vivencias obtenidas en otro rubro de trabajo pero dentro de la misma empresa (2) Propia externa: experiencia externas pero que se desempeñan en el mismo rubro que el trabajador. (3) Otra interna: se comparan con otros empleados dentro de la misma institución. (4) Otra externa: se compara con una persona de otra institución

Ante una situación de inequidad, la persona tiene seis opciones.

(1) Modificar los ingresos (aportaciones) con menos dedicación en la institución. (2) variación de resultados (recompensas recibidas): se conserva la cantidad de elaboración de un producto y disminuye la calidad. (3)Distorsión de imagen de si mismo: el empleado notara o sentirá que trabaja en mayor o menor cantidad que los demás. (4)Distorsión de la imagen de otros: el empleado nota o siente que la labor de los demás no es un buen referente. (5)Buscan nuevas referencias para conseguir una base de equilibrio: comparan a individuos que reciben más o menos salarios con la finalidad que la situación sea mejor.

Según Chiavenato(2009) refirió que la equidad se basa en la justicia distributiva o explicar la forma en la que los individuos reciben la asignación de recompensas dentro de una organización.

Esto se refiere a que la equidad en un centro de trabajo trata de explicarnos como debe existir justicia tanto en la distribución y la asignación de recompensas dentro de la institución, ser equitativos con todo el personal del centro.

No hacer distinciones de unos trabajadores y otros si es que no se merecen la recompensa o valoración de sus jefes y/o compañeros ya que los demás que también son testigos de sus actividades pueden tomarlo como un factor de insatisfacción y esto cause el desganado y la desmotivación del empleado. Tratar siempre de motivar al trabajador no solo cuando haya hecho algo bien o en un plazo determinado sino también se debe elogiar o premiar las situaciones o comportamientos de superación y de mejora continua de cada uno de ellos.

### **Teoría del reforzamiento**

Robbins y Judge (2009) mencionaron que:

Contrariamente a la creencia del cumplimiento de objetivos es creencia de reforzamiento. La primera es una vista de habilidades cognitivas que se basan en los propósitos de una persona los cuales van a guiar sus acciones. La otra teoría se refiere a reforzar lo cual condicionara al comportamiento, es decir un enfoque conductista. Ambas teorías están en extremos filosóficamente hablando.

En la creencia del reforzamiento no se toma en cuenta la parte emocional del empleado solo se centran en lo que le sucede a este cuando realiza alguna acción. Como no se toma en cuenta lo que sucede o los factores que conllevan a ese comportamiento, no nos referimos estrictamente en una teoría de motivación. Pero si nos facilita los medios para evaluar el comportamiento y que se realicen estudio posteriores en cuanto a motivación., (Robbins y Judge, 2009, p. 193).

La teoría de reforzamiento no toma en cuenta sentimientos, actitudes y otras variables que sabemos pueden tener un efecto significativo en el comportamiento. Los comportamientos que tienen en el centro de trabajo resultan

y el esfuerzo que se realiza a las actividades se ven dañados por las consecuencias que se detallan a continuación, modificar el comportamiento organizacional atendiendo los principios del esfuerzo para incrementar una actitud deseable y hacer disminuir las actitudes indeseables en una persona. (Chiavenato, 2009, p. 257)

### **La motivación y la satisfacción**

Slocum (2009) considero que la motivación es una actitud psicológica que se origina resultado de factores internos y externos se estimulan, conduce o mantiene las actitudes de las personas. En los centros laborales las conductas que importan son las productivas e improductivas.

Los primeros significan mantenerse enfocado en las situaciones importantes del trabajo y algunas conductas improductivas involucran la pérdida del tiempo y no tener buenas relaciones interpersonales dentro de la institución.

Muchas veces en los trabajadores se desperdicia gran cantidad de potencial por factores distractores externos o también internos esto provoca muchas veces retraso en el cumplimiento o logro de objetivos que si bien es cierto perjudica al trabajador de manera individual también involucra indirectamente el trabajo de los demás trabajadores es por eso que se debe de informar de manera clara y precisa sobre el uso y los horarios en que estos pueden hacer uso de aquellos distractores para no perjudicar y salvaguardar la ejecución de algunas tareas.

Cuando el personal administrativo comprende cuales son los factores que motivan a los trabajadores pueden incrementar las actitudes productivas y también bajar los factores que alteren el orden, la puntualidad y perder el tiempo. (Slocum, 2009)

La satisfacción es un estado psicológico que nos revela lo que las personas sienten en determinadas circunstancias, muchos de los jefes administrativos dicen que la motivación está ligada a la satisfacción que pueda obtener de su trabajo. El trabajador bien estimulado o motivado siempre dara buenos resultados. (Slocum, 2009)

Los trabajadores satisfechos desarrollan sus labores mucho mejor que los insatisfechos. No obstante, entendedor la satisfacción también es necesario por

diversas razones. Por ejemplo un trabajador no satisfecho puede desarrollarse de manera correcta pero al mismo tiempo puede estar buscando otras oportunidades de trabajo que de repente le brinden mayores beneficios lo cual cause en el mayor satisfacción. Este tema es de vital importancia en las empresas para lograr una administración eficiente. (Slocum, 2009, p. 458)

### **Fundamentación científica técnica y humanística de satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un factor determinante del comportamiento organizacional, al cual los directivos deberán poner mayor atención para detectar algunas debilidades y poder darles solución.

Garrido (2006) señalo que las teorías sentadas en la definición de discrepancia, se realizaron lograr que una persona se encuentre en total agrado con la labor que realiza tiene que existir una relación entre las habilidades y los conocimientos tiene que existir una interacción entre las habilidades y factores cognitivos que exija el trabajo y las cualidades que posea la persona.

Los trabajadores se encentran más satisfechos, mientras más distante sea la relación entre estos menor será la satisfacción del empleado. Y vemos a continuación las definiciones de estos:

### **Teoría del ajuste en el trabajo**

Dawis y Lofquist (1984) desarrollaron esta teoría en la universidad de Minnesota, se enfoca en la relación que existe entre el trabajador y su lugar de trabajo. Los autores dicen que cada empleado trata de mantener la correspondencia con su lugar de trabajo y a este proceso constante y dinámico le denominan ajuste en el trabajo, esto nos da una mejor visión para poder predecir la satisfacción laboral.

Que el individuo y el lugar de trabajo sea o tenga una buena interacción dependerá de dos tipos de correspondencia la primera depende de la cantidad de cualidades y destrezas para cubrir las necesidades del puesto de trabajo lo cual daría satisfacción laboral y la otra basada en la referencia al contexto laboral si satisface o no las necesidades del empleado.

Esa teoría de ajuste de trabajo es útil para explicar otros fenómenos como los planes de carrera, el desempleo, planes de retiro o cese y también la discapacidad.

En la educación esto se refiere a las implicancias en la elección de los profesionales, se dice las personas eligen sus carreras en base a sus cualidades y destrezas la formación que hayan tenido lo cual los permitirá siempre desenvolverse de la mayor manera y así poder brindar mejores resultados.

### **Teoría de la discrepancia**

Locke propuso la teoría de la discrepancia, se dice que satisfacción en el trabajo son resultados de la interrelación de los valores y las necesidades de cada individuo y también de las habilidades que logramos desarrollar mediante el cumplimiento de ciertas actividades. (Cavalcante, 2004)

Señala también que encontraremos dos tipos de carencias que son las físicas y las psicológicas dice que los valores son aspectos que las personas creen que son buenas o malas y algunas que creemos que debemos mantener. En cada persona los valores tienen un orden de acuerdo a la importancia que posea en su vida los valores toman un ubicación jerárquica de acuerdo al grado de importancia que posea. (Cavalcante, 2004)

Este hace referencia a las dimensiones de trabajo y las describe a continuación: la primera es la satisfacción con las dimensiones de trabajo la segunda la descripción detallada de las dimensiones y la última la relevancia que esta tiene es decir el grado de importancia o valor que se le otorga.

Por lo tanto la satisfacción del trabajo es resultado del valor o importancia que se le otorga a cada una de las dimensiones y lo que resulte de lo esperado y de lo que se esperaba lograr.

El referente de satisfacción también se reconoce como la teoría del equilibrio, y ha sido descrito por Lawler en su ejemplar "motivación de trabajo" en 1973, partiendo de diversas etapas y condiciones de laborales. Para Lawler, el nexo entre satisfacción y rendimiento se da a través de retribuciones o beneficios obtenidos y por la igualdad que se siente respecto a ello.



La teoría nos hace referencia a que la satisfacción se rige por la desigualdad que ocurre entre lo que un individuo debe obtener y lo que el individuo siente que está obteniendo.

Lawler (1973), citado por Cavalcante (2004), señaló que cada trabajador compara las retribuciones obtenidas en el rendimiento de su trabajo y lo que ellos creen adecuado, lo que otorga diferentes resultados. Lo que el individuo señala como adecuado lo obtiene de los logros alcanzados de aquellos que toman como referencia.

Resultado de dicha comparación surge cuando el trabajador cree que obtiene lo que le corresponde o debe obtener. Otro resultado es el caso contrario cuando la insatisfacción se genera por retribuciones menores que las que el trabajador cree que debe merecer.

### **Teoría del grupo de referencia social**

Hulen en 1966, citado por Celis y García (2008), refirió que la satisfacción del trabajador se relaciona a las cualidades o habilidades del equipo en el que se encuentra, los trabajadores se relacionan con los valores y características de un grupo el cual tiene siempre como referencial.

La comparación que los trabajadores realizan siempre se basan al ente que tienen como referencia para comparar y así determinar que tan satisfechos se pueden sentir en un trabajo.

El problema fundamental de esta teoría es el nivel de complejidad al evaluar los procesos de estudio que puedan intervenir en la aprobación de las personas de determinado grupo que les sirven como modelo o referente. (Medina, 2000)

## **1.3 Justificación**

### **Justificación Teórica**

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de conocer la variable de la motivación del personal y su relación con respecto a la calidad de atención, la cual una vez conocidas darán un aporte a las instituciones prestadoras de salud.

### **Practica**

Se justifica porque se quiere discutir el problema de la motivación al personal para así brindar un servicio de calidad. En toda institución lo primordial es satisfacer las necesidades del cliente externo (usuarios), pero también se debe de tener en cuenta al cliente interno (personal que labora) y para esto los gerentes, jefes deben motivar a su personal ya que ellos están en contacto con el usuario.

### **Social**

En la actualidad, en las instituciones prestadoras de servicio se ha notado que no motivan a su personal dejando de lado que es lo que realmente necesitan el personal que trabaja, como se sabe las personas que laboran son el motor principal en las diferentes instituciones ya sea prestadoras de servicio o bienes, por lo que lo primordial es buscar la satisfacción tanto del usuario interno como externo, así las instituciones llegan al logro de sus objetivos y se logra a la vez una calidad de servicio.

### **Metodológica**

Esta investigación aportara a la sociedad metodológicamente ya que creara nuevos instrumentos los cuales permiten evaluar la relación entre a variables estudiadas.

## **1.4 Formulación del problema**

En la actualidad los programas de motivación y la satisfacción del personal, la evaluación de los procedimientos y las acreditaciones externas son aspectos que se utilizan en el rubro institucional y se encuentran más relacionados dentro de las organizaciones de las empresas; si bien es cierto aun no estamos del todo concientizados a cumplir de manera consciente con las normas de certificación y acreditación sanitaria dispuesta por el ministerio de salud, se está tratando de

mejorar para finalmente buscar el cumplimiento completo de todas las normas a través de capacitaciones del personal lo cual nos ubicara en un mejor estándar.

Al hospital o clínicas privadas asisten las personas buscando atención medica ya sea preventiva o curativa para aliviar así algún tipo de malestar que los aqueja o simplemente para prevenir alguna enfermedad. Asimismo desde la perspectiva del paciente un hospital clínica o cual fuese la entidad prestadora de salud va a ser para ellos siempre una organización o que vende o genera bienestar de salud.

