



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en el  
personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua,  
2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD

**ASESOR:**

DR. BERROSPI ZAMBRANO EDGARDO ROMÁN

**AUTORA:**

Br. QUISPE SAIRA, KARINA ROSEMARY

**SECCIÓN:**

CIENCIAS DE LA SALUD

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Perú – 2018

Página del Jurado

-----

Presidente

Dr. Cesar Roberto Rodríguez Pomareda

-----

Secretario

Mg. Mario Nina Ramos

-----

Vocal

Dr. Edgardo Román Berrospi Zambrano

## DEDICATORIA

A Dios:

Porque me ha dado en mi vida, por haberme permitido lograr culminar esta fase y por ayudarme a ser la persona que soy.

**A mis Padres:**

Gumercindo Quispe Alfaro y Clorinda Pilar Saira Flores, porque desde siempre me han amado y brindado todo su cariño y amor.

**A mi esposo y mis hijos:**

Antonio Jesús Quispe Cutipa porque siempre recibí su apoyo de manera incondicional, mis hijos Emanuel Anthony Quispe Quispe y Alejandra Valentina Quispe Quispe porque son mi motivación.

Karina Rosemary Quispe Saira

## **AGRADECIMIENTO**

Les brindo un agradecimiento a las personas que han hecho posible la que termine esta tesis, especialmente a mi asesor Dr. Edgardo Román Berrospi Zambrano quien me ha orientado durante este trabajo de investigación, permitiendo su culminación exitosa.

Al reconocido jurado calificador, debido a sus interesantes aportes; su forma de orientarnos, su calidad de trabajo y su constante fuerza para motivarnos, son prioridades para obtener logros y cumplir nuestra meta.

A la Institución privada Hospitalaria Essalud Moquegua base II, a su director y todos los trabajadores, por su colaboración durante la ejecución del trabajo al permitirme llegar a los todos los servicios salud; y a todo el personal asistencial.

A mi esposo y a mis hijos quienes con su inmensa alegría fueron mi fortaleza, apoyo y acompañaron para concretar este logro.

La Autora

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

El suscrito Karina Rosemary Quispe Saira con D.N.I. 42269239; de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Maestría en Gestión de servicios de la salud con una tesis sobre; "Correlación entre motivación y satisfacción profesional en el personal asistencial del hospital Base II Essalud Moquegua, 2018"

Declaro en fe lo siguiente:

- 1) Haber realizado mi trabajo de investigación.
- 2) Se realizó la presente tesis considerando los principios y normas de citados y referencias bibliográficas de bases examinadas. Por tanto, la tesis no ha tenido plagio parcial ni total.
- 3) El presente trabajo no fue copiado; no ha tenido publicación antigua con el objetivo de obtención del nivel académico anterior o título.
- 4) Todos los datos en el presente trabajo plasmados son auténticos, no fueron plagiados, alterados, ni colocados similarmente; por lo mismo el resultado que se publica en el presente será considerado como una contribución a la población estudiada.

De encontrarse referencias falsas, plagio información sin citar a autores, auto plagio presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería (uso ilegal de información ajena) o adulterar (representar falsamente trabajos de otros), asumimos los resultados y penalidades que de nuestra acción se deriven, sujetándome a las disposiciones de la Universidad César Vallejo de Trujillo.

Moquegua, 15 de julio del 2018



---

Karina Rosemary Quispe Saira

## **PRESENTACION**

Señores integrantes del jurado dictaminador presento ante ustedes la tesis titulada: "Relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018", con propósito de precisar la correlación entre motivación y satisfacción profesional en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua 2018, en concordancia con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo para alcanzar el Grado Académico de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud. De esta manera se deja a vuestra consideración el informe final de investigación, expresando de antemano el agradecimiento por los aportes y sugerencias de mejora

Moquegua, 15 de julio del 2018

Atentamente

La Autora

## INDICE

### PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos.	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del problema	19
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Hipótesis	21
1.7. Objetivos	22
<b>II. MÉTODO</b>	<b>23</b>
2.1. Diseño de investigación	23
2.2. Variables operacionalización	23
2.3. Población y muestra	24
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	25
2.5. Métodos de análisis de datos	27

2.6. Aspectos Éticos	28
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>28</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>45</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	
<b>VII. REFERENCIAS</b>	
<b>VIII. ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 3: Matriz de validación de instrumentos	
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 5: Base de datos	
Anexo 6: Constancia de autorización de aplicación de sus instrumentos	
Anexo 7: Fotografías	
Anexo 8: Artículo Científico	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución del grado de motivación	29
Tabla 2. Distribución del nivel de satisfacción laboral	30
Tabla 3. Relación entre variedad de la tarea y la satisfacción profesional	31
Tabla 4. Relación entre identidad de la tarea y la satisfacción laboral	32
Tabla 5. Relación entre importancia de la tarea y la satisfacción laboral	33
Tabla 6. Relación entre autonomía en la tarea y la satisfacción laboral	34
Tabla 7. Correlación entre retroalimentación y satisfacción laboral	35
Tabla 8. Correlación entre motivación y satisfacción laboral	36

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Figura 1. Gráfico de distribución del nivel de motivación	29
Figura 2. Gráfico de distribución de satisfacción laboral	30
Figura 3. Gráfico de distribución del variedad de la	31
Figura 4. Gráfico de distribución identidad de la tarea	32
Figura 5. Gráfico de distribución de importancia de la tarea	33
Figura 6. Gráfico de distribución autonomía en la tarea	34
Figura 7. Gráfico de distribución de retroalimentación	35
Figura 8. Gráfico de distribución entre motivación y satisfacción	36

## RESUMEN

En esta tesis la finalidad fué precisar la relación entre motivación y satisfacción laboral, en los trabajadores asistenciales del Hospital Essalud Base II Moquegua 2018, de atención de salud especializada.

El trabajo de indagación se ejecutó haciéndose una tesis de tipo no experimental, diseño correlacional, prospectivo y transversal. El muestreo fué de tipo probabilístico aleatorio simple con fórmulas para poblaciones finitas, la población de estudio fué de 131 trabajadores asistenciales del Hospital de Essalud. Se administraron dos instrumentos para medir las variantes motivación y satisfacción laboral. Para el examen estadístico se empleó estadística descriptiva e inferencial, estadístico no paramétrico Ji cuadrado y el cálculo de la prueba de contingencia con el fin de hallar la relación de las variables.

Se obtuvieron los siguientes resultados: El personal asistencial manifestó un nivel medio de motivación (57.3%) y de satisfacción laboral (71.0%). Además hubo correlación altamente evidenciada entre motivación y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Base II Essalud (Chi-cuadrado de Pearson=25,399<sup>a</sup> y un p valor: 0,000). Según el análisis se concretó que hay correlación notoria entre dimensión “variedad de la tarea” (p=0,039), “identidad de la tarea” (p=0,003), “importancia de la tarea” p=0,000), y la complacencia laboral en los empleados asistenciales del Hospital Base II Essalud. No hay correlación notoria entre la magnitud “autonomía para la ejecución de la tarea”: (p= 0,842), retroalimentación (p=0,223). En conclusión: Los trabajadores asistenciales tienen una motivación y satisfacción laboral de nivel medio, y a la vez hay relación entre las variantes de estudio motivación y complacencia laboral en el Hospital de Essalud de Moquegua, durante el año 2018.

**Palabras claves:** Motivación, satisfacción laboral, personal asistencial.

## ABSTRACT

In this thesis the objective was to determine the relationship between Motivation and Job Satisfaction in the care staff of the Hospital Essalud Base II Moquegua 2018, specialized health care.

The research work was executed making a study non-experimental, correlational, prospective and transversal study. The sampling is simple random probabilistic type with formulas for finite populations, the study population is 131 care workers of the Essalud Hospital. Two instruments were applied to evaluate the motivation and job satisfaction variables. For the statistical analysis, descriptive and inferential statistics, non-parametric Chi-square statistics and the calculation of the contingency test were used to determine the correlation of the variables.

The following results were obtained: The care staff showed an average level of motivation (57.3%) and job satisfaction (71.0%). In addition there was highly evidenced correlation between motivation and job satisfaction in the care staff of the Essalud II Base Hospital (Pearson Chi-square = 25,399 and one p value: 0.000). According to the analysis it was specified that there is a notable correlation between the "variety of task" dimension ( $p = 0.039$ ), the identity of the task ( $p = 0.003$ ), the importance of the task  $p = 0.000$ ), and job satisfaction in the hospital's health care personnel Base II Essalud. There is no significant relationship between the autonomy dimension for performing the task: ( $p = 0,842$ ), feedback ( $p = 0,223$ ). In conclusion: The care workers have a motivation and job satisfaction of medium level, and at the same time there is a correlation between the study variables, motivation and job satisfaction in the Essalud Hospital of Moquegua, during the year 2018.

Keywords: Motivation, job satisfaction, care personnel.

## I. INTRODUCCION

### 1.1 Realidad problemática

La satisfacción laboral en un puesto de trabajo es importante para la entidad y el producto que se pretende obtener, de esta manera permitirá un accionar eficiente de las actividades cotidianas. Siempre que el personal consiga satisfacer sus necesidades podrá dar una mejor atención de calidad y con calidez, a fin de que se experimente que el trato sea mejor y haya un trato de cordial con las personas que dirigen la institución, sino también por causa de ello se obtendrá un efecto de satisfacción, una muy buena autoestima personal y profesional, y demás, esto influirá de cualquier manera en su agilidad, capacidad para llevar a cabo las labores, puesto que contestará apropiadamente según a las exigencias del centro laborable, por otro lado, si el personal está insatisfecho estará incapaz de ejecutar sus labores con eficiencia y calidad; esto permitirá revelar todas actividades que realiza el personal asistencial que presta servicio al paciente.

Actualmente la satisfacción laboral consigue una consideración impredecible para que se dé la superación de la humanidad, la combinación de las tecnologías de la actualidad y los recursos humanos son necesarios a fin de conseguir la efectividad y la eficacia en las instituciones del siglo XXI.

Siempre que el personal que labora se sienta satisfecho estará en óptimas condiciones para no dejarse influir por ausencia de recursos tecnológicos y deficiencias de organización, ya que además tiene la mentalidad positiva y es capaz de brindar soluciones permitiendo además la superación de circunstancias temporales siendo prospectivo. Un profesional asistencial satisfecho y motivado brindará una buena atención a diferencia de un profesional desmotivado e insatisfecho, le permite vencer obstáculos y progresar.

Estudios realizados en diferentes países como España, México, Chile, Venezuela, Brasil se obtuvo como resultado una remuneración baja, deficiente promoción profesional, carencia de potestad e institución, son unos de los constituyentes que concuerdan. Entre tanto las características informadas en antedichos países, la insatisfacción está relacionada, los profesionales de la salud notifican que su falta de satisfacción se junta con aquellas labores que les hace falta ejecutar, y no tiene

relación alguna con la atención directa al usuario, ausencia de reconocimiento en su centro laborable, la responsabilidad que tienen a muchas actividades programadas y la desigualdad que hay en la parte pública y la privada correlacionado a la parte ya mencionada. Sin embargo, en Colombia, precisamente en Bogotá los estudios realizados son pocos tocando estos temas en el profesional de enfermería que labora a nivel asistencial. <sup>1</sup>

Perú país latinoamericano, donde se ha realizado diversas indagaciones ofrecen resultados a partir de la correlación entre complacencia laboral y algunos elementos propios al personal que labora reconocidos como elementos intrínsecos. El nivel de satisfacción del personal que está satisfecho varía de acuerdo con la jerarquía del centro laboral (se dice que en centros de menor jerarquía también hay menor cantidad de personal satisfecho) y si se trata del tiempo que labora, también va disminuyendo el nivel de satisfacción en el trabajo, más allá de un tiempo de servicio determinado, luego de los 10 años de trabajo continuo. Con respecto a la edad, la satisfacción de las personas que laboran muestra un factor uniforme. <sup>2</sup>

En el Hospital Essalud Base II de Moquegua la baja motivación de los trabajadores influye en las tareas de trabajo diario que desempeña el personal asistencial, ya que se ha podido escuchar en los profesionales: “deseo que acabe el turno”, “hay problemas para trabajar siempre que no hay material suficiente”, “hacemos nuestro trabajo y no nos brindan ningún reconocimiento”, “los ambientes de trabajo no son los apropiados”, “en las capacitaciones el personal no muestra interés y no participa”, es decir que el personal asistencial se siente desmotivado, que no se cubre sus urgencias, propiciando la realización de un trabajo deficiente y como consecuencia una inadecuada atención para los pacientes, con tales datos estadísticos Recursos Humanos corregirá y para estar cercano a la calidad de atención.