Por ende la motivación del personal y la satisfacción del mismo tiene mucha relación indirecta con La Calidad de la atención como las características del tipo de atención que se realiza, buscar la máxima satisfacción y resolución de problemas del paciente, evaluando posteriormente el balance de ingresos y salidas que se van a relacionar con el proceso de atención del mismo paciente ligado al comportamiento del personal con el usuario. Se observa en la clínica san Vicente muchas veces un desgano por parte del personal administrativo lo cual nos hace pensar que no están lo suficientemente motivados en cuanto a su trabajo se refiere hay muchas posibles respuestas ante este desgano que queremos comprobar mediante la presente investigación. Un estudio realizado en el hospital de emergencias Grau sobre satisfacción de los pacientes relacionado con la motivación del personal de salud se llegó a la conclusión que si existe una correlación estadísticamente significativa con un 33% de satisfacción y un 43% de poca satisfacción en el servicio de emergencia. Bonifacio (2007)

### **Problema General**

¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima, 2016?

### **Problemas Específicos**

¿Cuál es la relación entre la motivación y las condiciones físicas y/o confort en una institución de salud privada Lima, 2016?

¿Cuál es la relación entre la motivación y los beneficios laborales y/o remunerativos en una institución de salud privada Lima, 2016?

¿Cuál es la relación entre la motivación y las políticas Administrativas en una institución de salud privada Lima, 2016?

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desarrollo personal en una institución de salud privada Lima, 2016?

¿Cuál es la relación entre la motivación y las relaciones sociales en una institución de salud privada Lima, 2016?

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño de tareas en una institución de salud privada Lima, 2016? ¿Cuál es la relación entre la motivación y la relación con la autoridad en una institución de salud privada Lima, 2016?

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe relación directa y significativa entre la motivación del personal y satisfacción laboral en una institución privada Lima 2016.

### **Hipótesis Específicas**

Existe relación entre la motivación y las condiciones físicas y/o confort en una institución de salud privada Lima, 2016.

Existe relación entre la motivación y los beneficios laborales y/o remunerativos en una institución de salud privada Lima, 2016.

Existe relación entre la motivación y las políticas Administrativas en una institución de salud privada Lima, 2016.

Existe relación entre la motivación y las relaciones sociales en una institución de salud privada Lima, 2016.

Existe relación entre la motivación y el desarrollo personal en una institución de salud privada Lima, 2016.

Existe la relación entre la motivación y el desempeño de tareas en una institución de salud privada Lima, 2016.

Existe relación entre la motivación y la relación con la autoridad en una institución de salud privada Lima, 2016.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre la motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima 2016.

### **Objetivos Específicos**

#### **Objetivo Específico 1**

Determinar la relación entre la motivación y las condiciones físicas y/o confort en una institución de salud privada Lima, 2016.

#### **Objetivo Específico 2**

Determinar la relación entre la motivación y los beneficios laborales y/o remunerativos en una institución de salud privada Lima, 2016.

#### **Objetivo Específico 3**

Determinar la relación entre la motivación y las políticas Administrativas en una institución de salud privada Lima, 2016.

#### **Objetivo Específico 4**

Determinar la relación entre la motivación y las relaciones sociales en una institución de salud privada Lima, 2016.

#### **Objetivo Específico 5**

Determinar la relación entre la motivación y el desarrollo personal en una institución de salud privada Lima, 2016.

#### **Objetivo Específico 6**

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de tareas en una institución de salud privada Lima, 2016.

#### **Objetivo Específico 7**

Determinar la relación entre la motivación y la relación con la autoridad en una institución de salud privada Lima, 2016.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1 Variables

### Definición conceptual de variables

**Variable 1 Motivación del Personal:** Campbell y Pritchard (1976, citado por Peiró *et al.*, 2007), señalaron que la actitud que va en relación directa con el desempeño laboral, tiene mucho que ver con los procesos cognitivos de diversas formas permitiéndole procesar información y de algunas otras actitudes de índole motivacional.

**Variable 2 Satisfacción Laboral:** la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo y su trabajo, ha sido definida también como las actitudes que adopta el trabajador frente a su empleo.(Calcavante 2004)

## 2.2 Operacionalización de variables

### Definición operacional

#### Variable 1: Motivación del personal

La variable motivación del personal en la siguiente investigación tiene 5 dimensiones que serán medidas mediante una encuesta que será aplicada de forma directa a los trabajadores, tiene una escala de medición tipo Likert con escala del (1-5)

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable motivación del personal*

Dimensiones	Indicadores	Número Escala de ítems medición	de Niveles y Rangos	
Factores motivacionales	Variedad	1-5	Categoría ordinal	
	Identidad de la tarea	6-9		
	Importancia de la tarea	10-13	SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES POCAS VECES NUNCA	Alto(80-110) Medio(51-79) Bajo (22-50)
	Autonomía para la realización de la tarea	14-17		
		18-22		

Nota : tomado de Vasquez Sosa.



## Definición operacional

### Variable 2: Satisfacción Laboral

La variable satisfacción laboral en la presente investigación se divide en siete dimensiones se recogerán los datos mediante una encuesta de 32 ítems con una escala de medición tipo Likert.

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Número	Escala de Niveles y de ítems medición Rangos	
	Condiciones físicas	1-5		
	Beneficios laborales y/o remunerativos	6-9	Totalmente de acuerdo	
	Políticas administrativas	10-14	De acuerdo	
Factores higiénicos	Relaciones sociales	15-18	Indeciso	Alto (120-160) Medio (76-119) Bajo (32-75)
	Desarrollo personal	19-24	En desacuerdo	
	Desempeño de tareas	25-30	Totalmente en desacuerdo	
	Relación con la autoridad	31-32		

*Nota:* tomado de Vasquez Sosa

### **2.3 Método**

Para Bernal (2010) indicó:

La metodología utilizada para el estudio será hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo. Esto se basa en que una de las afirmaciones en calidad de hipótesis busca negar las supuestas hipótesis, obteniendo como resultado de este procedimiento los resultados que deberá verificarse con la realidad.

Según Cegarra (2011), estableció

Dice que el método hipotético deductivo se basa en elaborar hipótesis que nos otorguen algunas soluciones ante el situación planteada y en verificarla con los resultados obtenidos del grupo de estudio para evaluar si corresponden a las hipótesis planteadas.

### **2.4 Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional porque mediante la teoría describirá ciertas características de dos variables que luego serán estudiadas para determinar el grado de correlación que existe entre ellas.

### **2.5 Diseño**

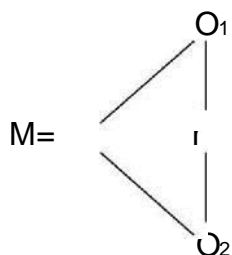
Hernández, *et al.*,( 2014) refirió que es de diseño no experimental ya que se realiza el trabajo o estudio sin manipular las variables y solo se observaran los cambios o fenómenos dentro de su lugar natural, para luego evaluarlos. (p.152)

Hernández, *et al.*,( 2014), refirió que cuando existe un estudio correlacional el propósito de éste es encontrar el grado de correlación que existe entre 2 o más variables en un entorno determinado.(p.94)

Por lo tanto se trata de estudios donde la variable independiente no varía intencionalmente, lo cual no representa ningún efecto sobre otras variables.

El diseño de este estudio es no experimental correlacional de corte transversal, ya que se va a describir la relación existente entre dos variables en un periodo de tiempo determinado.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:

M = 49 trabajadores

O1= Observación de motivación de personal

O2= Observación satisfacción laboral

r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

## 2.6 Población

Según Tamayo (2005), refirió que la población es el total de un grupo a estudiar, las cuales posee una habilidad o cualidad común que se evalúa y da origen a la información de la investigación (p.114)

Según. Hernández, *et al.*, (2014), refirió que es un grupo donde todas las características concuerdan con determinados criterios de selección. (p.174)

La población estuvo constituida por los 49 trabajadores asistenciales administrativos y de servicio.

## 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnicas

Sánchez y Reyes (2015) dijo que Las técnicas son instrumentos mediante el cual se procede a recolectar información necesaria de una realidad de acuerdo a los objetivos de la investigación. (p.163).La técnica a emplear será la encuesta la cual nos permite recaudar toda la información en el grupo a estudiar.

## **La Encuesta**

En la investigación se utilizara la encuesta como método de recolección de datos, en esta encuesta modificada por la autora de la investigación, se obtendrán datos que registren la problemática existente, pues son los involucrados quienes emitirán la información y que nos va a permitir la validación de la hipótesis si fuera el caso.

Vara (2012) menciona que la encuesta es una herramienta que sirve al investigador para poder recolectar información acerca de las características específicas que busca la investigación trata de medir siempre tiempo costo y calidad. (p.263)

Sánchez y Reyes (2015) mencionan que los instrumentos “Son las herramientas específicas que se emplean en el proceso de recogida de datos” (p.166)

En esta investigación se utilizara el instrumento del cuestionario.

Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que los cuestionarios forman parte de un documento dirigidos a la obtención de información relacionadas con los objetivos del estudio. (p.164).

## **Instrumento para medir motivación del personal**

### **Ficha técnica**

**Nombre:** Cuestionario de motivación del personal  
**Autora:** Bach. Sheila Melissa Vásquez

**Sosa Adaptado por:** La Autora.

**Significación:** Se construyeron 5 escalas o dimensiones para poder medir la motivación del personal se crearon 22 preguntas para obtener información necesaria respecto al problema observado de dicha variable. **Extensión:** El cuestionario consta de **22** ítems.

**Administración:** Individual.

**Duración:** El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos.

**Aplicación:** El ámbito para su aplicación es el personal administrativo, asistencial y operarios de limpieza.

**Puntuación:** La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: Siempre (5)

Casi siempre

(4) A veces (3)

Pocas veces (2)

Nunca (1)

## **Instrumento para medir satisfacción laboral**

### **Ficha técnica:**

Nombre: Cuestionario de satisfacción laboral

Autor: Bach. Sheila Melissa Vásquez Sosa

Año: 2011

Adaptado por: La autora.

Lugar : san Martín de Porres

Objetivo: Determinar cuáles son los factores que permiten la satisfacción laboral y como se relaciona con la variable motivación.

Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente.

Contenido: Se elaboró un cuestionario de escala politómica con un total de 32 ítems distribuido en siete dimensiones.

**Puntuación:** La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: Totalmente de acuerdo

(5)

De acuerdo (4)

Indiferente (3)

En desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo (1)

Tabla 3

*Escalas y baremos de la variable motivación del personal*

<b>General</b>	<b>Cuantitativo</b>					<b>Cualitativo</b>
	<b>Dim1</b>	<b>Dim2</b>	<b>Dim3</b>	<b>Dim4</b>	<b>Dim5</b>	
80-110	20-25	15-20	15-20	15-20	20-25	Alto
51-79	13-19	10-14	10-14	10-14	13-19	Medio
22-50	6-12	5-9	5-9	5-9	6-12	Bajo

Tabla 4

Escalas y baremos de la variable satisfacción laboral

<b>General</b>	<b>Cuantitativo</b>				<b>Cualitativo</b>
	<b>Dim1</b>	<b>Dim2</b>	<b>Dim3</b>	<b>Dim4</b>	
120-160	20-25	16-20	20-25	16-20	Alto
76-119	13-19	11-15	13-19	11-15	Medio
32-75	6-12	5-10	6-12	5-10	Bajo

	<b>Cuantitativo</b>			<b>Cualitativo</b>
	<b>Dim5</b>	<b>Dim6</b>	<b>Dim7</b>	
	24-30	24-30	8-10	Alto
	16-23	16-23	5-7	Medio
	8-15	8-15	2-4	Bajo

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Sánchez y Reyes (2015) señalo que la validez hace referencia a que todo instrumento debe ser capaz de medir lo que se requiere medir dentro de una investigación, quiere decir que debe comprobarse de forma directa y efectiva en la recolección de datos. (p.167).