## 1.2 Trabajos previos

Presentamos trabajos previos relacionados a los temas:

Cifuentes, J. E. en Colombia, el 2012, hizo el presente estudio de indagación sobre “*Satisfacción laboral en enfermería en una organización de salud de cuarto nivel de atención*”. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron:

En general, el personal de salud se siente satisfecho con los causales de condiciones extrínsecas de la formación profesional. La insatisfacción laboral está totalmente definida por los aspectos como es las relaciones interpersonales dentro de la institución, la formación profesional, la habilidad profesional y la rutina laboral. De acuerdo con la tensión y la satisfacción en el centro laborable también se halló puntajes menores, en correlación al género se encontró que el personal de la salud quienes presentan una superior insatisfacción es el personal masculino, se puede decir con respecto a la edad que se afirma el personal enfermero más o igual a treinta y siete años, formación profesional y adecuada vinculación con sus superiores o responsables de acuerdo a jerarquías se muestran con mayor insatisfacción. <sup>4</sup>

Alinka Paulin Rojas, el 2013 hizo una tesis sobre “propuesta de un proyecto de formación para mejorar la función de los servidores de un laboratorio de contactología”; se llegó a las siguientes conclusiones:

“Aunque la institución tiene el equipo para complacer las necesidades de formación de sus trabajadores, el trabajo han sido ínfimos y se han habituado al compás y sistema existente de labor. En tal sentido, para arreglar esta realidad se sugiere al laboratorio que el plan de formación se ejecute en su propia infraestructura, dando oportunidad a sus propios empleados como formadores, así como utilizar material (en caso requerido) de lectura comprensible y llegada gratis (reduciendo los costos).” <sup>5</sup>

De igual manera Maldonado (2006), realizó un proyecto de investigación sobre “*Complacencia laboral y su correlación con el contexto ético de las instituciones, México*”; obteniendo los resultados siguientes: Primero.-Según su grado de su satisfacción salarial y promocional, así se pudo identificar que hay irradiación del

desafío económico, también se identificó como variables a las promociones como salarios que perciben los trabajadores notándose una notable satisfacción en tanto mejor esté la remuneración en la entidad. Segundo.-De acuerdo a como es la forma de comportarse del director adjunto se tendrá una óptima satisfacción laboral por parte de los integrantes de la entidad, con respecto a la infraestructura en la que laboran y la buena relación entre compañeros va a representar un reto o clima laboral, percibiendo las variables como relaciones sociales adecuadas. <sup>(6)</sup>

De acuerdo a Barrios (2010), hizo un estudio de indagación sobre *“Motivación, satisfacción y función laboral en profesionales de enfermería. España, 2010”*. [Tesis doctoral], perteneciente a la Univ. De DEUSTO; 2009” Lográndose obtener los siguientes resultados: donde se demuestra la relación directa para con motivación, satisfacción y desempeño donde laboran; se halla una relación entre variables y dimensiones de la satisfacción laboral. <sup>7</sup>

Moya (2011) España, ejecutó un estudio de indagación sobre motivación y complacencia de los profesionales de enfermería: la muestra se halló del centro quirúrgico. Los resultados fueron: de un total un sesenta y siete punto cuatro por ciento dieron como contestación con una media de complacencia de 2.99 (de 0.41) sobre 5. Las razones que ocasionan una complacencia superior han concluido por ser las ligaciones internas entre el equipo de ocupación, mismo puesto laboral y la contienda profesional. Algo contradictorio, los preguntados se apreciaban descontentos con el escrutinio, el impulso laboral y la opresión netamente vinculada con el centro laboral, hallando estudios parecidos que se realizaron al profesional de enfermería, y las demás diferencias, un mínimo nivel hay satisfacción ordinaria. <sup>8</sup>

Molero (2014) Venezuela, en su trabajo de investigación que lleva como título *“Complacencia laboral en los trabajadores de laboratorios clínicos de atención estatal del estado Zulia, Venezuela”*, el nivel de satisfacción se halló altamente conexo con el grado académico y las áreas de la eficacia que tienen que ver con lo referente a estímulo y motivación, provisión de medios físicos e insumos intervención en hechos científicos y comunitarias, avalando una atención de calidad y provisión equipos de seguridad. Es importante y necesario instaurar sistemas de

optimización constante del perfeccionamiento del servicio de laboratorio finalmente hace que los trabajadores aprecien la necesidad de transformar en puntos de protección de la salubridad y áreas apropiados de atención.<sup>9</sup>

#### **A nivel Nacional.-**

Linares Jacqueline (2017), en la tesis: *“Motivación laboral y desempeño profesional en el centro de salud la Huayrona”*, este estudio concreta los hallazgos de la investigación, por lo cual estableció correctamente la correlación entre “la Motivación laboral y el ejercicio laboral”, la conclusión se dice que existe relación de modo importante entre “motivación y cumplimiento laboral en el centro de salud Huayrona 2017”, afirmándose con una proporción del 95%. Asimismo la relación es 0,806 lo que se interpreta como la existencia de una alta correlación.<sup>10</sup>

Según Castillo (2014) Lima, en su estudio titulado: *“Clima, motivación interna y satisfacción laboral en empleados de diferentes niveles jerárquicos”*, llegó a demostrar los siguientes hallazgos: El logro muestra una semejanza óptima así mismo afirmativa en medio de las variantes clima de institución, motivación interna y complacencia laboral. Hay además, en la diversidad de conjuntos jerárquicos, desigualdades con significancia estadística en medio de las variables investigadas. El personal del centro laborable que tienen una posición más alta debido a jerarquía adentro de una institución, se da cuenta de manera pertinente del clima organizacional, transmite grados más elevados de motivación intrínseca y satisfacción laboral.<sup>13</sup>

Zelada (2014) Lima, ejecutó una tesis con el título *“Nivel de Complacencia Laboral de los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Conde de la Vega Baja”*. Se obtuvo el 68% tienen complacencia baja y 32% alta. En conclusión: El mayor porcentaje del profesional asistencial mantiene la satisfacción baja, es decir que tiene que ver con la deficiente oportunidad de capacitación al personal, la organización no otorga los instrumentos necesarios para realizar un desempeño de calidad en el centro de trabajo, el trabajo no es reconocido por los jefes, no consideran al personal que labora en la toma de determinaciones.<sup>14</sup>

Rivera y Pérez (2015) Pucallpa, realizó una tesis a la que llamó "*Clima institucional y satisfacción laboral en los empleados del Instituto de Indagaciones de la Amazonía Peruana, 2013*", los productos nos indican que hay superioridad del Nivel Medio, alcanzando un cincuenta y siete punto nueve por ciento, por esta razón, un óptimo "clima organizacional" representa un componente necesario para la organización debido a que interviene en que el trabajador esté satisfecho: donde llegó al siguiente resultado: "encontró una relación causa- efecto afirmativa entre el Clima institucional y la Satisfacción Laboral en los empleados que trabajan en la facultad de Indagaciones de la Amazonia Peruana, período 2013". <sup>15</sup>

Serón, Nancy, Lima, el 2010, ejecutó el trabajo de investigación de título "*Nivel de Complacencia Laboral del Personal de enfermería que labora en el área de Pediatría del INEN*"; llegándose a la siguiente deducción: los empleados de enfermería tiene un nivel medio de complacencia considerándose que hay una tendencia a aumentar y/o bajar, mientras que una buena cantidad que poseen una complacencia de media a baja con respecto a utilidades, régimen, vínculos interpersonales, afinidad con la superioridad; tiene que ver con que tienen un salario menor y que su esfuerzo laboral es mayor y no se les reconoce, les gusta trabajar en compañeros y agrada trabajar con sus compañeras y además es agradable como el jefe inmediato tiene una disposición ante cualquier consulta, tiene un considerable resultado del grado de complacencia profesional medio en la magnitud situaciones físicas, crecimiento individual y ejecución de labores; referido a que la zona donde laboran es acogedora, gozan de la faena que ejecutan ". <sup>16</sup>

Vásquez (2007) Lima, su estudio de indagación se tituló "*nivel de motivación y su correlación con la satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima- Perú- 2006*". Su trabajo lo hizo descriptivo-transversal, tuvo una población integrada con cincuenta y dos personales de enfermería. Se realizó un estudio y la herramienta un formulario tipo cuestionario. Se tuvo como conclusiones: el cuarenta y ocho por ciento del personal de enfermería presento una motivación media. De esta manera, se pudo identificar durante el estudio que más del cincuenta por ciento del personal presentan una motivación media; sobresaliendo la clasificación: me identifico y soy autónomo por

revelar niveles de importancia con tendencia suprema de motivación media, con respecto a la dimensión que presentó un nivel menor es la retroalimentación, significación y diversidad de la faena. Sobre la complacencia laboral el cincuenta y tres punto ocho por ciento del profesional de enfermería teniéndose un nivel medio considerable, en proporción a los causales de los determinantes que permiten una satisfacción laboral adecuada se halló por conclusión que más del cuarenta por ciento de los trabajadores presentan nivel medio, resaltando las magnitudes: Desempeño, correlación con la superioridad y estímulos laborales y remunerativos son los que van a evidenciar algunos escalas que muestran significancia para satisfacción media, en cuanto a la relación interpersonal se confirma que hay correlación entre el nivel de motivación y la complacencia laboral del personal de Enfermera del Hospital Nacional. <sup>11</sup>

#### **A nivel Local.-**

Revilla, Basilio, realizo un trabajo sobre “Motivación y satisfacción laboral en los servidores de las UGELs de Moquegua, 2016”. Se llegó a la conclusión que existe relación de Pearson con un valor de significancia de  $r = 0,845$ ; relación positiva considerable, la correlación es directa, las conclusiones demostraron que existe relación del 84,5% entre las variantes la motivación y la complacencia laboral. <sup>19</sup>

Paredes, Guillermina. Realizó una tesis titulada “*Satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del profesional de salud, servicio de emergencia - Hospital Regional de Moquegua – 2012*”. Esta apreciación de calidad se nota en la complacencia del cliente en el ambiente de la prestación de emergencias. Ésta es una fase para la promoción y para su ejecución en el entorno social del sector público, debido a que el mejoramiento de la prestación y la complacencia del cliente, son nociones que ya pasaron los límites de la institución privada además hoy en día se están asumiendo con real importancia, especialmente en Latinoamérica, en los sistemas de actualización que vienen pasando el grupo estatal. Las conclusiones de la tesis señalan que el nivel de calidad de atención a los usuarios es óptimo ya que estos se encuentran satisfechos con la prestación de emergencias del Hospital Regional de Moquegua, notándose el alto grado de

interés del trabajo del personal médico, enfermería, obstetras, personal técnico del nosocomio ya mencionado.<sup>20</sup>

Diana Rocío, Flores García. *“Riesgos psicosociales de la enfermería relacionado con el nivel de complacencia laboral del Centro Quirúrgico del Hospital II Essalud Moquegua, 2011”, el estudio permitió. “Donde concluye que el personal que labora en el Hospital II de Moquegua posee un nivel bajo con respecto a desempeño laboral probablemente por lo que existe alta presión y exigencia de su entorno, prefiriendo conductas menos positivas por parte del personal debido a presiones del trabajo, no permitiendo logrando la meta de sus trabajos planificados, debido al inconveniente para actuar con liderazgo, el trabajo en conjunto con los demás, asimismo como tratar de realizar siempre relaciones sociales positivas y afectivas. Por último cuando termine la investigación habrá elevados niveles de peligro de elementos psicosociales son mínimos los niveles de complacencia laboral.* <sup>21</sup>

### **1.3 Teorías relacionadas al tema.-**

La motivación se puede comprender al estado interno que encierra un grupo de estímulos, carencias, anhelos e impulsos con deseo de accionar de manera óptima sin presión y con toda la naturalidad

Los incentivos o recompensas inducen a la persona a obtener un desempeño laboral favorable, los incentivos identificados intensifican el impulso a satisfacer deseos y/o necesidades. Se puede lograr armonizar necesidades opuestas o elegir unas necesidades y darles preferencia.<sup>22</sup>

Motivación como tema central podemos decir que dirige y mantiene el comportamiento.