Se necesita validar los instrumentos para poder plasmar lo resultados obtenidos y así poder asegurar de forma efectiva los resultados que estamos midiendo dentro de la investigación.

**Validez**

Tabla 5

*Resultados de validación de la variable*

Apellidos y Nombres	Valoración
Mgtr. Jenny Farfán Martínez	Muy alto
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Muy alto
Mgtr. Ito Flores Rivera	Muy alto

**Confiabilidad de los Instrumentos**

La confiabilidad entonces se refiere al grado de veracidad obtenido mediante puntajes en un mismo grupo de personas tomadas en un test. Sánchez y Reyes (2015)

La confiabilidad del instrumento se realizará mediante los datos obtenidos de la prueba piloto.

La confiabilidad de este trabajo se obtuvo a través de la método de alfa de Cronbach para determinar la solidez interna de los cuestionarios de motivación y satisfacción laboral..

Para determinar la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a un grupo de 20 trabajadores cuyas destrezas y habilidades eran parecidas al grupo evaluado. Con los resultados obtenidos se realiza la confiabilidad con alfa de Cronbach.

Tabla 6

*Confiabilidad de la variable motivación del personal*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	22

Tabla 7

*Confiabilidad de la variable satisfacción laboral*



Alfa	de	N de elementos
Cronbach		
,802		32

---

### **Interpretación**

El resultado nos indica que el instrumento de la variable motivación del personal es de moderada confiabilidad con un valor de 0,921 puntos para la variable motivación y de fuerte confiabilidad con un valor de 0,802 puntos para el instrumento de la variable satisfacción laboral.

### **2.8 Método de análisis de datos**

#### **Procedimientos de recolección de datos**

Una investigación es válida al presentar información verdadera, que brinde información verificable y que resuelva lo que se trata de comprobar a través de la hipótesis planteada. Para este proceso es necesario realizar una recolección de datos de manera planificada y conociendo claramente cuáles son los niveles y la información específica que se quiere recolectar.

Se empleara la estadística descriptiva donde se presentaran los gráficos y tablas de la recolección de datos obtenida mediante la encuesta.

Estadística inferencial: nos permitirá la toma de muestras de manera adecuada para de tal manera que nos permita obtener resultados y conclusiones validas y significativas estadísticamente.

#### **Análisis No Paramétricos**

Se calculan los coeficientes de la Correlación de Spearman, que son pruebas de análisis paramétrico y se realizan la escala del instrumento es ordinal.(Hernández, et al., 2014, p. 318).

Rho de Spearman se utilizara para verificar el nivel de relación de las variables. Ya que el instrumento estuvo tuvo una valoración tipo Likert.

Los cuestionarios de la presente investigación fueron sometidos a una evaluación a través de juicio de expertos, verificación de contenido y constructo y también a través de una prueba Alfa de Cronbach.

## **2.9 Consideraciones éticas**

Se deben evaluar siempre previamente a realizar un estudio todas las posibles causas que puedan causar algún tipo de alteración en cuanto a la ética profesional que pueda afectar al grupo de estudio. Es por eso que los investigadores debe siempre prever todas estas situaciones para evitar algún tipo de inconveniente (Hesse-Bieber y Leavey, 2006, citados por Creswell, 2009).

En una investigación abarca la recaudación de datos de individuos sobre otros individuos, los investigadores deben de prever siempre a los personajes que intervienen en la investigación y lograr obtener su confianza y así fomentar la totalidad de la investigación. (Creswell, 2009).

De las consideraciones éticas las que se tomaron en cuenta en la presente investigación fue no excluir a ningún participante de acuerdo a la muestra del participante. Respecto del propósito de investigación las consideraciones éticas a emplear fueron, la explicación al personal de la empresa sobre cuál es el propósito de la realización de la encuesta, cuáles eran los objetivos y alcances de la investigación aclarando siempre que los resultados obtenidos serán únicamente utilizados para los fines académicos y de la investigación.

En la etapa de recopilación de datos las consideraciones éticas fueron identificar al investigador con el personal encuestado asi mismo se menciona que la investigación requiere recopilar información sobre la motivación y satisfacción laboral para que basado en los resultados se puedan proponer diversas soluciones.

Se realizó la captación de los beneficios y riesgos que se obtendrían al participar y siempre se hizo referencia a que los datos recolectados serían utilizados estrictamente de forma anónima para no perjudicar a ninguno de los encuestados.

En todo momento durante la investigación se cuidaron las instalaciones donde se realizaron las encuestas, cuidando no interferir las actividades realizadas del personal dentro de su centro de trabajo.

### **III. Resultados**

### 3. Análisis descriptivo de los resultados

#### 3.1 Descriptivos

Tabla 8

Medidas de frecuencia de la variable motivación del personal

		Frecuencia	Porcentaje valido
Válido	Bajo	9	18,4
	Medio	36	73,5
	Alto	4	8,2
	Total	49	100,0

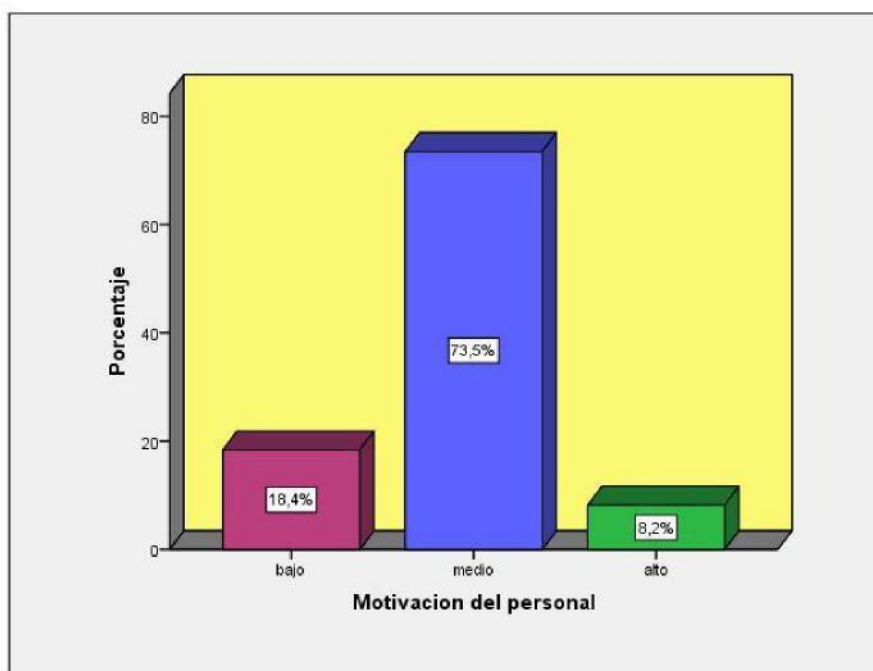


Figura 1. Medidas de frecuencia de la variable motivación del personal

En la tabla 8 y figura 1, podemos verificar que de los 49 trabajadores, el 18.4% presenta un nivel bajo, el 73.5% manifiestan un nivel medio y el 8.2 % indican nivel alto respecto a la motivación del personal

Tabla 9

## Medidas de frecuencia de la dimensión Variedad

En la tabla 9 y figura2, podemos verificar que de los 49 trabajadores, el 34.6%

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	15	30,6
	Medio	34	69,4
	Total	49	100,0

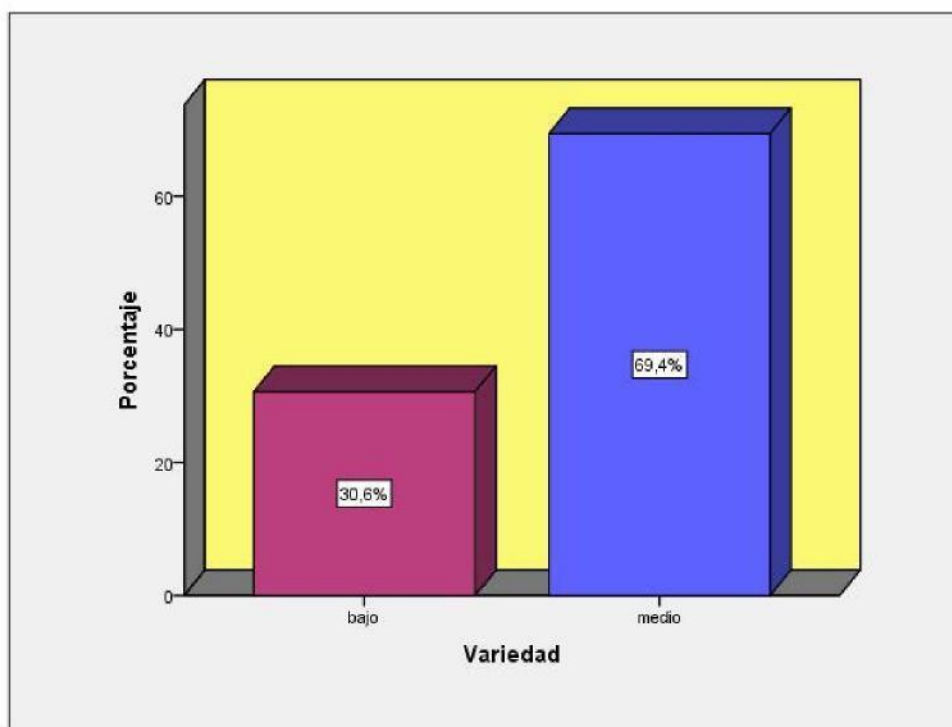


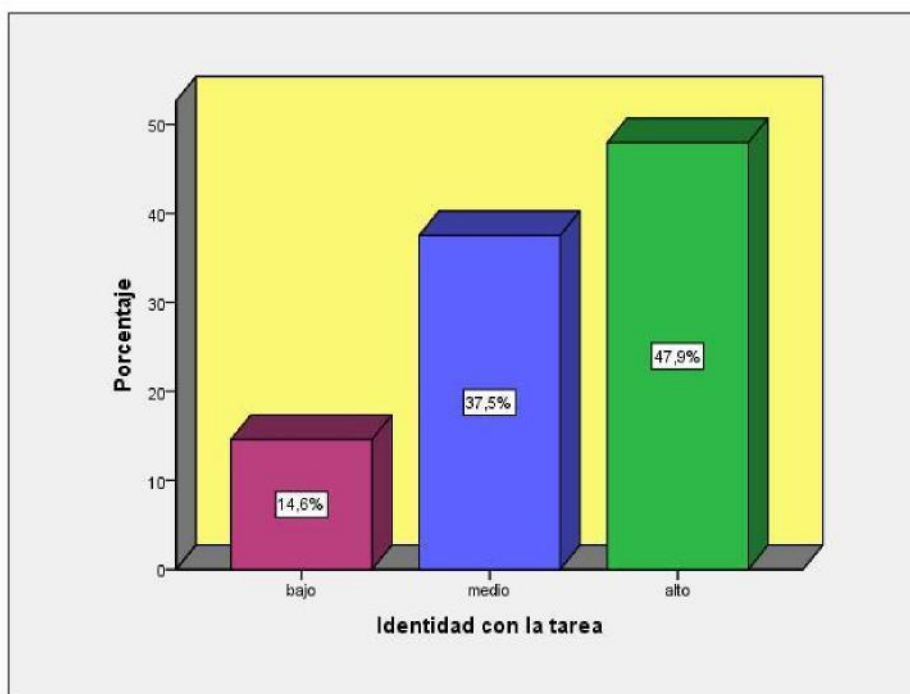
Figura 2. Medidas de frecuencia de la dimensión Variedad.

manifiestan un nivel bajo y el 69.4 % indican un nivel medio con respecto a la dimensión variedad.

Tabla 10

*Medidas de frecuencia de la dimensión identidad con la tarea*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	7	14,6
	Medio	18	37,5
	Alto	23	47,9
	Total	48	100,0
Perdidos	Sistema	1	
Total		49	

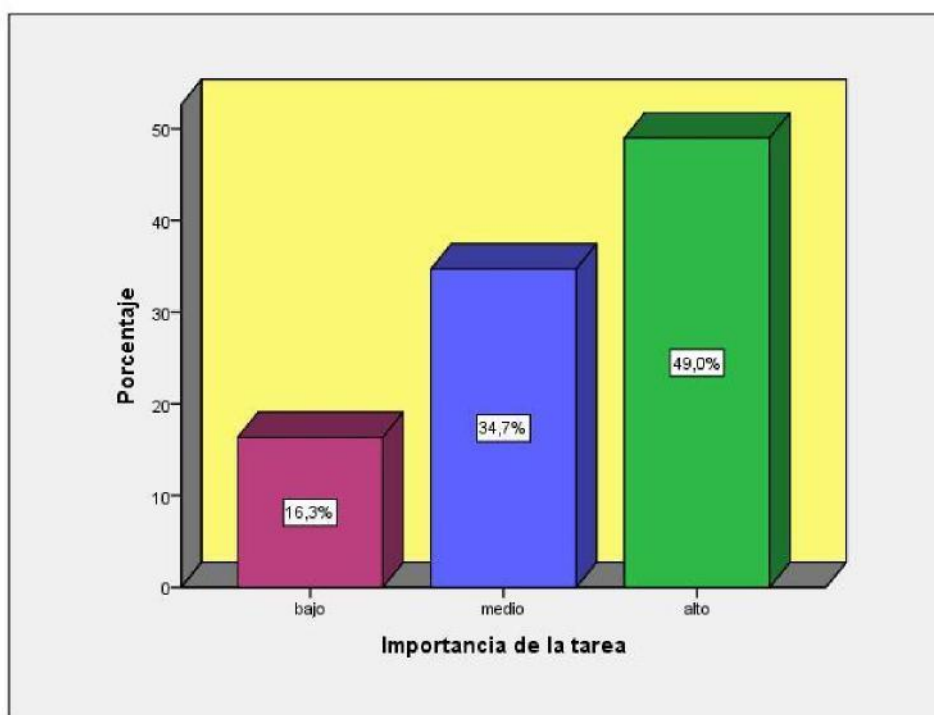
*Figura 3. Medidas de frecuencia de la dimensión identidad con la tarea*

En la tabla 10 y figura 3, se observa que de los 49 trabajadores, el 14,6 % tiene un nivel bajo, el 37,5 % un nivel medio y el 47,9 % un nivel alto con respecto a la dimensión identidad de la tarea.

Tabla 11

*Medidas de frecuencia de la dimensión importancia de la tarea*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje válido</u>
Válido	Bajo	8	16,3
	Medio	17	34,7
	Alto	24	49,0
	Total	49	100,0

*Figura 4 .Medidas de frecuencia de la dimensión importancia de la tarea*

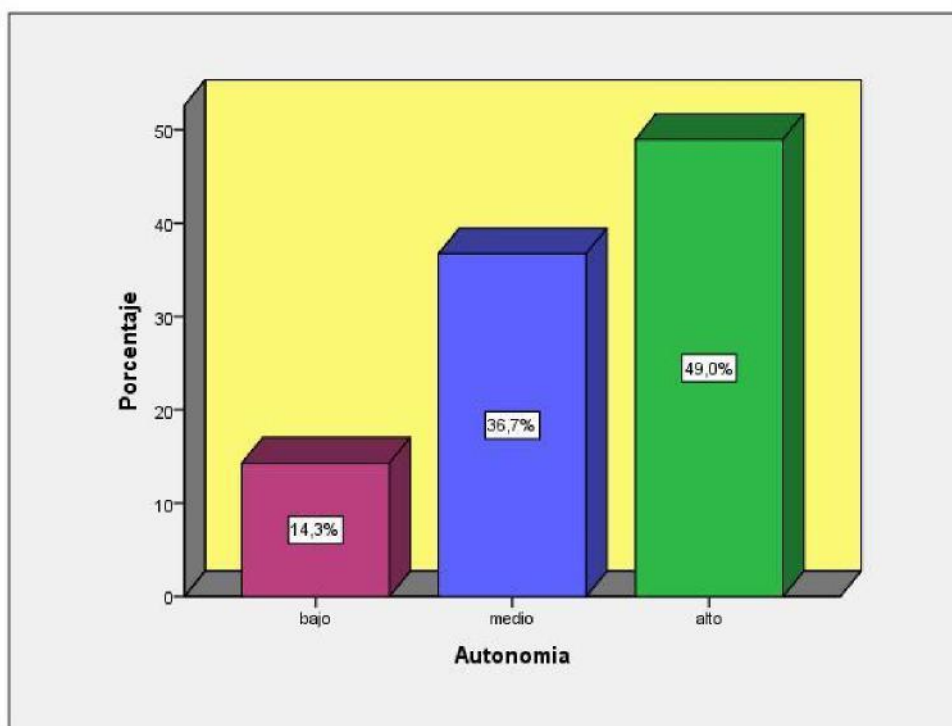
En la tabla 11 y figura 4, se observa que de los 49 trabajadores, el 16.3 % manifiestan un nivel bajo, el 34.7% indican un nivel medio y el 49.0 % de ellos indican un nivel alto con respecto a la dimensión importancia de la tarea. .



Tabla 12

*Medidas de frecuencia de la dimensión Autonomía para la realización de la tarea*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	7	14,3
	Medio	18	36,7
	Alto	24	49,0
	Total	49	100,0



*Figura 5. Medidas de frecuencia de la dimensión Autonomía para la realización de la tarea.*

En la tabla 14 y figura 5, se observa que de los 49 trabajadores, el 14.3 % manifiestan un nivel bajo, el 36.7 % indican un nivel medio y el 49 % de ellos indican un nivel alto con respecto a la dimensión Autonomía. .

Tabla 13

## Medidas de frecuencia de la dimensión retroalimentación

En la tabla 13 y figura 6, se observa que de los 49 trabajadores, el 32.7 % manifiestan un nivel bajo, el 67.3 % indican un nivel medio con respecto a la dimensión retroalimentación.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	16	32,7
	Medio	33	67,3
	Total	49	100,0

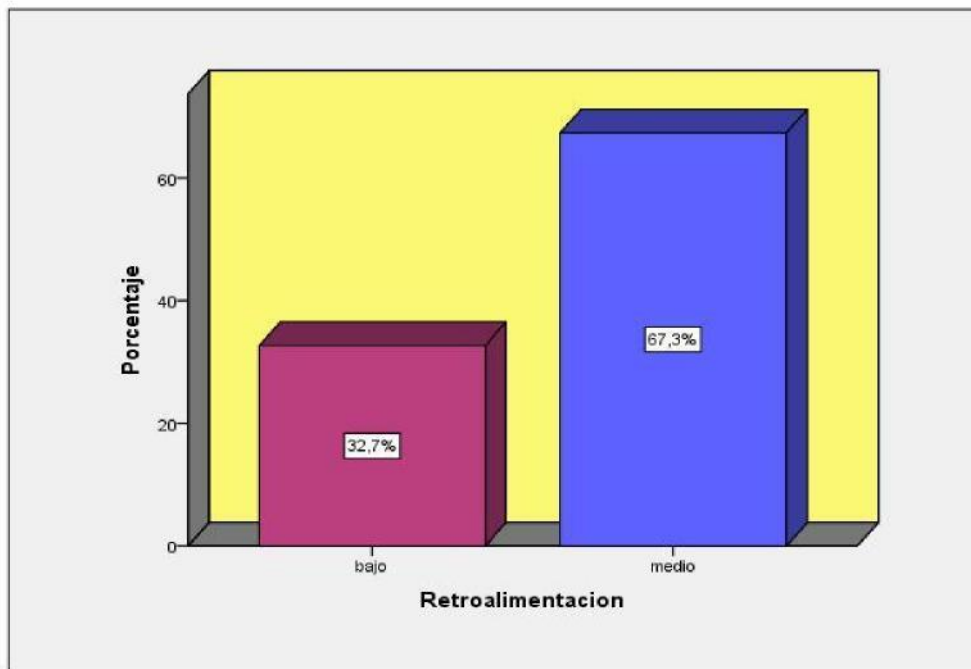


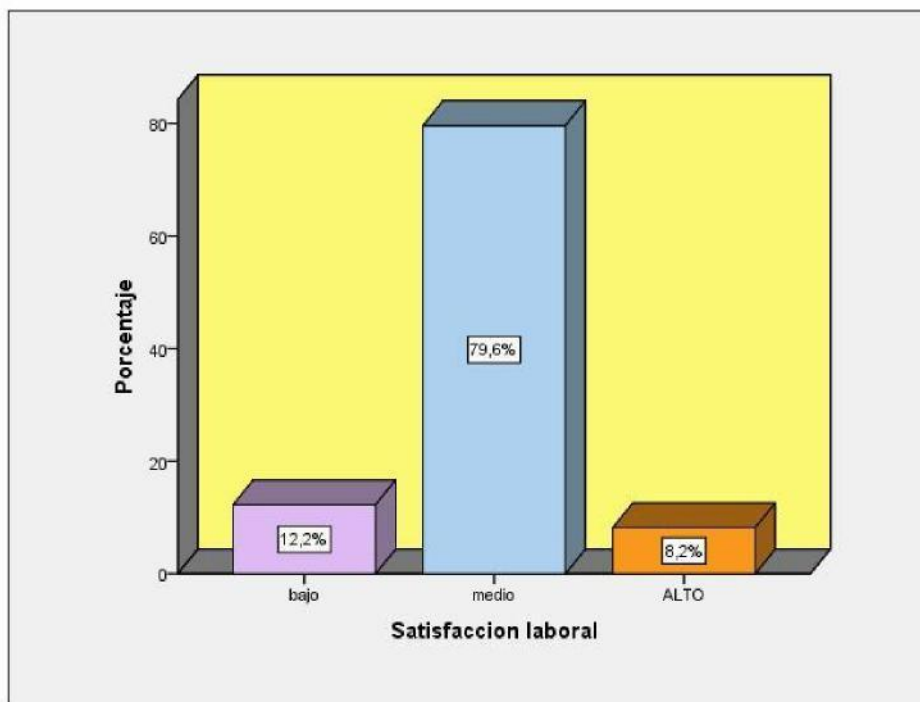
Figura 6 Medidas de frecuencia de la dimensión retroalimentación

Tabla 14

Medidas de frecuencia de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	6	12,2

Medio	39	79,6
Alto	4	8,2
Total	49	100,0



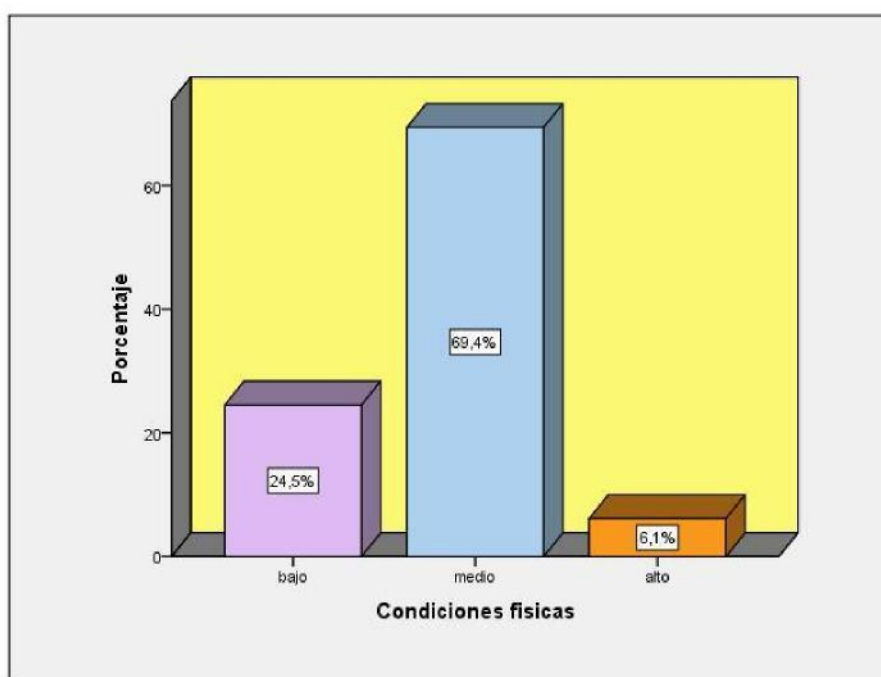
*Figura7.* Medidas de frecuencia de la variable satisfacción laboral.