Desde la perspectiva sociológica se dice que la motivación es importante porque es equivalente a un proceso de poder, desarrollo psicológico por excelencia. Se explica la dinámica de un ajuste recíproco debido al suceso de un proceso complementario que sucede al interactuar poder y motivación que permita al sujeto lograr en la organización objetivos con efectividad logrando una calidad de vida laboral.

Se dice de la motivación que se entiende a las formas particulares con las que la persona va a accionar y que permite su desarrollo en su puesto laboral, de esta forma además como sea la organización en la institución influirá en las causales del trabajador permitiendo que ambos cumplan un mismo objetivo. <sup>23</sup>

Se conceptualiza a la motivación en el espacio laboral según “las cartillas de políticas de recursos humanos” como el nivel de predisposición que tiene un individuo para realizar lograr, sostener y culminar metas de la institución. Como proceso interno es también de intercambio: para el centro laborable es la consecuencia de relacionarse los trabajadores y su ámbito laboral, interviniendo en entorno general social. <sup>24</sup>

Un tema de investigación a lo largo de varios años ha sido el tema de la motivación ya que se estudió y se analizó el comportamiento humano como de las entidades. La teoría de las necesidades según Maslow A. psicólogo pionero que propuso una jerarquía una de las más conocidas, que propuso y examinó la motivación laboral; menciona que toda persona presenta 5 niveles de satisfacción de las pretensiones a lo largo de su vida. Los mismos al ser organizados de acuerdo a su relevancia:

- a) “Necesidades fisiológicas” es decir de lo más simple que puede necesitar la persona para sobrevivir así como: productos alimenticios, agua, calor, sueño y abrigo.
- b) “Necesidades de seguridad” quiere decir aquellas que puede necesitar para alejarse del temor a perder el puesto laboral, propiedades para vivir y estar libre de peligros en general.
- c) “Necesidades de asociación o aceptación” la importancia de ser aceptado en la sociedad, las personas prueban ser sociales, la carencia de pertenencia.
- d) “Necesidades de estimación” según Abrahán M. cuando los individuos complacen las propias pretensiones de sus carencias, sucede que piensan y desean la estimación nuestra como la de las demás personas.
- e) “Necesidades de autorrealización” Maslow valoró a esta exigencia y le tuvo mucha consideración llegando a estar en lo más alto de la jerarquía, habla de la capacidad de desear lograr nuestro total potencial y de hacer lo máspreciado.

Según Herzberg (1968) reforma lo dicho por Maslow y lo clasifica en 2 componentes que trabajan de manera variada en el interés de los laboradores: Un grupo inicial menciona acerca de la limpieza y/o mantenimiento, reglamento o políticas del puesto laboral, gestión en la empresa, revisión, forma organizativa del trabajo, interacciones entre personas, remuneración, categorización, permanencia segura

en el puesto laboral y vida de la persona, sueldo, escala, confianza en el empleo y vida de la persona. Esos componentes ya fueron identificados normalmente y propuestos por Maslow en las “necesidades fisiológicas, confianza, amor y pertenencia”. En el otro grupo algunos satisfactores (y entonces motivadores), correlacionados todos aquellos con la capacidad del puesto laboral. Los que se ven resaltantes así como: reconocimiento, trabajo atrayente, el adelanto laboral, desarrollo constante y el logro prospectivo.

Según los autores Hackman, Oldham y Herzberg, desarrollaron un “Modelo de las propiedades del trabajo, donde se clasifica cinco dimensiones laborales centrales que hace enriquecer el trabajo: las que son: varianza de la tarea, identificarse con la tarea, significar la tarea, ser autónomo y retroalimentarse para desempeñarse adecuadamente. Conforme esta teoría la persona que labora logra gratificaciones internas porque sabe que en lo personal se logró una actividad que le atrae “experiencia de algo que tiene sentido”. Cuan mayor se presente la motivación, desempeño y satisfacción de la persona que labora menor será su falta y capacidad de deserción de la institución.<sup>25</sup>

Teniéndose como dimensiones las siguientes:

-Variedad de la tarea.- Siendo la varianza de capacidades las que se usan en el centro de trabajo, ellas aceptan que los trabajadores hagan actividades variadas, siempre que es necesario se está en la capacidad de realizar trabajos diferentes. El trabajador que tiene una extensa variedad de trabajo siente que tiene que lograr más retos gracias a sus capacidades primordiales. Sin embargo se siente más tranquilo porque se pierde la monotonía que aparece cuando el trabajo es de rutina repetida.

-Autonomía para la ejecución de la tarea.- Cuando la persona se siente con la capacidad de toma de decisiones, en un grado de independencia que le permite lograr con sus actividades. Por lo que está estrechamente relacionado con el desenvolvimiento de su trabajo bajo su responsabilidad.

-Identidad de tareas.- Cuando el trabajador se identifica con su puesto laboral y lo hace llevar a cabo al iniciar y culminar satisfactoriamente su trabajo.

-Importancia de la tarea.- Tiene relación con la intensidad con la que realiza su trabajo y el efecto del mismo en otras personas. Quiere decir que puede involucrar

a otras personas de su trabajo. Las personas que laboran tienen que creer que su aporte en la institución es de gran valor así como para la sociedad.

-Retroalimentación sobre el desempeño.- Está relacionado al nivel en que la institución brinda temas de socialización e información precisa y sin obviar algo al personal que labora sobre la efectividad acerca del desempeño que realiza. También puede darse el grado en que la persona que labora sabe cómo realiza su trabajo. Puede provenir de manera directa de la institución misma “retroalimentación de tarea” o puede ser entregado de forma oral por el jefe inmediato u otro superior del área así como administrativos, coordinadores, responsables y otros. <sup>26</sup>

Teóricamente, el centro de trabajo puede alcanzar tener todas dimensiones a fin de ser lograr el beneficio de los trabajadores y de la institución. Cuando una de las dimensiones llegase a faltar decrece la motivación y los empleados sufren privación psicológica.

Al obtener el mejoramiento de las instituciones se consigue varios servicios en beneficio del trabajador. Teniendo como producto un mejoramiento que incentiva el desarrollo y también la realización personal y profesional. La institución se construye a manera que se incentive la motivación intrínseca. Siempre que hay un incremento de la motivación mejorará el desempeño, lográndose un centro laborable productivo y humanizado. Además suele pasar que bajan los indicadores de deserción y/o abandono del trabajo, así como los reclamos por disconformidad y el ocio. De esa forma se favorece al personal que labora y a la sociedad. El primero consigue el desempeño, más satisfacción en su puesto laboral y mayor emprendimiento de la persona y así forma parte acertada en todas sus responsabilidades de la vida. La sociedad obtiene beneficios al mejorar el desempeño siendo el mismo efectivo y más destacable el desempeño del trabajador. <sup>27</sup>

Sin embargo, Oldham y Hackman (1980) admiten con el fin de lograr llenar el ejemplar se necesita la evaluación por una secuencia de variables moduladoras que influyen para así ver la forma de esas características: la persona cuenta con las destrezas y entendimientos, son una fuerte necesidad de crecimiento asimismo en correlación con significativos componentes del trabajo, la satisfacción de esa misma persona “dinero y seguridad laboral”.

El sistema constituye importantes aclaraciones para así entender la manera en que se puede motivar a una persona que labora con el fin de que haga eficazmente su tarea encomendada.

La Importancia de la motivación laboral.-En salud es importante ya que necesita un empleo intenso de mano de obra y la cualidad, eficacia e igualdad de la prestación es dependiente de manera directa del nivel disponible del trabajador a fin de ocuparse de actividades programada. Entonces el grado de “motivación laboral” tiene que ver de forma directa con el desempeño del trabajador lo que paralelamente va tener que ver con los productos que la reforma del área de salud procura conseguir. <sup>28</sup>

Así, la satisfacción y la productividad del que labora en la institución están relacionados. Mientras que comúnmente se encontrará considerado el primordial motivador de la persona que labora es la remuneración, el trabajo tiene una cantidad enorme de estudio: como el tiempo que regula la calidad de vida y el status que otorga un sentido útil a la nuestra. <sup>29</sup>

Factores determinantes de la motivación.- Presenta 03 escenarios de causales donde se ve influenciado el interés de los servidores en el sector de salud, especialmente, a nivel personal, de organización y finalmente, las intervenciones culturales que tienen una influencia en los usuarios de manera general.

**-Factores individuales.-** Hay dos “magnitudes de la motivación en el caso de trabajo a nivel personal. Primero, los logros laborales del trabajador y las Institucionales tienen que ser similares entre sí, así mismo en ocasiones se llama el elemento “lo haré” de la motivación. Segundo, el personal que labora requiere sentir que tienen la capacidad de hacer sus labores, lo que en ocasiones se llama el elemento “lo puedo hacer” de la motivación. Los logros particulares del personal que labora encierra la definición de uno mismo además el sentir de superación y vivencia de logros obtenidos son determinantes y necesarios de la motivación individual en el trabajo.

**-Factores institucionales.-** La parte de una institución para motivar al personal que labora consiste en proyectar y transmitir objetivos en la institución, proveer las actividades y elementos para garantizar informar oportunamente al trabajador sobre su desempeño en el trabajo, de esta forma permitir el desarrollo de capacidades en los trabajadores.

Se destacan distintos medios institucionales causales que tienen que ver con la motivación laboral:

\* Fuerzas para incrementar la competitividad profesional \* Provisión de elementos y procesos \* Reabastecimiento o resultados asociados con la función laboral \* Puntos indirectos conforme a la formación laboral.

**-Influencias culturales y de usuarios.-** En instituciones que brindan servicios, la educación popular además tiene que ver con los trabajadores por medio de las buenas relaciones a sus usuarios. El personal que labora involucrado, o con el propósito de una mayor identificación con el entorno social y sean parte de ella, tiene que ver el nivel de su motivación así brindar un servicio con excelencia y el querer ser estimados por el usuario. Siempre que hay un acercamiento, entendimiento y comprensión mejorará el vínculo popular entre personal que labora y usuario, así también el personal motivado ofrecerá un régimen con mayor empatía y educación.<sup>30</sup>

La satisfacción laboral como la variable que hoy en día es más investigada en la conducta organizacional. Lo que permite un lugar especializado en los estudios queda mencionar que el autor "Hoppock R. hizo el libro Job Satisfaction en 1935". Existen 02 caminos que parecen explicar el gran interés por los estudiosos siendo las siguientes:

\*Es uno de los logros humanos más importante del trabajo.

\*Está totalmente, relacionado al desempeño; lo cual es resultado de como el personal que labora más satisfecho tendrá como resultado ser más productivo.

Se puede decir que satisfacción laboral se define a como se siente un trabajador dentro de su propia institución donde labora. Las acciones a su mismo trabajo reflejan sensaciones cordiales e incómodas en el centro laborable y posibilidades acerca de experimentos a futuro. Hay muchos conceptos así mismo se logra agrupar en 02 por lo que se tuvo que clasificar 2 aspectos:

-Precisan la noción de Satisfacción Laboral como una acción estandarizada en correlación al centro laborable "(Beer 1964, Salancik y Pfeffer 1977, Harpaz 1983, Peiro 1986, entre otros)", precisando a 03 integrantes competentes (sentimientos o valoración del propósito de acuerdo con la cultura), afectivas (sentimientos,

sensaciones emotivas, afirmativas o adversas), comportamental (tendencia de conductas precisas con relación al propósito).

-Existe Bibliografías que definen a la complacencia laboral como una condición emocional, sentimental o de resultados afectivos.<sup>31</sup>

Hay varias definiciones teóricas que argumentan la satisfacción en el centro laboral siendo:

**Teoría de la Discrepancia.-** El autor Locke (1976), conceptualizo “la satisfacción o insatisfacción” con un determinado tema relacionado al centro laborable es dependiente lo que el individuo siente, consigue y que está consiguiendo. La cantidad esperada de una peculiaridad del centro laborable se conceptualiza como el monto mínimo para satisfacer las pretensiones comunes de la persona.<sup>32</sup>

El autor resalta los valores de la persona, de pretensiones, posibilidades, ideas y discernimientos, comparándolos con su modelo causal como son estos cambiantes se mezclan saber el nivel de satisfacción laboral. También, indica que para entender las reacciones para la institución es requisito investigar diferentes causales del mismo, encontrando 8 factores laborales y logísticos óptimos: las tareas, remuneraciones y contribuciones, aptitudes físicas del trabajo, difusión y/o mejoramiento, reglamento interno de la institución, las relaciones cordiales con el jefe inmediato y las relaciones con el equipo de trabajo.<sup>33</sup>

Así también el entusiasmo de los trabajadores de los establecimientos de salud siendo un principio es parte de la descripción de eficacia de la gentileza brindada, al calcular “la satisfacción laboral” viene evidenciando la particularidad en la institución y la atención interna.<sup>34</sup>

### **Factores Determinantes de La Satisfacción Laboral.-**

-Las formas naturales y/o materiales.-Son los componentes físicos que son establecidos para facilitar y/o llevar a cabo labores diarias como un itinerario de la eficacia y la función. Las circunstancias físicas les llamamos a la comodidad, brindado por un ambiente de bienestar que se brinda en una institución de salud como: flujo de viento y luminaria, aseo y distribución de los ambientes, etc.

Los trabajadores se sienten preocupados cuando los ambientes del centro donde laboran no cuenta con la suficiente comodidad para realizar bien su actividades

asignadas, quiere decir sobre distribución de ambientes, mobiliario actual y suficiente, privado, operativo, mobiliario suficiente y servicio disponible.<sup>35</sup>

-Con respecto a las propuestas de trabajo y salariales.-Los reconocimientos compensados monetariamente en la mejora de pago, alza de salario, prestaciones y servicios, a cambio de su labor reciben compensaciones los trabajadores.<sup>36</sup>

Las gratificaciones, las remuneraciones, así también la promoción, también son importantes para la determinación e influencia de la satisfacción laboral debido a que se deleitan una gran parte de las prioridades fisiológicas de la persona; son símbolos del "status", quiere decir reconocimiento y confianza; proporciona más autonomía en la vida; y, mediante ello se podría fortalecer otros valores.<sup>37</sup>

Según Vroom el peculio adquiere precio como consecuencia de su extensión instrumental para obtener otros productos; se explica que el efectivo adquiere utilidad para la persona en la medida que este le sirva para lograr aspectos como estabilidad, calma, estimación, etc<sup>38</sup>

Cuando las compensaciones son íntegras y con equidad, por lo tanto, se da más satisfacción, debido a que los trabajadores notan que obtienen compensaciones en medida a su ejercicio en el trabajo.

Si a la inversa, se tiene en cuenta las compensaciones inadecuadamente para el nivel de ocupación, tiende a manifestarse el descontento en el centro laborable, se va viendo inquietud en el trabajador, situaciones que intenta resolver, cambiando su conducta que la mayoría de veces deteriora la productividad logrando un mal desempeño y por consecuencia una calidad en el contexto laboral.<sup>39</sup>

-Políticas Administrativas.-Son el conjunto de normas, lineamientos y/o fundamentos dirigidos a poner orden y de manera correcta el desenvolvimiento del personal que labora permitiendo lograr objetivos y metas. También manifiesta la forma como se lograrán los objetivos y metas, les sirve a los trabajadores de guías para que determinen el espacio y el curso de las actividades para su culminación adecuada logrando así la consecución de la meta. Además es fundamental para decidir y participar en la ejecución de planes permitiendo así la consistencia de las acciones e incrementando las probabilidades de que los directivos tomen decisiones sobre el desempeño de los trabajadores de manera óptima.

Los lineamientos de política, tienen que ser lo ampliamente constantes y tolerante como para que puedan ser utilizadas en diversos estados, a su vez deben ser consecuentes, resolver y advertir problemas particulares.

Igualmente es primordial la congruencia dado que la incongruencia ingresa inquietud y colabora a la aparición de suspicacias, al trato ventajoso y al abuso.<sup>40</sup>

De esta manera igualmente en el medio en que vivimos la visión guía al conductor de los recursos humanos, las políticas que estratégicamente han sido elaboradas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud es fundamental también para la aplicación de las mismas.

**-Relación con la Autoridad.-** Es la correlación con una persona de mayor jerarquía y respectivamente en relación a sus actividades diarias, la estimación valorativa que realiza el personal que labora de su jefe, tomándose en cuenta como otro factor e la satisfacción del trabajador en el centro laborable.<sup>41</sup>

Se aprecia a que el logro laboral está limitado ya sea por el grado de rechazo o aceptación del inmediato. A las personas que laboran les agrada la relación con el superior.<sup>42</sup>

No obstante, la respuesta de los servidores hacia su superior dependerá generalmente de las particularidades de ello, así como de las peculiaridades del superior. El comportamiento del líder que tiene efecto predecible sobre la complacencia del trabajador es la consideración.

La asistencia que se le acceda al personal que labora tiene que ver así su satisfacción con el superior. El comportamiento del superior afectará la complacencia del personal que labora en el puesto de trabajo, peculiarmente el agrado respecto del líder. De acuerdo con Desseley (1974) "el comportamiento del superior será determinado como aprobado para sus trabajadores en el nivel en que los mismos observen el comportamiento como fuente de agrado inmediato o como instrumental para una complacencia más adelante". Para lograr la meta, el caudillo debe tener acciones competentes, así como interés.<sup>43</sup>

El autor Krichkaew (1998) halló que los métodos participativos de gobierno o control hacen que el personal que labora posea un nivel mayor de satisfacción.<sup>44</sup>

Relaciones Interpersonales. Tiene que ver con el intercambio de acciones de los trabajadores dentro de su centro laboral y de personal que labora con la población y/o usuario. Estas excelentes relaciones interpersonales permiten que haya

convicción y fiabilidad a través de la presentación de la confianza, sensatez y simpatía. <sup>45</sup>

Por lo general la forma de trabajo es un tema de actitud mentalmente positiva, prospectiva, haciéndolo más amable, sino también lo hace con mayor productividad. Cuando los trabajadores piensan en centro laborable como algo vano sin importancia y su rendimiento baja, esta actitud negativa se puede esparcir a los demás compañeros de trabajo. Pero cuando los trabajadores se involucran se sienten como del equipo y se dan cuenta que su aporte es significativo, no es importante si es pequeño el espacio que toma adentro del equipo.

El trabajo en equipo tiene un vasto camino a la participación técnica, ya sea temas de aprendizaje y de cualidades. Permitiendo la colaboración de todos los integrantes del grupo de trabajo, sobre todo cuando están comprometidos con la institución y no solo por cumplir para el trabajo.

Los grupos de trabajo organizados funcionan bien siempre que: “\* Los integrantes se sienten acogidos y creen uno del otro. \* Se delinean propósitos y se determinan y se acogen las faenas claramente. \* Se pone en claro las tareas y se llega a un consenso sobre un desarrollo limpio. \* Los integrantes escuchan, dialogan y cooperan eficientemente. \* No existen controversias individuales. \* Los problemas se solucionan razonablemente. \* El liderazgo es repartido. \* Los integrantes se apoyan unos a otros y tiene el control de su labor”. <sup>46</sup>

**-Realización Personal.-** Los servidores prefieren los centros laborales que les dejan usar sus habilidades y competencias y que les den funciones, autonomía y reporte en cuanto a su desempeño. Dichas cualidades permiten que el empleo sea una mayor prueba para la inteligencia.

“quiere decir desear cumplir nuestras necesidades, en otras palabras, hacer real lo que podemos hacer...es la ilusión de hacer lo que uno es, de lograr ser lo que uno es capaz de llegar a ser”, “...diría el hombre está motivado a desarrollar todo su potencial y capacidad siempre que este sano. <sup>47</sup>

El trabajador debe tener la actitud competente en lo particular y con el entorno laboral. Las obligaciones son las siguientes:

\* Laborar para mejora cada día y para progresar es importante estar en constante actualización y auto capacitación para así lograr ser un profesional competente y

poder ejercer actividades diferentes. Eludir siempre la práctica inadecuada, la ineficiencia y la realización de trabajos a medias \* Sostener con claridad y firmeza las convicciones y valores éticos para utilizarlos durante el sistema de toma de decisiones así como reflexión durante el quehacer cotidiano y durante las organizaciones que nos muestran disyuntiva éticos. \* Ser original \* Demostrar independencia individual usando la su cualidad juiciosa y reflexiva. \* Sostener la posición positiva para conseguir actitud asertiva para lograr actuar de manera honesta. Saber identificar en el momento indicado sus errores. \* Vincular permanentemente entre el pensar, saber, decir y actuar. \* conservar adherida siempre la identidad individual con la profesional. Integrada la identidad personal con la identidad profesional. \* Perpetuar continuamente el diálogo. <sup>48</sup>

-Desempeñarse en la Tarea.- Es la evaluación que relaciona al personal que labora con sus actividades diarias en la institución que trabaja.

El desenvolvimiento en el entorno laboral es la aplicación de cualidades y habilidades ya que necesita de la persona que labora un completo desenvolvimiento para cumplir adecuadamente sus funciones. <sup>(49)</sup>

Desde otro punto, el desempeño es la disposición para llevar a cabo los trabajadores la ejecución de las responsabilidades y obligaciones donde necesita mejorar sus destrezas, requeridas estas habilidades y conocimientos; necesarios para su realización. Es muy importante que el trabajador tenga la motivación, las ganas y el deseo de ejecutar su labor para ello por ello se menciona lo fundamental intención de ejecución de tarea. <sup>50</sup>

-Manifestaciones de Insatisfacción.- Los trabajadores se muestran insatisfechos de formas variadas. Por ejemplo, los trabajadores se quejarían, sublevarse, hurtar lo ajeno de la institución, escapara de sus obligaciones laborales. Se presentó resultados y respuestas que tienen varianza donde se evidencia claramente la importancia de las 2 magnitudes: “Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad”. Ellos son los siguientes: “Negligencia del comportamiento que le hace decidir dejar su trabajo”. Quiere decir la renuncia y búsqueda de un empleo. “Expresión El intento dinámico y constructivo por acrecentar la situación”. Es decir ser parte de la solución y no del problema, evaluar situaciones con sus jefes y varias

maneras de vida sindical. Lealtad la espera pasiva pero optimista para que la situación progrese. Incluye defender a la institución ante las críticas exteriores y creer en que la institución y su gobierno “harán lo conveniente”. Negligencia La actitud indiferente que permite que la situación termine mal. Considera el ausentismo y retrasos habituales, reducción de empeños e incremento del porcentaje de equivocaciones. El comportamiento en cuanto a la deserción y el desinterés abarca las variantes del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación.

**“Importancia de la Satisfacción Laboral”**.- Debido a:

- 1.- Hay hallazgos de que los trabajadores insatisfechos abandonan más el trabajo renunciando a los mismos.
- 2.- Se ha estudiado que los trabajadores satisfechos tienen mejor salud psicológica y física.
- 3.- Trabajadores satisfechos traen por consecuencia mayor productividad debido a no presentarse las rotaciones en el empleo por las renunciaciones de buenos trabajadores.
- 4.- Trabajador satisfecho en la institución es un predictor de la permanencia, mejoramiento de la vida no solo en el centro laborable, también con el entorno familiar y social. <sup>51</sup>

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **GENERAL.-**

- *¿Cuál es la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?*

### **ESPECÍFICOS.-**

- *¿Cuál es el nivel de motivación en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?*
- *¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?*
- *¿Cuál es la correlación entre la dimensión variedad de la tarea y la*

*satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?*

- *¿Cuál es la relación entre la magnitud identidad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?*
- *¿Cuál es la relación entre la dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?*
- *¿Cuál es la relación entre la magnitud Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?*
- *¿Cuál es la correlación entre la dimensión retroalimentación y la complacencia laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?*

### **1.5 Justificación del estudio**

El trabajador de salud tiene contacto directo con el paciente ya que presta una variedad de servicios dentro de la institución, siendo importante conocer la organización de los trabajadores asistenciales, siendo prescindible saber si la motivación está relacionada con el desempeño que realizan el personal asistencial; también es importante hallar el grado de satisfacción ya que está relacionado con el rendimiento y la productividad de la persona que labora; es decir representa un indicador del servicio de calidad que se ofrece dentro de la institución y del mejoramiento de la relación trabajador-usuario.

Este estudio “Relación entre motivación y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Base II Es salud Moquegua, 2018. Tiene por propósito proveer información real al equipo de gestión para idear estrategias que mejoren los indicadores de gestión, de esta manera permitir perfeccionar la calidad de atención haciendo uso de nuevas estrategias.