En la tabla 14 y figura 7, se observa que de los 49 trabajadores, el 12.2% tiene un nivel bajo, el 79.6 % manifiestan un nivel medio, el 8.2 % indican nivel alto con respecto a la satisfacción laboral.

Tabla 15

*Medidas de frecuencia de la dimensión condiciones físicas y/o confort.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	bajo	12	24,5
	medio	34	69,4
	alto	3	6,1
	Total	49	100,0



*Figura 8. Medidas de frecuencia de la dimensión condiciones físicas y/o confort*

En la tabla 15 y figura 8, se observa que de los 49 trabajadores, el 24.5 % manifiestan un nivel bajo, el 69.4 % indican nivel medio y el 6.1 % de ellos manifiestan un nivel alto con respecto a las condiciones físicas.

Tabla 16

*Medidas de frecuencia de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	9	18,4
	medio	36	73,5
	alto	4	8,2
	Total	49	100,0

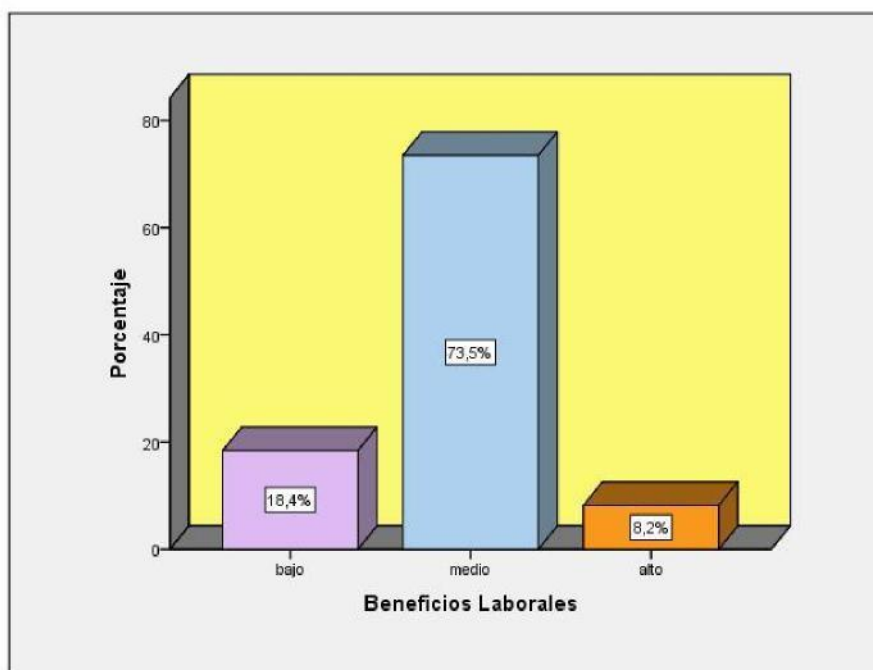


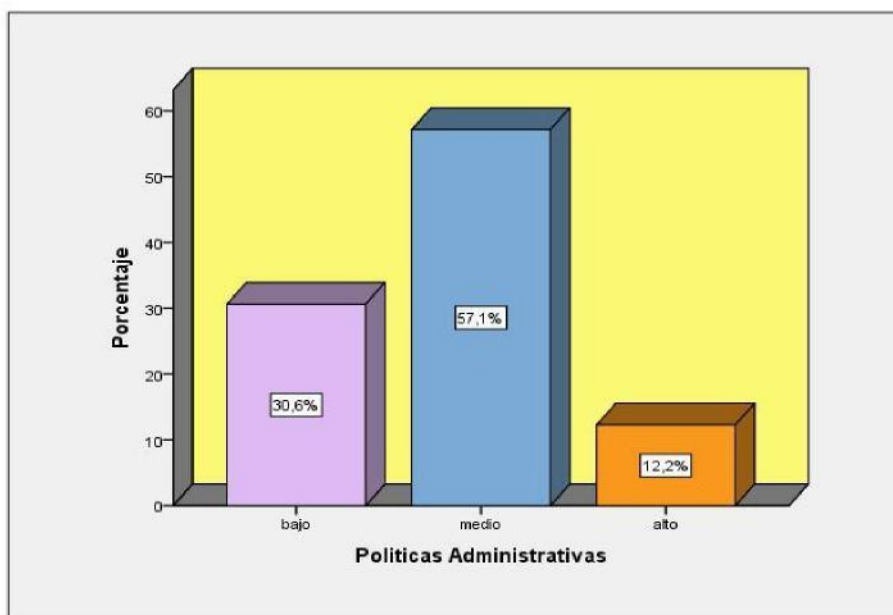
Figura 9. Medidas de frecuencia de la dimensión *beneficios laborales y/o remunerativas*.

En la tabla 16 y figura 9 se observa que de los 49 trabajadores, el 18.4 % manifiestan un nivel bajo, el 73.5 % indican nivel medio, con respecto a las condiciones físicas.

Tabla 17

## Medidas de frecuencia de la dimensión políticas administrativas

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	bajo	15	30,6
	medio	28	57,1
	alto	6	12,2
	Total	49	100,0



*Figura 10* Medidas de frecuencia de la dimensión *políticas administrativas*

En la tabla 17 y figura 10, se observa que de los 49 trabajadores, el 30.6 % manifiestan un nivel bajo, el 57.1% indican nivel medio y el 12.2 % de ellos manifiestan un nivel alto con respecto a las políticas administrativas.

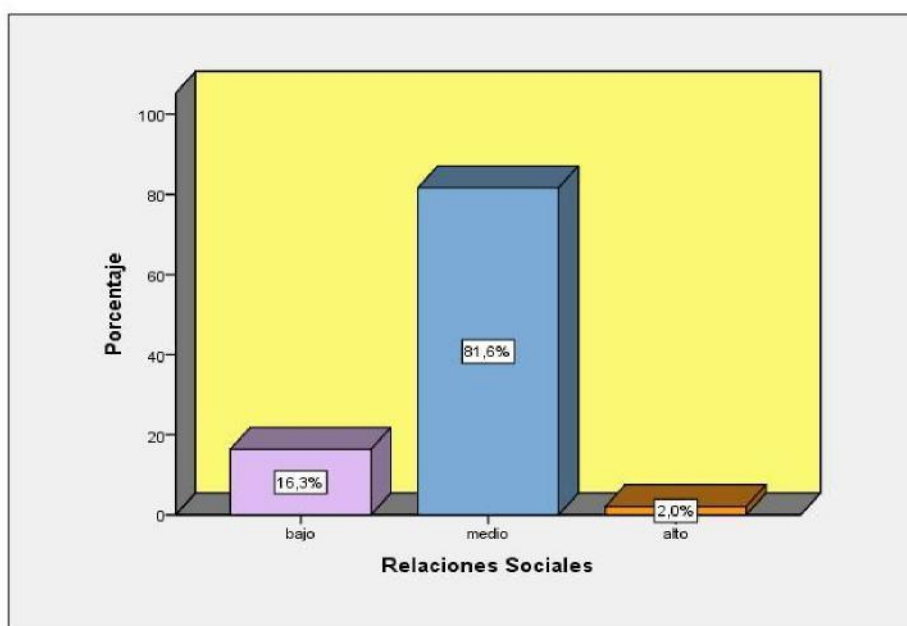
62

## Tabla 18

### *Medidas de frecuencia de la dimensión relaciones sociales*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	bajo	8	16,3

medio	40	81,6
alto	1	2,0
Total	49	100,0



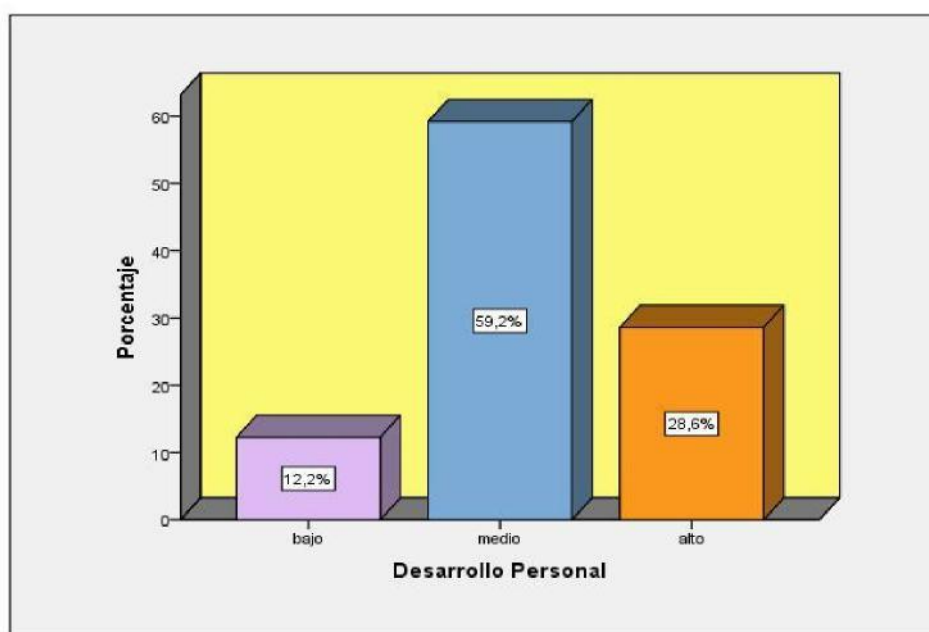
*Figura 11. Medidas de frecuencia de la dimensión relaciones sociales*

En la tabla 18 y figura 11, se observa que de los 49 trabajadores, el 16.3 % manifiestan un nivel bajo, el 81.6 % indican nivel medio y el 2 % tiene un nivel alto con respecto a las relaciones sociales.

Tabla 19

*Medidas de frecuencia de la dimensión desarrollo personal*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	bajo	6	12,2
	medio	29	59,2
	alto	14	28,6
	Total	49	100,0

*Figura 12 Medidas de frecuencia de la dimensión desarrollo personal*

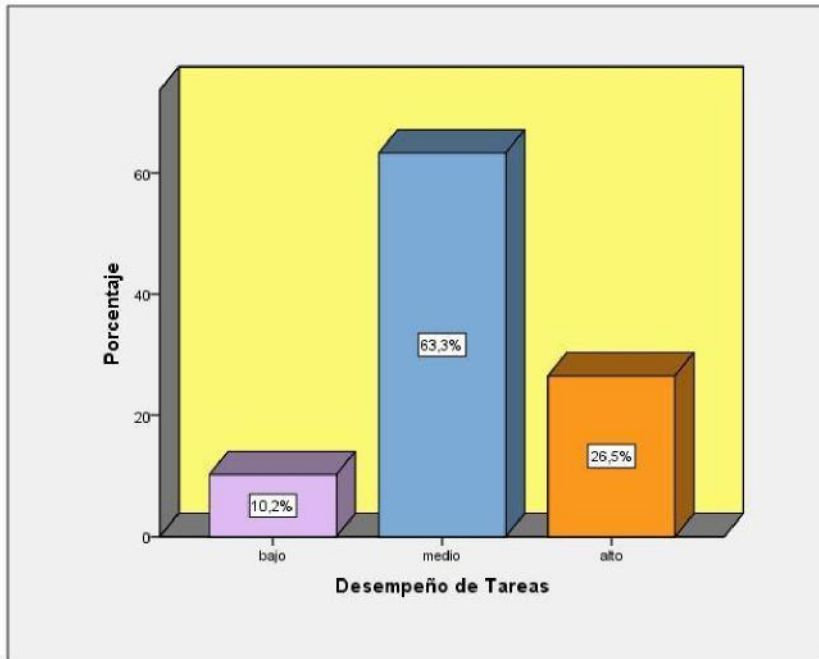
En la tabla 19 y figura 12 se observa que de los 49 trabajadores, el 12.2 % manifiestan un nivel bajo, el 59.2 % indican nivel medio y el 28.6 % de ellos manifiestan un nivel alto con respecto al desarrollo personal.

Tabla 20



*Medidas de frecuencia de la dimensión desempeño de tareas*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje válido</u>
Válido	bajo	5	10,2
	medio	31	63,3
	alto	13	26,5
	Total	49	100,0



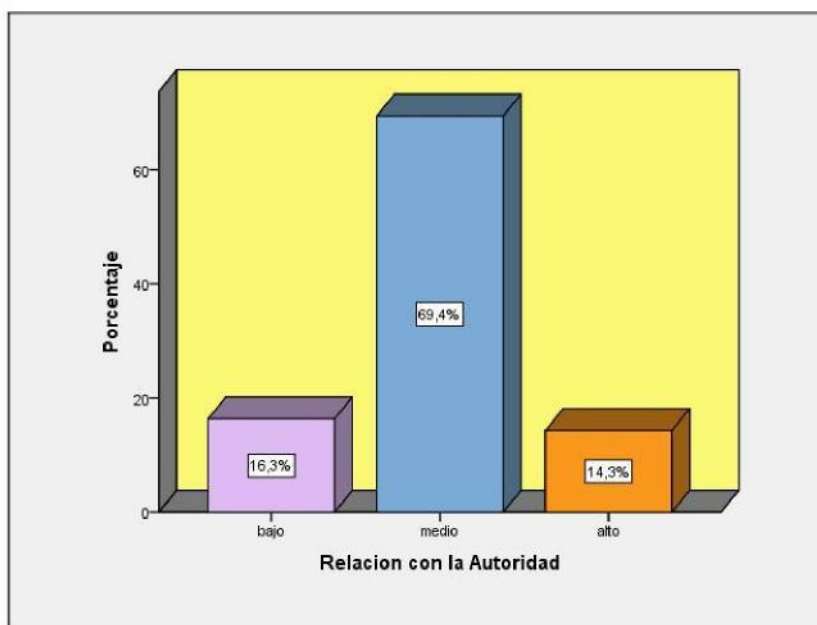
*Figura 13 . Medidas de frecuencia de la dimensión **desempeño de tarea**.*

En la tabla 20 y figura 13, se observa que de los 49 trabajadores, el 10.2 % manifiestan un nivel bajo, el 63.3 % indican nivel medio y el 26.5 % manifiestan un nivel alto con respecto al desempeño de tareas.

Tabla 21

*Medidas de frecuencia de la dimensión **relación con la autoridad**.*

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje válido</u>	
Válido	bajo	8	16,3
	medio	34	69,4
	alto	7	14,3
	Total	49	100,0



*Figura 14. Medidas de frecuencia de la dimensión relación con la autoridad*

En la tabla 21 y figura 14, se observa que de los 49 trabajadores, el 16.3 % manifiestan un nivel bajo, el 69.4 % indican nivel medio y el 14.3 % de ellos manifiestan un nivel alto con respecto a la relación con la autoridad.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

En la presente investigación se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, debido que este estadístico es el indicado para evaluar correlaciones de variables cualitativas y porque mi instrumento tiene una escala tipo Likert.

#### Prueba de hipótesis general:

##### 1) Formulación de la hipótesis

Ha: Existe relación directa y significativa entre la motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada lima 2016.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada lima 2016.

##### 2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

##### 3) Regla de decisión

Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 22

*Correlación y significación entre motivación y satisfacción laboral.*

		Satisfacción	
		Motivación	laboral
Rho de Spearman	Motivación	1,000	,791**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	49	49
Satisfacción	laboral	,791**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22, se presentan los resultados para verificar la hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada lima 2016, se obtiene un

coeficiente de Rho de Spearman = 0.791\*\*, que se interpreta como correlación alta positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), rechazando la hipótesis nula.

## Hipótesis específicas

### Primera hipótesis específica

#### 1) Formulación de la hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y las condiciones físicas y/o confort en una institución de salud privada lima, 2016.

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y las condiciones físicas y/o confort en una institución de salud privada lima, 2016.

#### 2) Elección de nivel de significancia

$\alpha = ,05$

#### 3) Regla de decisión

Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 23

*Correlación y significación entre la motivación del personal y las condiciones físicas*

			Motivación	Condiciones físicas
Rho de Spearman	Motivacion	Coefficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Condiciones físicas	Coefficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23, los datos para contrastar la primera hipótesis específica: Existe relación significativa entre la motivación y las condiciones físicas y/o confort en una institución de salud privada lima, 2016; se obtiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.483, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula.

## Segunda hipótesis específica

### 1) Formulación de la hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y los beneficios laborales y/o remunerativos en una institución de salud privada lima, 2016.

Ho. No existe relación significativa entre la motivación y los beneficios laborales y/o remunerativos en una institución de salud privada lima, 2016.

### 2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

### 3) Regla de decisión

Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula Tabla 24

*Correlación y significación entre la motivación del personal y los beneficios laborales*

			Motivación	Beneficios laborales
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,827**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Beneficios laborales	Coefficiente de correlación	,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 24, se muestran los datos para verificar la segunda hipótesis específica: Existe relación significativa entre la motivación y los beneficios laborales en una institución de salud privada lima, 2016; se obtiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.827, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula.

### Tercera hipótesis específica

#### 1) Formulación de la hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y las políticas Administrativas en una institución de salud privada lima, 2016.

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y las políticas Administrativas en una institución de salud privada lima, 2016.

#### 2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

#### 3) Regla de decisión

Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis

nula Tabla 25

*Correlación y significación entre la motivación y las políticas administrativas*

			Políticas	
			Motivación administrativas	
Rho de Spearman	Motivacion	Coeficiente de correlación	1,000	,417**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	49	49
	Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	,417**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 25, se muestran los resultados para verificar la tercera hipótesis específica: Existe relación significativa entre la motivación y las políticas Administrativas en una institución de salud privada lima, 2016.; se obtiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.417, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

#### Cuarta hipótesis específica

##### 1) Formulación de la hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y las relaciones sociales en una institución de salud privada lima, 2016.

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y las relaciones sociales en una institución de salud privada lima, 2016

##### 2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

##### 3) Regla de decisión

Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 26

*Correlación y significación entre la motivación del personal y las relaciones sociales*

		Motivación	Relaciones sociales
Rho de Spearman	Motivación	1,000	,637**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	49	49
Relaciones sociales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,637**	1,000
		,000	.
	N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 26, se presentan los resultados para contrastar la cuarta hipótesis específica: Existe relación significativa entre la motivación y las relaciones sociales en una institución de salud privada lima, 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.637, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula.

### Quinta hipótesis específica

#### 1) Formulación de la hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y el desarrollo personal en una institución de salud privada lima, 2016.

Ho: No existe relación entre la motivación y el desarrollo personal en una institución de salud privada lima, 2016.

#### 2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

#### 3) Regla de decisión

Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula Tabla 27

*Correlación y significación entre la motivación del personal y el desarrollo personal*

		Desarrollo		
		Motivación personal		
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
Desarrollo personal	Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



En la tabla 27, se muestran los datos para contrastar la quinta hipótesis específica: Existe relación significativa entre la motivación y el desarrollo personal en una institución de salud privada lima, 2016; se obtiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.652, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula.

### Sexta hipótesis específica

#### 1) Formulación de la hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño de tareas en una institución de salud privada lima, 2016.

Ho: No existe la relación entre la motivación y el desempeño de tareas en una institución de salud privada lima, 2016.

#### 2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

#### 3) Regla de decisión

Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 28

*Correlación y significación entre la motivación del personal y el desempeño de tareas*

			Motivación	Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Motivacion	Coeficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 28, se muestran los datos para verificar la sexta hipótesis específica: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño de tareas en una institución de salud privada lima, 2016; se obtiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.640, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula

### Séptima hipótesis específica

#### Formulación de la hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y la relación con la autoridad en una institución de salud privada lima, 2016

Ho: No existe relación entre la motivación y la relación con la autoridad en una institución de salud privada lima, 2016.

#### 2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

#### 3) Regla de decisión

Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 29

*Correlación y significación entre la motivación del personal y el desempeño de tareas*

		Relación con	
		Motivación	la autoridad
Rho de Spearman	motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,588
		N	,000
			49
	Relación con	Coeficiente de correlación	,588**
	la autoridad	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 29, se muestran los datos para contrastar la séptima hipótesis específica: Existe relación significativa entre la motivación y la relación con la autoridad en una institución de salud privada lima, 2016; se obtiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.588, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula.

## **IV. Discusión**

En la presente tesis se investigó si existe o no relación entre las variables motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima 2016.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que la motivación se relaciona significativamente con satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima 2016, teniendo un 79.6 % de nivel medio de satisfacción coincidiendo con la investigación de Moya (2011) con un porcentaje de 67.4% de respuestas de satisfacción media. Tomando en cuenta la teoría según Slocum (2009) refirió que la satisfacción es un estado psicológico que nos revela lo que las personas sienten en determinadas situaciones, muchos de los jefes de áreas administrativas dicen que la motivación está ligada a la satisfacción lo cual se demuestra también en esta investigación con estadística e indica que mientras un trabajador este bien motivado siempre dará buenos resultados.

En relación a la primera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que, existe relación significativa entre la motivación y las condiciones físicas y/o confort en una institución de salud privada lima, 2016, se obtuvo un 69.4% en un nivel medio coincidiendo con la investigación de Moya (2011) y según la teoría de Herzberg es un factor importante dentro de la satisfacción laboral.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre la motivación y los beneficios laborales en una institución de salud privada lima, 2016, teniendo como resultado un 73.5% en un nivel medio en la dimensión beneficios laborales, como dice la teoría según Peiro et al, 2007 los beneficios laborales son de gran importancia dentro del personal ya que si cubren todas sus necesidades se esmerarán por lograr siempre sus metas y objetivos contradiciéndose con lo descrito por Hawthorne donde demuestra que

el factor más importante o decisivo para lograr la satisfacción laboral no es la recompensa salarial.

En relación a la tercera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre la motivación y las políticas administrativas en una institución de salud privada lima, 2016 se obtuvo un nivel medio con 57.1% de la dimensión políticas administrativas coincidiendo con la investigación de Moya (2011)

En relación a la cuarta hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre la motivación y las relaciones sociales con un 81.3% en un nivel medio, podemos discutir que los factores motivacionales y la relación del empleado con los demás es importante para lograr la satisfacción según Chiavenato, (2009). Por otro lado según Hackman y Oldham citado por Peiro et al.(2007) dice que un grupo de trabajo será un factor motivador que estimule a la participación, la colaboración, la realización de objetivos y genera las necesidades de relaciones interpersonales. Se formara un líder que formara estrategias que van a ser empleadas en la institución para el cumplimiento de los objetivos.