El presente estudio permitirá desarrollar un proyecto de incentivos para personal asistencial de tal manera que contribuya al equipo de gestión actual. Esto repercutirá en el tipo de atención prestada a los pacientes siendo esta con equidad, eficacia, eficiencia permitiendo una óptima calidad de atención.

## **1.6 HIPÓTESIS**

- Existe relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.-**

- Existe correlación entre la magnitud variedad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.
- Existe relación entre la dimensión identidad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.
- Existe relación entre la magnitud importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.
- Existe relación entre la magnitud Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.
- Existe relación entre la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

## **1.7 OBJETIVOS**

### **GENERAL**

- Determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

## **Específicos.-**

- Determinar el nivel de motivación en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión variedad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión identidad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

## **II. METODOLOGÍA.-**

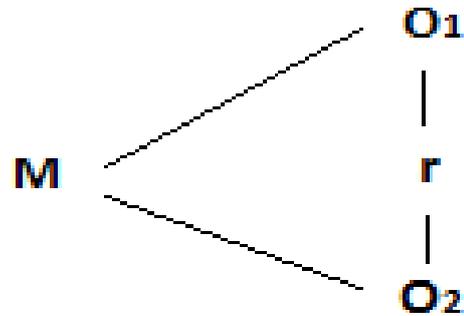
### **2.1 Diseño de Investigación.**

Este trabajo de indagación es de tipo no experimental por que no ha habido intervención en las variables, es transeccional dado que la medición de las variables se ha realizado en un solo momento, y es descriptivo correlacional en consideración a que precisa mente este es el propósito del estudio

## 2.2 Operacionalización de variables.

Motivación Laboral como primera variable

Satisfacción Laboral como segunda variable:



Dónde:

M= Población Muestral

O1=Variable sobre motivación laboral

O2= Variable sobre satisfacción laboral.

r= La relación probable entre las variantes

M: Muestra

### 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población del presente estudio de indagación estuvo integrada por el personal asistencial de salud del Hospital Base II Essalud Moquegua, siendo un número total de 200 profesionales que conforman: Especialistas, médicos generales, cirujano dentista, enfermeras, obstetras y personal técnico que laboran en los respectivos servicios; se utilizará como muestra probabilística, un número de 131 profesionales de la salud.

Se hizo uso de la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N = 200 Personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua

Z = Nivel de confianza 95%= 1.96

P = 0.5

Q = 0.5

E = Margen de Error=0.5

N = Volumen de muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (200) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (200-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{192.08}{1.4579}$$

n= 131.75.

## 2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

**-TÉCNICA:** Se encuestó.

**-INSTRUMENTO:** Aplicación de cuestionarios.

Se aplicó el cuestionario según escala de Lickert donde tiene 23 ítems, agrupados y clasificados con el objeto de valorar la motivación, para valorar si el personal está satisfecho se aplicó cuestionario de Lickert modificado que consta de 36 enunciados los mismos que se aplicaron al personal asistencial.

Para llevar a cabo este estudio se hizo la solicitud al Director del Hospital Essalud Base II Moquegua, para obtener la autorización correspondiente. Luego se realizaron los trámites a cada departamento para establecer horario de recolección de datos con los instrumentos ya mencionados; considerando un tiempo de 25 a 35 minutos por la aplicación del instrumento, tuvo un tiempo programado que se inició en Junio y finalizó en Julio del 2018.

Hallar la Confiabilidad Del Instrumento.- Se determinará la confiabilidad valorándola según el coeficiente Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ \frac{1 - SI}{SX} \right\}$$

Fuente Propia

Donde

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach

M: N° de Ítems

s<sub>2d</sub>: Varianza de la diferencia de los puntajes impares y pares

s<sub>2t</sub>: Varianza de la escala Obteniéndose los siguientes resultados:

Es válido y confiable cuando alcanza un valor que fluctúa entre 0 y 1. Podemos entender que una herramienta tiene una suprema confiabilidad y validez si en su producto del análisis nos da el valor mayor a 0.5. Así mismo el valor que es promedio la resultante fue 0.73, se puede decir entonces que el instrumento empleado es supremamente de confianza y válido

Para la validación de las herramientas de investigación, fueron sometidos a prueba de Alfa de Cronbach, lográndose un resultado de alta confiabilidad:

Confiabilidad de variable "Motivación"

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.72	23

## Confiabilidad de variable “Satisfacción Laboral”

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.84	36

### **2.5. Metodología de análisis de datos.**

Los instrumentos aplicados fueron debidamente anillados y verificados con cuidado y se comprobó cuidadosamente que todos tengan registrado los ítems correctamente. Los datos fueron introducidos en una base de datos previamente se cifró y se codificó; se utilizó programa estadístico con el sistema de SPSS.

Para cuantificar las variantes motivación y satisfacción laboral se determinó el siguiente valor:

Se utilizó la Escala de Stanones consiguiéndose los siguientes intervalos.

Para medir correctamente la variante motivación es:

- Alta motivación                      88 - 110
- Media Motivación                    72 - 87
- Baja motivación                      22 – 71

Para medir correctamente la variable satisfacción laboral es:

- Alta satisfacción                      141 - 175
- Media satisfacción                    115 - 140
- Baja satisfacción                      35 - 114

## **2.6 LOS ASPECTOS ÉTICOS.**

Durante el proceso de recojo de datos se consideró y respeto la reserva en secreto de la identidad del personal asistencial que fue intervenido en la encuesta realizada.

En este trabajo de investigación los estudios y la teoría se tomó como referencias a un grupo de instituciones y autores que se colocó en referencias bibliográficas correctamente citados todas las fuentes que se revisó en honor a la propiedad intelectual.

Se respetó la normativa internacional de citados y referencias bibliográficas de fuentes verificadas. Así mismo, este trabajo de investigación no ha sido copiado ni plagiado.

El presente trabajo de investigación no se plagió; por lo tanto, no se publicó ni se ha presentado para alcanzar algún grado o título profesional.

Todos los datos de este trabajo de investigación son resultados totalmente reales, no fueron falsos, no duplicados, no copiados así que los resultados que aquí se presentaron serán un aporte a la institución investigada.

## **III. RESULTADOS**

A continuación se hará la exposición y presentación de los resultados del análisis estadístico:

## Motivación

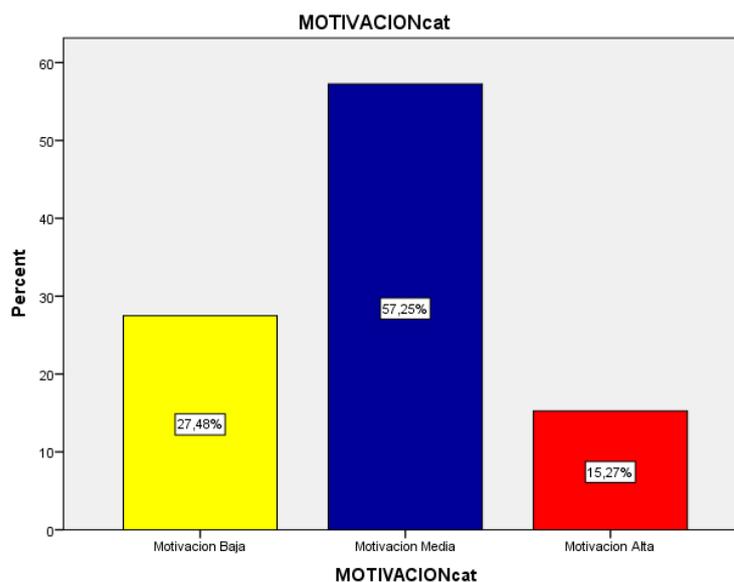
**Tabla 1:** Distribución del nivel de motivación en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

NIVEL DE MOTIVACION	RANGO (Puntaje)	FRECUENCIA	
		n	%
Motivación Baja	De 22 - 71	36	27,5
Motivación Media	De 72 – 87	75	57,3
Motivación Alta	De 88 - 110	20	15,3
<b>TOTAL</b>		131	100.0

Fuente: Datos elaborados propios

### Interpretación:

En la tabla 1, se aprecia que el 57.3% del personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua tiene motivación media, el 27.5% motivación baja y por último el 15.3% motivación alta. Es decir que el 84.8% de los trabajadores asistenciales tienen motivación que va desde nivel bajo a medio.



**Figura 1.** Gráfico de distribución del nivel de motivación

Fuente: Tabla 1.

## Satisfacción

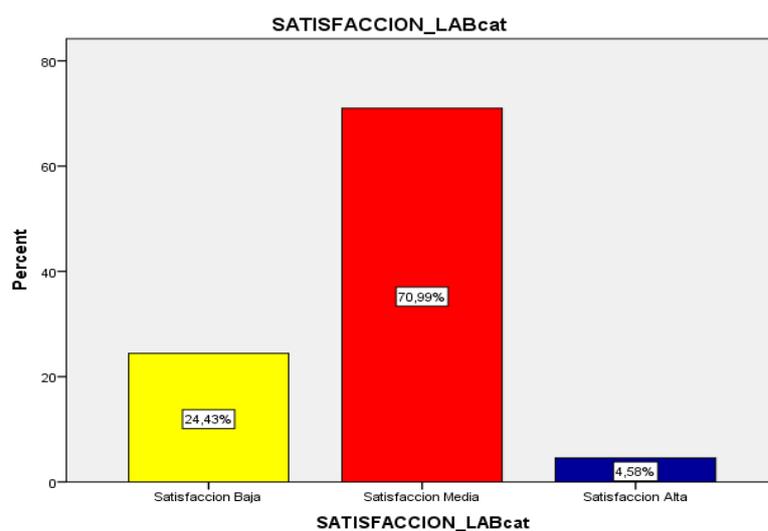
**Tabla 2:** Distribución del nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

SATISFACCION LABORAL	RANGO (Puntaje)	FRECUENCIA	
		n	%
Satisfacción Baja	De 35 – 114	32	24,4
Satisfacción Media	De 115 – 140	93	71,0
Satisfacción Alta	De 141 - 175	6	4,6
<b>TOTAL</b>		131	100.0

Fuente: Datos elaborados propios

### Interpretación:

La tabla 2, en cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que el 71.0% de los trabajadores asistenciales tienen satisfacción media, 24.4% satisfacción baja y por último un 4.6% satisfacción alta. Es decir, que el 95.4% del personal asistencial tienen una satisfacción de baja a media, estos resultados son muy importantes para los directivos o gerentes de la institución.



**Figura 2.** Gráfico de distribución de satisfacción laboral

Fuente: Tabla 2.

## Variedad de la tarea

**Tabla 3:** Relación entre la magnitud variedad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

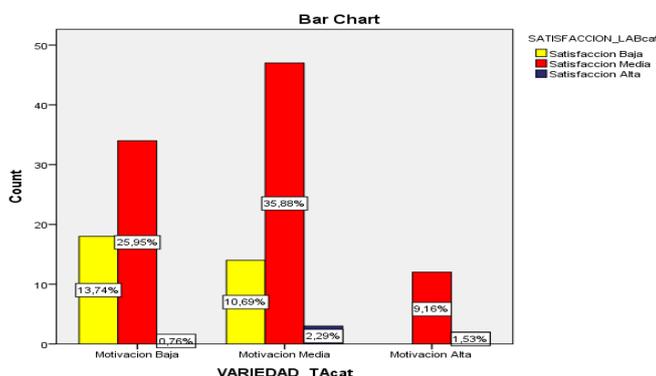
VARIEDAD DE LA TAREA	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	BAJA		MEDIA		ALTA			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Motivación Baja	18	13,7	34	26,0	1	0,8	53	40,5
Motivación Media	14	10,7	47	35,9	3	2,3	64	48,9
Motivación Alta	0	0,0	12	9,2	2	1,5	14	10,7
Total	32	24,4	93	71,0	6	4,6	131	100.0

Fuente: Datos elaborados propios

### Interpretación:

En la tabla 3, se aprecia en cuanto a la dimensión variedad de la tarea y la satisfacción laboral, el 48.9% tiene motivación media, el 40.5% motivación baja y el 10.7% motivación alta. Es decir que el 90.3% de los trabajadores asistenciales de este hospital tienen motivación baja a media.