En relación a la quinta hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre la motivación y el desarrollo personal en una institución de salud privada lima, 2016 coincidiendo con la investigación de Moya (2011) donde el 59.2 % obtuvo un nivel medio en la dimensión de desarrollo personal. Tomando como referencia la teoría de Dalton et al., 2007 sostuvo que la autorrealización permite que logremos realizar funciones acorde a nuestras habilidades lo cual nos permite ser creativos y progresar como profesionales por otro lado según Vroom dice que la motivación resultará del valor que le otorgue un individuo de acuerdo a los logros obtenidos y el enfoque que le dé el emplead a que sus metas sean cumplidas en un periodo determinado citado por López (2005)

En relación a la sexta hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que existe relación

significativa entre la motivación y el desempeño de tareas en una institución de salud privada lima, 2016 según la teoría de Peiro en el año 2007 respecto a la realización de tareas mientras se sientan libres de realizar sus funciones y poder decidir sobre ellas esta produciría siempre un sentimiento de responsabilidad en el empleado obteniendo mejores logros lo cual se ve reflejado en esta investigación con un 63.3% presentando un nivel medio.

En relación a la séptima hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre la motivación y la relación con la autoridad en una institución de salud privada lima, 2016 esto nos indica que la relación con la autoridad tiene una influencia significativa dentro de la satisfacción laboral según Chiavenato en el año 2009.

## **V. Conclusiones**



**PRIMERA:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la siguiente investigación, la motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima 2016; el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  donde Rho de Spearman tiene un valor de 0,791.

**SEGUNDA:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la siguiente investigación, la motivación se relaciona significativamente con las condiciones físicas y/o confort en una institución de salud privada Lima 2016; el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  donde Rho de Spearman tiene un valor de 0,483

**TERCERA:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la siguiente investigación, la motivación se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos en una institución de salud privada Lima 2016; el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  donde Rho de Spearman tiene un valor de 0,827

**CUARTA:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la siguiente investigación, la motivación se relaciona significativamente con las políticas administrativas en una institución de salud privada Lima 2016; el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  donde Rho de Spearman tiene un valor de 0,417

**QUINTA:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la siguiente investigación, la motivación se relaciona significativamente con las relaciones sociales en una institución de salud privada Lima 2016; el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  donde Rho de Spearman tiene un valor de 0,637

**SEXTA:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la siguiente investigación, la motivación se relaciona significativamente con el desarrollo personal en una institución de salud privada Lima 2016;el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  donde Rho de Spearman tiene un valor de 0,652

**SEPTIMA**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la siguiente investigación, la motivación se relaciona significativamente con el desempeño de tareas en una institución de salud privada Lima 2016;el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  donde Rho de Spearman tiene un valor de 0,640.

**OCTAVA**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la siguiente investigación, la motivación se relaciona significativamente con la Relación con la autoridad en una institución de salud privada Lima 2016;el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  donde Rho de Spearman tiene un valor de 0,588

## **VI. Recomendaciones**

Las recomendaciones del presente estudio son:

#### **PRIMERA**

Que el área de recursos humanos de la clínica San Vicente utilice la información para poder implementar el plan de gestión de recursos humanos y también de clima organizacional, mejorando algunos aspectos que puedan identificar con algún tipo de debilidad de acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación.

#### **SEGUNDA**

A la jefatura de administración y clima organizacional se le recomienda implementar nuevas reglas enfocadas a mejorar los indicadores que arrojaron un nivel medio y bajo de motivación así como los indicadores que indican un nivel bajo de satisfacción laboral dentro de la institución.

#### **TERCERA**

Mejorar mediante talleres la calidad de relaciones sociales entre cada profesional y sus superiores así como la confianza respeto y consideración. Fortalecer diversas actitudes del profesional mediante la capacitación y actualización permanente que sirve a su vez como estímulos para los mismos.

#### **CUARTA**

Asegurarse de que el trabajador se sienta cómodo en su ambiente de trabajo y brindarle todos los insumos e instrumentos necesarios para poder desarrollar con facilidad y normalidad sus labores.

## **VII. Referencias**

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra.ed). Colombia: Pearson educación.

Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. 2da.ed. Madrid muralla.

Chiavenato, I (2009). *Introducción a la teoría de la administración* (3ra.ed) México. Mc Graw Hill.

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. (2da. ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Dalton, M(2007) *Relaciones Humanas* (2da.ed.) México. Thomson.

Flores, J (2010). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima.

Sánchez, H y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión universitaria.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2da. ed.). Lima: San Marcos.

Peiró, J.M., Meliá, J.L. (1998b). *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23*. Universitat de València. Unitat d'Investigació de Psicometria. Psicologia de la Seguretat. recuperado de [http://www.uv.es/meliaj/Research/Cuest\\_satisf/20\\_23.PDF.PeiroJM](http://www.uv.es/meliaj/Research/Cuest_satisf/20_23.PDF.PeiroJM)

Prieto, F. (2007). *Tratado de psicología del trabajo*. Volumen I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis Psicología.

Herzberg, F. (2003). One more time: How do you motivate employees?, *Harvard Business Review*, 81 (1), 87-96.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Perú: McGrawHill.

## **Anexos**



### Anexo A: Matriz de consistencia

Título: MOTIVACION DE PERSONAL Y SATISFACCION LABORAL EN UNA INSTITUCION DE SALUD PRIVADA LIMA,2016

Autor: Br. Sandra Farfan Martinez

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en una institución de salud privada lima, 2016?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y las condiciones físicas y/o confort en una institución de salud privada lima, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y los beneficios laborales y/o remunerativos en una institución de salud privada lima, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y las políticas Administrativas en una institución de salud privada lima, 2016?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada lima 2016</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y las condiciones físicas y/o confort en una institución de salud privada lima, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y los beneficios laborales y/o remunerativos en una institución de salud privada lima, 2016</p> <p>Determinar la relación</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la motivación del personal y satisfacción laboral en una institución privada lima 2016.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la motivación y las condiciones físicas y/o confort en una institución de salud privada lima, 2016.</p> <p>Existe relación entre la motivación y los beneficios laborales y/o remunerativos en una institución de salud privada lima, 2016</p> <p>Existe relación entre la motivación y las políticas</p>	<b>Variable 1: MOTIVACION</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Factores motivacionales	Variedad	1-5	Siempre	Alta(80-110) Medio (51-79) Bajo (22-50)
				Identidad con la tarea	6-9	Casi siempre A	
	Importancia de la tarea	10-13 14-17	veces Pocas				
	Autonomía para la realización de la tarea	18-22	veces Nunca				
	Retroalimentación						

¿Cuál es la relación entre la motivación y las relaciones sociales en una institución de salud privada lima, 2016?	entre la motivación y las políticas Administrativas en una institución de salud privada lima, 2016.	Administrativas en una institución de salud privada lima, 2016. Existe relación entre la motivación y las relaciones sociales en una institución de salud privada lima, 2016.	Variable 2: Satisfacción Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación entre la motivación y el desarrollo personal en una institución de salud privada lima, 2016?	Determinar la relación entre la motivación y las relaciones sociales en una institución de salud privada lima, 2016.	Existe relación entre la motivación y el desarrollo personal en una institución de salud privada lima, 2016.	Factores higiénicos	Condiciones físicas	1-5	Totalmente de acuerdo.	Alto (120-160) Medio (76-119) Bajo (32-75)
¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño de tareas en una institución de salud privada lima, 2016?	Determinar la relación entre la motivación y el desarrollo personal en una institución de salud privada lima, 2016.	Existe relación entre la motivación y el desempeño de tareas en una institución de salud privada lima, 2016.		Beneficios laborales y/o remunerativos	6-9		
¿Cuál es la relación entre la motivación y la relación con la autoridad en una institución de salud privada lima, 2016?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de tareas en una institución de Salud privada lima, 2016.	Existe relación entre la motivación y la relación con la autoridad en una institución de salud privada lima, 2016.		Políticas administrativas	10-14	Indeciso	
	Determinar la relación entre la motivación y la relación con la autoridad en una institución de salud privada lima, 2016			Relaciones sociales	15-18		
				Desarrollo personal	19-24	Totalmente endesacuerdo	
				Desempeño de tareas	25-30		
			Relación con la autoridad	31-32			

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>TIPO:</b></p> <p>El presente estudio de investigación es de tipo transversal correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>El diseño de la investigación es no experimental</p> <p><b>MÉTODO:</b></p> <p>Para la investigación se llevará a cabo una encuesta para la ambas variables para conocer las opiniones de los trabajadores</p>	<p>Población:</p> <p>Es una población de tipo censal.</p> <p>La población objeto de estudio, está constituido por el personal asistencial, personal administrativo y de limpieza de una institución privada</p> <p><b>30personal asistencial 14 administrativos 5 operarios de limpieza</b></p>	<p>Variable1:</p> <p>Motivación Técnicas: entrevista</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Sheila Melissa Vásquez Sosa modificado por Sandra Farfán</p> <p><b>Año: 2016</b></p> <p><b>Forma de Administración: directa</b></p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: entrevista</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> : Sheila Melissa Vásquez Sosa modificado por Sandra Farfán</p> <p><b>Año: 2016</b></p> <p><b>Forma de Administración: directa</b></p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p><b>La investigación nos permitirá describir a través de tablas y figuras estadísticas los resultados obtenidos de la Base de datos aplicados con el Programa Excel.</b></p> <p>INFERENCIAL:</p> <p><b>La investigación nos brindará datos que se analizarán a través de la escala correlacional de Spearman para demostrar la relación de las variables, a razón de que las variables son cualitativas ordinales.</b></p>

## Anexo B: Instrumentos de investigación

### ENCUESTA DE MOTIVACION DEL PERSONAL Y SATISFACCION LABORAL

La presente encuesta se realiza para poder captar datos específicos en cuanto a motivación del personal y satisfacción laboral dentro de la Clínica San Vicente. Los datos recolectados serán utilizados en una investigación de Tesis para la obtención del grado académico de magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

Marcar con una X dentro del recuadro la respuesta que Ud. crea sea la correcta para cada enunciado.

ENUNCIADO	SIEMPRE	CAS I	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
Tengo oportunidad de realizar un numero diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
Suelo emplear habilidades complejas en este trabajo.					
El trabajo es bastante simple y repetitivo					
Las demandas de mi trabajo es altamente rutinaria y predecibles					
Mi trabajo implica realizar un numero diferente de tareas.					
Completo una tarea de principio a fin , los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables					
Realizo contribuciones insignificantes al servicio o producto final					
Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante todo el turno					
Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo					
Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes					
Lo que reliazo es de minima consecuencia para los pacientes					
Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia de la institución					
Muchas personas se ven afectadas por el trabajo que realizo					
Tengo la completa responsabilidad de decision de como y donde se debe hacer el trabajo					
Tengo muy poca libertad de decidir como el trabajo se puede realizar					
Mi trabajo no me da oportunidad de emplear la discrecion o participar en la toma de desiciones					
Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor					
El trabajo por si mismo me provee la informacion de cuan bien lo estoy realizando					
El solo hecho de realizar el trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy haciendo					

Mis supervisores y compañeros esporadicamente me dan retroalimentacion de cuan bien estoy realizando mi trabajo					
Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensanque lo estamos haciendo					
Mi trabajo me preovee pequeños indicios acerca de si estoy desarrollandolo en forma adecuada					

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1. La distribucion fisica del ambiente de trabajo facilita la realizacion de mis labores.					
2. El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilacion, iluminacion, etc.)					
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
4. En el ambiente fisico donde me ubico trabajo comodamente.					
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.(materiales y/o					
6. Mi sueldo es muy bajo en relacion a la labor que realizo.					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que el sueldo q tengo es bastante aceptable.					
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas economicas					
10. Siento que doy mas de lo que recibo de la institucion.					
11. La sensacion que tengo de mi trabajo es que me estan explotando.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. El esfuerzo de trabajar mas horas reglamentarias no es reconocida.					
14. El horario de trabajo me resulta incomodo.					
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17. Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
18. La solidaridad es una virtud caracteristica en nuestro grupo de trabajo.					
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

23. Mi trabajo me hace sentir realizado					
24. haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
26. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
27. Me siento realmente util con el trabajo que realizo					
28. Mi trabajo me aburre					
29. Me siento complacido con la actividad que realizo					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. Es grato la disposicion de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi					
32. La relacion que tengo con mis superiores es cordial.					

## Anexo C: Documentos de validez

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: VARIEDAD</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Tengo la oportunidad de realizar un numero diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.							
2	Suelo emplear habilidades complejas en este trabajo.							
3	El trabajo es bastante simple y repetitivo.							
4	Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles.							
5	Mi trabajo implica un número de tareas diferentes.							
<b>DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DE LA TAREA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Completo una tarea de principio a fin los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables							
7	Realizo contribuciones insignificantes al servicio o producto final.							
8	Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante todo el turno.							
9	Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo.							
<b>DIMENSIÓN 3: IMPORTANCIA DE LA TAREA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes.							

11	Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.								
12	Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia de la institución.								
13	Muchas personas se ven afectadas por el trabajo que realizo								
<b>DIMENSIÓN 4:AUTONOMIA PARA LA REALIZACION DE LA TAREA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>		
14	Tengo completa responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo.								
15	Tengo muy poca libertad de decidir como el trabajo se puede realizar.								
16	Mi trabajo no me da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones.								
17	Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.								
<b>DIMENSIÓN 5 :RETROALIMENTACION SOBRE SU DESEMPEÑO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>		
18	El trabajo por sí mismo me provee la información de cuan bien lo estoy realizando.								
19	El solo hecho de realizar el trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.								
20	Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.								



21 Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estamos haciendo.

22 Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca de si estoy desarrollándolo en forma adecuada.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg:**

DNI:.....

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

FIRMA DE EVALUADOR

Lima..... de..... Del 2017

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCION FISICA Y CONFORT</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.							
2	El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc).							
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.							
4	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.							
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.(materiales y/o inmuebles)							
<b>DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.							
7	Me siento mal con lo que gano.							
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante Aceptable							
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas							
<b>DIMENSIÓN 3: POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
10	Siento que doy mas de lo recibo de la institución							
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando							

12	Me disgusta mi horario.							
13	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido.							
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.							
<b>DIMENSIÓN 4:RELACIONES SOCIALES</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.							
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.							
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.							
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.							
<b>DIMENSIÓN 5:DESARROLLO PERSONAL</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.							
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.							
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo							
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo							
23	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente							

24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo							
<b>DIMENSIÓN 6: DESEMPEÑO DE TAREAS</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.							
26	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia							
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo							
28	Mi trabajo me aburre.							
29	Me siento complacido con la actividad que realizo							
30	Me gusta el trabajo que realizo.							
<b>DIMENSIÓN 7: RELACION CON LA AUTORIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
31	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre del trabajo							
32	La relación que tengo con mis superiores es cordial.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg:**

DNI:

Especialidad del validador:

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EVALUADOR

Lima .....de .....Del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima,  
2016

**Sandra Julliana Farfán Martínez.**

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

## **Resumen**

El presente trabajo sobre Motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima, 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima. El método fue descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo formada por 49 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario para cada una de las variables. Los resultados fueron: que un 73.5 % de la muestra presenta motivación media.

Con respecto a la satisfacción laboral un 79.6% presenta satisfacción en un nivel medio y dentro de sus dimensiones la que presenta mayor cantidad en un nivel bajo es el desarrollo personal y en un nivel medio las condiciones físicas y/o confort

*Palabras claves:* motivación del personal, satisfacción laboral

## **Abstract**

The present work on Motivation of the personnel and job satisfaction in a private health institution Lima, 2016, had as general objective to determine the relation between the Motivation of the personnel and work satisfaction in a private health institution Lima. The method was descriptive correlational cross-sectional, the population was formed by 49 workers. The technique was the survey and the instrument a questionnaire for each of the variables. The results were: that 73.5% of the sample shows average motivation.

## **Introducción**

En la actualidad los programas de motivación y la satisfacción del personal, la evaluación de los procedimientos y las acreditaciones externas son aspectos que se utilizan en el rubro institucional y se encuentran más relacionados dentro de las **organizaciones**. Al hospital o clínicas privadas asisten las personas buscando atención medica ya sea preventiva o curativa para aliviar así algún tipo de malestar que los aqueja o simplemente para prevenir alguna enfermedad. Asimismo desde la perspectiva del paciente un hospital clínica o cual fuese la entidad prestadora de salud va a ser para ellos siempre una organización o que vende o genera bienestar de salud. **Esta investigación aportara a la sociedad metodológicamente ya que creara nuevos instrumentos los cuales permiten evaluar la relación entre a variables estudiadas**

## **Antecedentes del Problema**

Moya (2011) . Se realizó una tesis para correlacionar la motivación y y la satisfacción de los profesionales de enfermería; entre los resultados fue que los factores que generan más satisfacción entre los trabajadores han sido las relaciones entre los compañeros, el trabajo mismo, y la competencia de uno mismo como profesional. Vásquez (2013) en su tesis *titulada Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011*. Estos factores determinan que el profesional no cumpla o no se desempeñe de manera adecuada por lo cual se debe tener en cuenta la seguridad del empleo, los beneficios, etc. puesto que esto hará que el personal se sientas más motivado

## **Revisión de la literatura**

Según Chiavenato (2009) dijo que existe gran cantidad de factores de motivación para las personas. A las personas le puede gustar el trabajo que realizan y también cubrir necesidades en diferentes aspectos, lo cual no indica que sean factores fijos ya que las necesidades humanas son muy cambiantes (p. 238)

Peiró et al. (2007), Newstrom (2011) y Furnham (2011) señalaron en cuanto a motivación laboral que existen diversos factores intrínsecos y extrínsecos. Lo cual nos indica que existe interacción por parte de la persona y la labor que realiza en un determinado centro de trabajo y que está determinada por recursos personales y los recursos que ofrece el trabajo si como también por la demanda y las habilidades que el individuo posee.

### **La motivación y la satisfacción**

Slocum (2009) considero que la motivación es una actitud psicológica que se origina resultado de factores internos y externos se estimulan, conduce o mantiene las actitudes de las personas. En los centros laborales las conductas que importan son las productivas e improductivas.

Los primeros significan mantenerse enfocado en las situaciones importantes del trabajo y algunas conductas improductivas involucran la pérdida del tiempo y no tener buenas relaciones interpersonales dentro de la institución.



## Problema

¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en una institución de salud privada lima, 2016?

## Objetivo

Determinar la relación entre la motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada lima 2016.

## Método

El presente estudio es hipotético deductivo con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional de corte transversal porque se realiza en un periodo de tiempo determinado. El diseño es no experimental ya que no se manipulan ninguna de las variables. Se utilizo para la recolección de datos la encuesta con una valoración en escala tipo Likert lo cual nos hace utilizar un estadístico rho spearman. Analizando primero los instrumentos creados mediante una prueba de confiabilidad alfa de Cronbach.

## Resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos en la siguiente investigación, la motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima 2016;el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  donde Rho de Spearman tiene un valor de 0,791.

		Motivación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación Coeficiente de correlación	1,000	,791**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	49	49
Satisfacción n laboral	Coeficiente de correlación	,791**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	49	49

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## **Discusión**

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que la motivación se relaciona significativamente con satisfacción laboral en una institución de salud privada Lima 2016, teniendo un 79.6 % de nivel medio de satisfacción coincidiendo con la investigación de Moya (2011) con un porcentaje de 67.4% de respuestas de satisfacción media. Tomando en cuenta la teoría según Slocum (2009) refirió que la satisfacción es un estado psicológico que nos revela lo que las personas sienten en determinadas situaciones, muchos de los jefes de áreas administrativas dicen que la motivación está ligada a la satisfacción lo cual se demuestra también en esta investigación con estadística e indica que mientras un trabajador este bien motivado siempre dará buenos resultados

## Referencias

- Peiró, J.M., Meliá, J.L. (1998b). Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.  
Universitat de València. Unitat d'Investigació de Psicometria. Psicología de la  
Seguretat. recuperado de [http://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest\\_satisf/20\\_23.PDF](http://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest_satisf/20_23.PDF). PeiroJM
- Prieto, F. (2007). Tratado de psicología del trabajo. Volumen I: La actividad laboral en su  
contexto. Madrid: Síntesis Psicología
- Herzberg, F. (2003). One more time: How do you motivate employees?, *Harvard  
Business Review*, 81 (1), 87-96.

**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Violeta Cadenillas Albornoz, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PRIVADA LIMA, 2016" del estudiante Farfán Martínez Sandra Julliana; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 26% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas

la universidad César Vallejo.

Lima, 25 de mayo del 2017



Violeta Cadenillas Albornoz

DNI: 09748659

Probar el nuevo Feedback Studio

MAE GESTIÓN DE SERVICIOS DE... última entrega para el: 24-Jun-2017


Originality GradelMark PeerMark

turnitin 26% SIMILAR

Trabajo 2 de 5 DE 0

### Motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada

POR SANDRA JULIANA FARRAN MARTINEZ



#### Motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud privada **1** **Lima, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Magister en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTOR:**  
B<sup>a</sup> Farfan Martinez Sandra Julianna

**ASESOR:**  
Dra. Cadenillas Albornoz Violeta

**SECCIÓN:**  
Ciencias de salud

**1 LINEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de los servicios de salud

Resumen de Coincidencias

ACTUALMENTE VIENDO FUENTES ESTÁNDAR

**EN** Ver fuentes en inglés (Beta)

COINCIDENCIAS

<b>1</b>	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	21%
<b>2</b>	148.204.210.201 fuente de Internet	2%
<b>3</b>	eprints.uani.mx fuente de Internet	1%
<b>4</b>	pt.scribd.com fuente de Internet	<1%
<b>5</b>	www.theibfr.com fuente de Internet	<1%
<b>6</b>	alicia.concytec.gob.pe fuente de Internet	<1%

Página: 1 DE 75

Versión solo texto de...



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICATION ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

FARFAN MARTINEZ SANDRA JULIANA

D.N.I. : 46339439

Domicilio : JR 2 DE MAYO 346 LA PERLA

Teléfono : Fijo : 4531914 Móvil : 992395874

E-mail : san-far.20@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría  Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es):

FARFAN MARTINEZ SANDRA JULIANA

Título de la tesis:

MOTIVACION DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN PRIVADA LIMA 2016

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

27-06-2018

Mitchell  
Alarcón



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

5030  
Por cupado  
22/05/18

## FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA: VB Empadado

ESCUELA DE POSGRADO

SANDRA JULLIANA FARFÁN MARTÍNEZ con DNI N° 46339479  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)  
domiciliado (a) en JR 2 de Mayo 346 PROZ LA PERLA - CALLAO  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)  
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-1 del programa: MAESTRIA EN GESTIÓN  
(Promoción) (Nombre del programa)  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD identificado con el código de matrícula N° 6000154618  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

.....  
.....  
.....

Por lo expuesto, solicito se ordene a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.



Lima, 03 de Mayo de 2018

Firma: *[Firma]*  
(Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto:
- a. Copie Turnos
  - b. Copie resoluciones
  - c. ....
  - d. ....

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:  
Teléfonos: 997395877  
Email: sandrita - baby @hotmail.com