A pesar que se aprecia que existe una motivación baja en la variedad de la tarea, el 26.0% tiene una satisfacción media y el 0.8% satisfacción alta, asimismo el 10.7% de ellos tienen una motivación baja y una satisfacción laboral baja. Del grupo que tiene satisfacción alta, el 9.2% de ellos tienen satisfacción media.



**Figura 3.** Gráfico de distribución de la variedad de la tarea y la Satisfacción laboral

Fuente: Tabla 3.

## IDENTIDAD DE LA TAREA

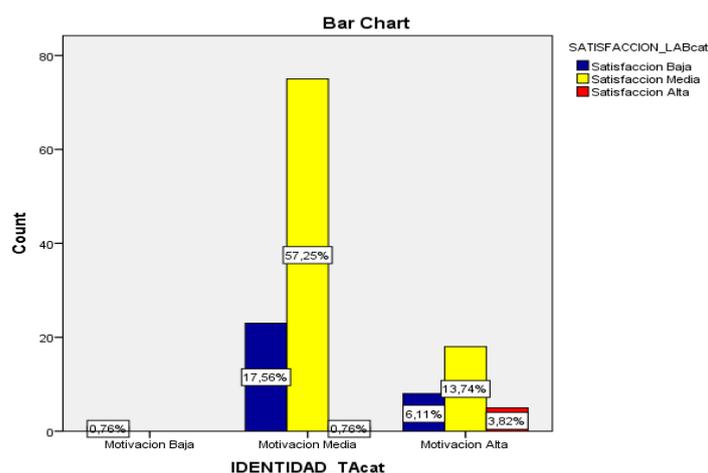
**Tabla 4:** Relación entre la dimensión identidad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

IDENTIDAD DE LA TAREA	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	BAJA		MEDIA		ALTA			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Motivación Baja	1	0,8	0	0,0	0	0,0	1	0,8
Motivación Media	23	17,6	75	57,3	1	0,8	99	75,6
Motivación Alta	8	6,1	18	13,7	5	3,8	31	23,7
Total	32	24,4	93	71,0	6	4,6	131	100.0

Fuente: Datos elaborados propios.

### Interpretación:

En la tabla 4, acerca de la dimensión identificación con la tarea y la satisfacción laboral, se aprecia que el 75.6% tienen motivación media, donde el 57.3% de ellos tienen satisfacción media y el 17.6% satisfacción baja. Del personal que tiene motivación alta, se observa que el 13.1% tiene satisfacción media y el 6.1% tiene satisfacción baja.



**Figura 4.** Gráfico de distribución identidad de la tarea y la Satisfacción laboral

Fuente: Tabla 4.

## Importancia de la tarea

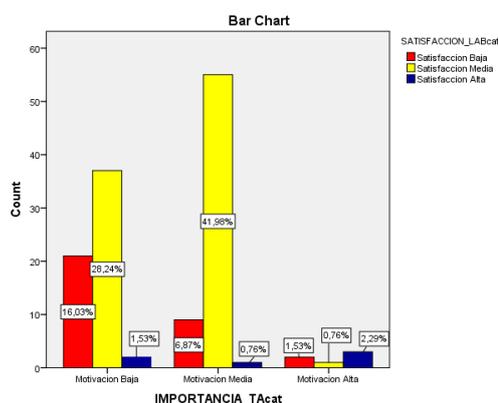
**Tabla 5:** Relación entre la dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

IMPORTANCIA DE LA TAREA	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	BAJA		MEDIA		ALTA		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Motivación Baja	21	16,0	37	28,2	2	1,5	60	45,8
Motivación Media	9	6,9	55	42,0	1	0,8	65	49,6
Motivación Alta	2	1,5	1	0,8	3	2,3	6	4,6
Total	32	24,4	93	71,0	6	4,6	131	100.0

Fuente: Datos elaborados propios.

### Interpretación:

En la tabla 5, en cuanto a la importancia de la tarea, podemos indicar que el 49.6% tiene motivación media, el 45.8% tiene una motivación baja y el 4.6% motivación alta. De los trabajadores que tienen motivación baja el 28.2% tienen satisfacción laboral media, asimismo de los trabajadores que tienen motivación alta el 1.5% tienen satisfacción laboral baja. Por último se aprecia que de los trabajadores que tienen motivación media el 42.0% tienen satisfacción laboral media.



**Figura 5.** Gráfico de distribución la dimensión importancia de la tarea

Fuente: Tabla 5.

## Autonomía

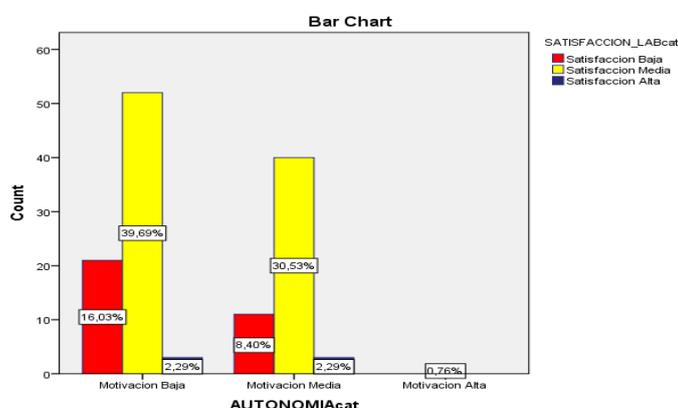
**Tabla 6:** Relación entre la magnitud Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

AUTONOMIA	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	BAJA		MEDIA		ALTA			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Motivación Baja	21	16,0	52	39,7	3	2,3	76	58,0
Motivación Media	11	8,4	40	30,5	3	2,3	54	41,2
Motivación Alta	0	0,0	1	0,8	0	0,0	1	0,8
Total	32	24,4	93	71,0	6	4,6	131	100.0

Fuente: Datos elaborados propios.

### Interpretación:

En la tabla 6, en cuanto a ser autónomo para la ejecución de la tarea y la satisfacción laboral se aprecia que el 58.0% de los empleados asistenciales tienen motivación baja y a la vez, el 39.7% tienen satisfacción laboral media, 16.0% satisfacción laboral baja; en el grupo de trabajadores con motivación alta en 0.8% tienen satisfacción media y en los trabajadores con motivación media el 30.5% tienen satisfacción laboral media, al igual que el 8.4% tienen satisfacción baja. Lo que indica que el personal no tiene libertad suficiente para realización de tareas que le asignan.



**Figura 6.** Gráfico de distribución Autonomía para la realización de la Tarea

## RETROALIMENTACIÓN

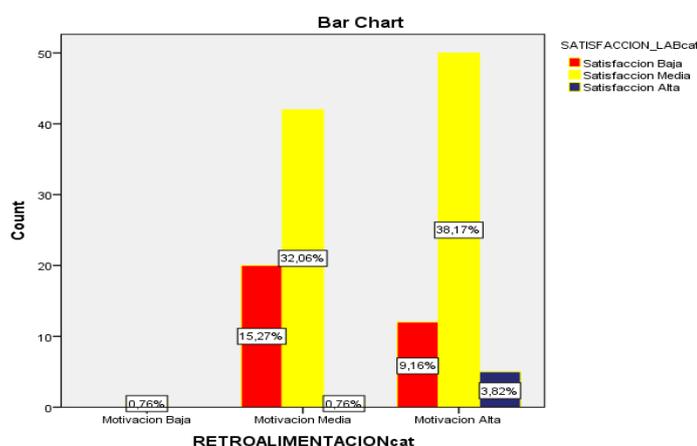
**Tabla 7:** Relación entre la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

RETROALIMEN- TACION	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	BAJA		MEDIA		ALTA			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Motivación Baja	0	0,0	1	0,8	0	0,0	1	0,8
Motivación Media	20	15,3	42	32,1	1	0,8	63	48,1
Motivación Alta	12	9,2	50	38,2	5	3,8	67	51,1
Total	32	24,4	93	71,0	6	4,6	131	100.0

Fuente: Datos elaborados propios.

### Interpretación:

En la tabla 7, en cuanto a la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral se aprecia que el 51.1% de los empleados tienen motivación alta, y a la vez el 9.2% de ellos tienen satisfacción laboral baja y 38.2% de ellos tienen satisfacción laboral media; el 48.1% tienen motivación media y a la vez el 15.3% de este grupo tiene satisfacción baja, 32.1% tienen satisfacción laboral media; y por último el 0.8% de los trabajadores tienen motivación baja y satisfacción laboral media.



**Figura 7.** Gráfico de distribución retroalimentación

Fuente: Tabla 7.

## RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN

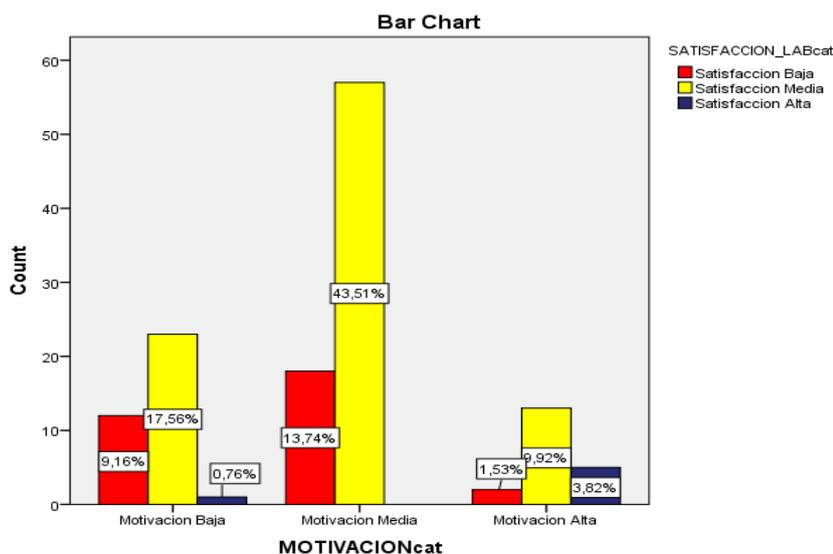
**Tabla 8:** Relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

<u>MOTIVACION</u>	<u>SATISFACCION LABORAL</u>						<u>TOTAL</u>	
	<u>BAJA</u>		<u>MEDIA</u>		<u>ALTA</u>			
	<u>n</u>	<u>%</u>	<u>n</u>	<u>%</u>	<u>n</u>	<u>%</u>	<u>n</u>	<u>%</u>
<u>Motivación Baja</u>	<u>12</u>	<u>9,2</u>	<u>23</u>	<u>17,6</u>	<u>1</u>	<u>0,8</u>	<u>36</u>	<u>27,5</u>
<u>Motivación Media</u>	<u>18</u>	<u>13,7</u>	<u>57</u>	<u>43,5</u>	<u>0</u>	<u>0,0</u>	<u>75</u>	<u>57,3</u>
<u>Motivación Alta</u>	<u>2</u>	<u>1,5</u>	<u>13</u>	<u>9,9</u>	<u>5</u>	<u>3,8</u>	<u>20</u>	<u>15,3</u>
<u>Total</u>	<u>32</u>	<u>24,4</u>	<u>93</u>	<u>71,0</u>	<u>6</u>	<u>4,6</u>	<u>131</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Datos elaborados propios

### Interpretación:

En la tabla 8, referente a la “motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Essalud”, el 57.3% tiene motivación media, y en este grupo se ve que 13.7% de ellos tienen satisfacción laboral baja, y 43.5% tienen satisfacción laboral media. El 27.5% tienen motivación baja, en este grupo el 9.2% tienen satisfacción laboral baja, 17.6% tienen satisfacción media. El 15.3% tienen motivación alta, en este grupo el 9.9% tiene satisfacción media y el 1.5% tiene satisfacción baja.



**Figura 8.** Gráfico de distribución entre motivación y satisfacción

Fuente: Tabla 8.

### 3.3 Contrastación de hipótesis

#### 3.1.1 Hipótesis específicas

##### H.E 1:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión variedad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la dimensión variedad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**Tabla 9:** *Relación entre dimensión variedad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.*

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,114 <sup>a</sup>	4	,039
Likelihood Ratio	12,504	4	,014
Linear-by-Linear Association	9,061	1	,003
N of Valid Cases	131		

Fuente: Datos elaborados propios

**Tabla 10:** *Coeficiente de contingencia de variedad de la tarea y la satisfacción laboral*

Symmetric Measures			
		Value	Approx. Signific.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,268	,039
N of Valid Cases		131	

Fuente: Datos elaborados propios

### Interpretación:

Se puede asegurar que hay evidencia fidedigna que hace que se llegue a la conclusión sobre relación altamente significativa, ya que en la tabla 9, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (10,114<sup>a</sup>) y un p valor: 0,039 el cual es < 0,05, entre la dimensión variedad de la tarea y la satisfacción laboral. Lográndose aceptar la Ha. y rechazándose la Ho. Es decir, que se concluye que existe relación significativa entre dimensión variedad de la tarea y la satisfacción laboral en los empleados asistenciales del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

### H.E 2:

**Ho:** No existe relación entre la magnitud identidad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**Ha:** Existe relación entre la dimensión identidad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**Tabla 11:** *Relación entre dimensión identidad de la tarea y la complacencia laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.*

Chi-Square Tests			
	Valué	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,004 <sup>a</sup>	4	,003
Likelihood Ratio	13,464	4	,009
Linear-by-Linear Association	2,463	1	,117
N of Valid Cases	131		

Fuente: Datos elaborados propios

**Tabla 12:** *Coeficiente de contingencia identidad de la tarea y la satisfacción laboral*

<b>Symmetric Measures</b>			
		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,330	,003
N of Valid Cases		131	

Fuente: Datos elaborados propios

**Interpretación:**

Los datos indican que se puede asegurar con certeza para concluir que hay relación altamente significativa, ya que en la tabla 11, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (16,004<sup>a</sup>) y un p valor: 0,003 el cual es < 0,05, entre la dimensión identificándose con la tarea y la satisfacción laboral. Lográndose aceptar la Ha. y rechazándose la Ho. Es decir, que se concluye que existe relación significativa entre la dimensión identidad de la tarea y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**H.E 3:**

**Ho:** No existe relación entre la dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**Ha:** Existe relación entre la dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**Tabla 13:** *Relación entre magnitud importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.*

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	39,390 <sup>a</sup>	4	,000
Likelihood Ratio	23,009	4	,000
Linear-by-Linear Association	7,798	1	,005
N of Valid Cases	131		

Fuente: Datos elaborados propios

**Tabla 14:** *Coeficiente de contingencia de importancia de la tarea y la satisfacción laboral*

<b>Symmetric Measures</b>		
	Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	,481	,000
N of Valid Cases	131	

Fuente: Datos elaborados propios.

### **Interpretación:**

Los datos indican que se puede asegurar con certeza para concluir que hay relación altamente significativa, ya que en la tabla 13, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (39,390<sup>a</sup>) y un p valor: 0,000 el cual es  $< 0,000$ , se puede interpretar entre importancia de las actividades diarias y estar satisfechos en el trabajo. Lográndose aceptar la Ha. y rechazándose la Ho. Es decir, que se concluye que existe relación altamente significativa entre la dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

#### H.E 4:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la dimensión Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**Tabla 15:** *Relación entre dimensión Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.*

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,414 <sup>a</sup>	4	,842
Likelihood Ratio	1,695	4	,792
Linear-by-Linear Association	1,127	1	,288
N of Valid Cases	131		

Fuente: Datos elaborados propios.

**Tabla 16:** *Coeficiente de contingencia de Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral*

<b>Symmetric Measures</b>			
		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,103	,842
N of Valid Cases		131	

Fuente: Datos elaborados propios.

### Interpretación:

Los datos indican que se puede asegurar con certeza para concluir que hay relación altamente significativa, ya que en la tabla 15, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (1,414<sup>a</sup>) y un p valor: 0,842 el cual es  $> 0,05$ , entre la dimensión Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral. Lográndose aceptar la  $H_0$  y rechazándose la  $H_a$ . Es decir, se llega a la conclusión que no hay correlación altamente notoria entre Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

### H.E 5:

**$H_0$ :** No existe relación entre la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**$H_a$ :** Existe relación entre la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**Tabla 17:** *Relación entre dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.*

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,693 <sup>a</sup>	4	,223
Likelihood Ratio	6,194	4	,185
Linear-by-Linear Association	4,238	1	,040
N of Valid Cases	131		

Fuente: Datos elaborados propios.

**Tabla 18:** *Coefficiente de contingencia de retroalimentación y la satisfacción laboral*

<b>Symmetric Measures</b>			
		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,204	,223
N of Valid Cases		131	

Fuente: Datos elaborados propios.

**Interpretación:**

Los datos indican que se puede asegurar con certeza para concluir que hay relación altamente significativa, ya que en la tabla 17, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (5,693<sup>a</sup>) y un p valor: 0,223 el cual es  $> 0,05$ , entre la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral. Lográndose aceptar la  $H_0$ . y rechazándose la  $H_a$ . Es decir, que se concluye que no existe relación altamente significativa entre la magnitud retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**2.1.2 HIPÓTESIS GENERAL**

**$H_0$ :** No existe relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**$H_a$ :** Existe relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

**Tabla 19:** *Relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.*

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,399 <sup>a</sup>	4	,000
Likelihood Ratio	19,851	4	,001
Linear-by-Linear Association	8,582	1	,003
N of Valid Cases	131		

Fuente: Datos elaborados propios.

**Tabla 20:** *Coeficiente de contingencia de motivación y satisfacción laboral*

<b>Symmetric Measures</b>			
		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,403	,000
N of Valid Cases		131	

Fuente: Datos elaborados propios.

### **Interpretación:**

Los datos indican que se puede asegurar con certeza para concluir que hay relación altamente significativa, ya que en la tabla 19, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (25,399<sup>a</sup>) y un p valor: 0,000 el cual es  $< 0,01$ , entre motivación y satisfacción laboral. Lográndose aceptar la  $H_a$ . y rechazándose la  $H_o$ . Es decir, existe relación altamente significativa entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue hallar la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua 2018, se encontró en los resultados que hay una relación altamente significativa entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Chi-cuadrado de Pearson (25,399<sup>a</sup>) y un p valor: 0,000. Así mismo con respecto a las dimensiones de la motivación los resultados se corroboran. De igual forma obtienen resultados similares, en España, en el año 2010, Barrios demostró correlación directa entre la motivación laboral, la satisfacción laboral y a la vez con el variable desempeño laboral; lo cual demostró correlación entre la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral, en su trabajo titulado: “Motivación, satisfacción y desempeño laboral en profesionales de enfermería. España, 2010” En el contexto nacional, en el año 2017, Linares J, concluye que existe relación de modo importante entre motivación y desempeño laboral, en su tesis titulada: “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud Huayrona 2017” como se puede evidenciar en estos dos trabajos de investigación la motivación también se relaciona de alguna manera al desempeño laboral, es decir directamente con la labor en sí, de ahí que nace la importancia que el trabajador se encuentre motivado, lo cual concuerda con la teoría de Chiavenato que menciona que la satisfacción laboral del trabajador tiene como punto de partida la motivación. A nivel regional Revilla, Basilio en el año 2016, en su tesis titulada: “Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de las UGEL de Moquegua, 2016” concluye que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en las unidades ejecutoras de Educación; También Diana Flores en el 2011, en su tesis titulada: “Riesgos psicosociales de la enfermería relacionado con el nivel de satisfacción laboral del Centro Quirúrgico del Hospital II Essalud Moquegua, 2011” al término de su indagación sé concluyo que existen altos niveles de riesgo de factores psicosociales, son bajos los niveles de agrado laboral, es decir que el personal especialmente asistencial de los establecimientos de salud se encuentran con altos

niveles de estrés producto de la interacción con los pacientes, verlos en un momento difícil de sus vidas, la sobrecarga laboral, y otros más hacen que se vea afectado la satisfacción laboral. Por ultimo Vásquez, en Lima en su tesis: “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima- Perú- 2006 confirma la hipótesis de la tesis que manifiesta que existe relación entre el nivel de motivación y el agrado laboral del profesional de Enfermería del Hospital Nacional.

El análisis estadístico ha permitido concluir que el nivel de motivación media predomina en un 57.3% en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, durante el año 2018. Con similares resultados Vásquez en el 2007 en su estudio: “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima- Perú- 2006”, menciona que más del 50% de los profesionales presentan motivación media; asimismo Castillo, en Lima, en el año 2014 en su estudio: “Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos”, los servidores que ocupan posiciones más altas en la institución, advierten el clima institucional de manera pertinente y reportan niveles a la vez más elevados de motivación intrínseca y agrado laboral; es natural esta posición puesto que los trabajadores de mayor jerarquía gozan de mayores beneficios ya sean económicos o bonificaciones en el trabajo, tienen mayor consideración de parte de los jefes, y se puede inferir que tienen mayor motivación.

En el trabajo de investigación realizado, después del análisis estadístico se finalizó que el nivel de satisfacción laboral es de nivel medio con un 71.0% lo cual quiere decir que el personal asistencial del Hospital ya mencionado, tiene una aceptable y significativa satisfacción laboral. También Cifuentes, J. E. en Colombia, en el 2012, en su estudio: “Satisfacción laboral en enfermería en una organización de salud de cuarto nivel de atención” encontró en el personal de salud que se siente satisfecho con los factores de condiciones externas de estatus y promoción laboral. Asimismo a diferencia de Serón, en Lima, en el 2010, concluye que el las enfermeras tiene un

nivel medio con tendencia a alto y bajo simultáneamente, evidenciando algunos factores que determinan esta satisfacción como es los salarios bajos, escasos beneficios sociales, relaciones interpersonales deficientes, relación deficitaria con los jefes, sobrecarga laboral, las horas que se trabajan fuera del horario establecido no son reconocidos por la organización, a la vez muestran un nivel de satisfacción de nivel medio respecto a las instalaciones físicas, el ambiente es confortable, el trabajo que desarrollan en sí, permitiéndoles crecer profesionalmente. El descontento laboral está totalmente definido por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con el equipo de trabajo, la competencia profesional y la monotonía laboral, Rojas, en México, en el 2013, en su tesis titulada: “Propuesta de un proyecto de capacitación para elevar el desempeño de los trabajadores de un laboratorio de contactología” concluye que la institución cuenta con el equipo para satisfacer las necesidades de formación de sus trabajadores, y a pesar que hace grandes esfuerzos por la dotación de materiales y acceso gratuito, persisten las necesidades de capacitación en el personal. Castillo, en el 2014, en Lima en su estudio: “Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en servidores de diversos niveles jerárquicos” Los resultados muestran una semejanza importante y afirmativa entre las variantes clima institucional, motivación intrínseca y agrado laboral. Obtuvo resultados contrarios a los de mi estudio de investigación Zelada, en el año 2014, en su estudio: “Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja”. en Lima, el 68.0% del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja tienen satisfacción baja, el cual se incrementa por falta de oportunidad de capacitación del personal, los jefes no reconocen el trabajo de los subordinados, la toma de decisiones se da a nivel jerárquico, es decir los gerentes o directivos de la institución no toman en cuenta las opiniones, ni decisiones del trabajador; cuando el recurso humano son entes importantes para el progreso de las organizaciones, ya que son seres pensantes, que pueden aportar ideas innovadoras, y otras en beneficio de desarrollar y fomentar la calidad de atención.

Considerando las dimensiones de estudio se observa que existe correlación alta entre motivación, importancia de la tarea y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. (p valor: 0,000. Donde se encontró relación significativa entre la magnitud identidad de la tarea, variedad de la tarea y la complacencia laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Además se halló que no hay relación significativa entre la magnitud Autonomía para la ejecución de la tarea, retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Se evidencia que en investigaciones similares, se obtienen resultados diferentes, sugiriendo la complementación con trabajos de investigación complementarios para ampliar estos resultados. Considerando las variables principales de estudio si guardan relación ya que es de vital importancia que el trabajador se sienta motivado por la organización o el empleador el cual traerá consigo una mejor productividad, un mejor rendimiento en el trabajo.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** Como conclusión general se determinó que existe relación altamente significativa entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Chi-cuadrado de Pearson (25,399<sup>a</sup>) y un p valor: 0,000. Lo cual comprueba la existencia de la relación en gran medida.

**SEGUNDA.-** Se determinó el nivel de motivación en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018, con un resultado de 57.3%. Lo que consideramos como aceptable.

**TERCERA.-** Se determinó el nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018, en un nivel medio con un 71.0%. Lo que demuestra que el personal muestra relativa insatisfacción.

**CUARTA.-** Se determinó la relación entre varianza de tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Chi-cuadrado de Pearson (10,114<sup>a</sup>) y un p valor: 0,039. Lo cual comprueba la existencia de la relación en gran medida.

**QUINTA.-** En función a la dimensión identidad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018, se determinó que existe relación. Chi-cuadrado de Pearson (16,004<sup>a</sup>) y un p valor: 0,003.

**SEXTA.-** En función a la dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018; se concluyó que existe relación significativa. Chi-cuadrado de Pearson (39,390<sup>a</sup>) y un p valor: 0,000 el cual es < 0,000.

**SEPTIMA.-** Se determinó que no existe relación entre la dimensión Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal

asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Chi-cuadrado de Pearson (1,414<sup>a</sup>) y un p valor: 0,842.

**OCTAVA.-** Con relación a la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018, se determinó que existe relación ya que el valor de Chi-cuadrado de Pearson (5,693<sup>a</sup>) y un p valor: 0,223.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA.-** Se recomienda a la alta dirección y equipo directivo de la Institución de Essalud Base II de Moquegua implementar planes, estrategias de mejora de la motivación del trabajador, de tal manera que estos lleguen a solucionar necesidades de los trabajadores, considerando los resultados obtenidos que fomentan insatisfacción en los trabajadores.

**SEGUNDA.-** Se recomienda socializar los resultados obtenidos en la presente investigación, para detectar los puntos débiles que necesiten ser fortalecidos, considerando las propuestas de los trabajadores.

**TERCERA.-** El equipo directivo debe promover la socialización a través de talleres, las normas legales, los beneficios laborales, revisión del MOF para que con claridad cumplan con sus funciones y fomentar la práctica de buenos valores.

**CUARTA.-** Se recomienda a los Gerentes o directivos del hospital realizar capacitaciones de motivación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, con la finalidad de mejorar la actitud de los trabajadores hacia los usuarios.

**QUINTA.-** Se recomienda aplicar un plan de mejora o plan de acción y capacitar permanentemente a los trabajadores de Essalud lo que permitirá mejorar las competencias del trabajador logrando un servicio de calidad en la Institución.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

(1)(4) Cifuentes J. Realizó un trabajo de investigación sobre “*Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*”. [Investigación para obtener el grado de Maestría en enfermería Clínica en Bogotá – Colombia] - Universidad Nacional de Colombia-2012.

(2) Bobbio L. y Ramos W. *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, Agosto, 2010, Sociedad Peruana de Epidemiología-Lima-2010.*

(3) Fernández P. *Nivel de Satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, chile. Vol. 9 N°2, 2003.Chile.* [Citado 30 Octubre 2013]. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=s\\_ciarttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=s_ciarttext).

(5) Rojas A. realizó la investigación: *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de un laboratorio de contactología en la ciudad de México-2013*, en el instituto Politécnico Nacional Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás Sección de Estudios de Postgrado e Investigación, [Para optar maestría en ciencias en administración].

(6) Maldonado, realizó una tesis de título *La satisfacción laboral y su relación con el entorno ético de las organizaciones, Universidad Deusto- México - 2006.*

(7) Barrios, hizo un estudio sobre *Motivación, satisfacción y desempeño laboral en profesionales de enfermería. España, 2010.* Caso: Hospitales tipo IV de la región centro-occidental de Venezuela. [Tesis doctoral] - San Sebastián: Universidad de Deusto – España - (2010).

(8) Moya, ejecutó un proyecto sobre “*Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería*”: *trabajo que se aplicó a las enfermeras del servicio del centro*

*Quirúrgico del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla- España (2011).*  
Investigación aplicada en un área quirúrgica - España.

(9) Molero, en su trabajo de investigación titulado *Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela - (2014)*

(10) Linares J. *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017.* [Tesis para optar título de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud].

(10) Vigo y Dávila, Elaboraron la tesis sobre *Satisfacción Laboral del Docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque. (2007)*

(11) Vásquez, en la investigación *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima- Perú- 2007.*

(12)Arzobispo y Ramos hicieron un estudio sobre *“Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú”. Para obtener título de magister-2010.*

(13) Castillo (2014) Lima, hizo una tesis sobre *“Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos”-* [trabajo realizado para obtener el grado de licenciatura en Psicología] realizada en Lima-2014.

(14) Zelada, en su estudio *Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde De La Vega Baja. (2014) Lima* [Tesis para obtener la grado de Especialista]-presentada a la Universidad Nacional de San Marcos. Facultad de Medicina.

(15) Pérez Y Rivera, en su estudio *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana 2013.* [Tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Empresarial]-

Pucallpa-2015 en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Escuela de Postgrado, Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios.

(16) Serón, N. *Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN-2010*. Lima. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería Pediátrica]-Lima-2010.

(17) Ramos, N. “*Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno*”. Trabajo de investigación para optar el título de Maestría en la universidad mayor de San Marcos Lima. (2003)

(19) Revilla Flores, Nazario Basilio. *Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de las Unidades Ejecutoras de Educación de Moquegua, 2016*. [Para optar el grado académico de doctor en educación].

(20) Paredes, G. realizó un estudio en *Satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del profesional de salud, servicio de emergencia -Hospital Regional de Moquegua – 2012*. [Para optar el Título de Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres] - Moquegua – (2012).

(21) Flores D. *Riesgos psicosociales de la enfermería relacionado con el nivel de satisfacción laboral del Centro Quirúrgico del Hospital II Essalud Moquegua, 2011*. [Título de Segunda Especialidad en Centro Quirúrgico].

(22)(41) Koontz Harold. *Administración una perspectiva global*. 11ª. Ed. Editorial Mc. Graw – Hill Interamericana. México 1998

(23)(28) Gonzales M. *Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano*. México. 2001

(25) Alvarez C. “*Motivación Laboral en un servicio de urgencias hospitalario*”. *Enfermería Clínica*. 2003 N O 01 Vol. (13) Enero - Febrero, pp.23

(26) Hellriegel L Don. *Comportamiento Organizacional*. 10ma Ed. Interamericana Thomson Editores. México 2004

(27) Davis Keith. *Comportamiento Humano en el Trabajo*. 11ma Ed. Mc Graw Hill interamericana. México. 2003

- (29)(31)(37)(29) Cavalcante J. *Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa*.- [Tesis Doctoral]. Bahía – Brasil; 2004.
- (32) (43) Kenneth N. Wexley. *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Compañía Editorial Continental. SA México 1990.
- (32)(24)(34)Fernández B. y Paravic T. “*Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile*”. *Ciencia y Enfermería IX (12): 5765*, 2003.
- (44))Minsa. *Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud.2002.3 – 4*
- (45)(42)Robbins P. *Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones*. 6ta Edición. Editorial Prentice may Hispanoamericana. México.2003
- (46)Werther W. *Administración de Personal y Recursos Humanos* 5ro Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México 2000
- (40) Marriner T. *Administración y Liderazgo en Enfermería*. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996.
- (41) PALMA S. “*Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana*”. *Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX 1, 27 – 34*
- (35) Minsa. *Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica.1996*
- (36)Fundación AGA Khan. *Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión*. Washington D.C 1993.
- (39) Urbina O., Soler S. y Otero M. “*Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología*”. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.pdf>
- (40) Ayala S., Gutiérrez M., Peña N., Lugo V., Chazarreta M., Castro F. “*Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León*” Disponible en: [www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FED94B51E98C33/0/RE01Vol12Art\\_03.pdf](http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FED94B51E98C33/0/RE01Vol12Art_03.pdf)

## VIII. ANEXOS

# ANEXO 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE 1.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>MOTIVACIÓN</b></li> </ul> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Variedad</li> <li>Identidad</li> <li>Importancia</li> <li>Autonomía</li> <li>Retroalimentación</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Descriptivo Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --&gt; O1     O1 --- R             </pre> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre la</li> </ul>		

<p>motivación en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de motivación en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.</li> </ul>	<p>dimensión variedad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.</p>	<p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p><b>SATISFACCIÓN LABORAL</b></p> <p><b>METODO DE INVESTIGACION:</b> Cuantitativo</p> <p><b>POBLACION:</b> La población para el presente estudio de investigación, está conformada por el personal asistencial del Hospital Base II Moquegua,2018</p> <p><b>MUESTRA:</b> El cálculo de muestra para la elaboración de la</p>	<p><b>O2</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre la dimensión identidad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.</li> </ul>	<p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas y/o confort.</li> <li>• Beneficios Laborales.</li> <li>• Políticas Administrativa S.</li> <li>• Relaciones Interpersonales</li> <li>• Desarrollo</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión variedad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la dimensión variedad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> </ul>	<p>Existe relación entre la dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.</p>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión identidad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essalud Moquegua, 2018?</li> <li>Determinar la relación entre la dimensión identidad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moquegua, 2018.</li> <li>Existe relación entre la dimensión Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>personal Relación con la autoridad.</li> <li>Desempeño</li> </ul>	<p>encuesta se hará con una población de 131 profesionales de la salud. Se espera que el nivel de confianza sea el 95% con un porcentaje de error de 5% debido a la característica de la población.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre la dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TECNICAS</b></li> <li><b>INSTRUMENTOS</b></li> <li><b>RECOLECCION</b></li> <li><b>DATOS:</b></li> <li>• Encuesta</li> <li>• Cuestionarios</li> </ul>	<p>encuesta se hará con una población de 131 profesionales de la salud. Se espera que el nivel de confianza sea el 95% con un porcentaje de error de 5% debido a la característica de la población.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión para la Autonomía para la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essalud Moquegua, 2018?</li> <li>Determinar la relación entre la dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moquegua, 2018.</li> <li>Existe relación entre la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TECNICAS</b></li> <li><b>INSTRUMENTOS</b></li> <li><b>RECOLECCION</b></li> <li><b>DATOS:</b></li> <li>• Encuesta</li> <li>• Cuestionarios</li> </ul>	<p>encuesta se hará con una población de 131 profesionales de la salud. Se espera que el nivel de confianza sea el 95% con un porcentaje de error de 5% debido a la característica de la población.</p>

**METODOS DE ANALISIS**

<p>realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> </ul>	<p>2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la dimensión Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018?</li> </ul>			<p><b>DE DATOS</b></p> <p>Se procederá a recolectar información, a transcribir y tabularla, se centralizará información, organizarla y cuantificarla de modo que una vez que utilicemos los gráficos nos permitirá una mejor comprensión del contenido de la información.</p>
--	---	--	--	---

	2018?			

## ANEXO 2

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION
<p><b>VARIABLE 1:</b></p> <p><b>MOTIVACION:</b></p> <p>En los últimos años el tema de la motivación ha adquirido una importancia en los</p>	<p>MOTIVACION:</p> <p>"La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al</p>	<p>Se aplicara un cuestionario tipo y escala Lickert adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham al</p>	<p>MOTIVACION.</p> <p>DIMENSIONES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad</li> <li>• Identidad de la tarea</li> <li>• Importancia de la tarea</li> <li>• Autonomía para la realización de la tarea</li> </ul>	<p>MOTIVACION</p> <p>VARIEDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades</li> <li>• Habilidades</li> <li>• Trabajo oportuno</li> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul> <p>IDENTIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esfuerzo visible</li> <li>• Contribución al servicio</li> <li>• Organización en el</li> </ul>	<p>Escala de medida Dicotómica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI</li> <li>• NO</li> </ul>

TITULO: "Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en el Personal Asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018"

<p>trabajadores de las organizaciones; engloba tanto los impulsos en organizar la producción, tanto a nivel nacional como internacional. Es así que los líderes del sector salud es</p>	<p>grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados"</p>	<p>personal asistencial del Hospital Base II Essalud para la valoración motivación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación sobre su desempeño</li> </ul> <p>Variedad de la tarea: Una dimensión central es la variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias. Además alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.</p> <p>Identidad de tareas: Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.</p> <p>Importancia de la tarea: Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es</p>	<p>trabajo libertad en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad en el trabajo</li> </ul> <p>IMPORTANCIA: Consideración de bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación del trabajo</li> <li>• Valoración del trabajo</li> <li>• Culminación del trabajo</li> </ul> <p>AUTONOMIA: Nivel de decisión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad para las tareas</li> </ul>	
---	---	---	--	---	--

<p>de mejorar el desempeño laboral por tanto motivar al personal. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona es un proceso que ocasiona, activa, orienta dinamiza y mantiene el comportamiento</p>		<p>que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.</p> <p>Autonomía para la realización de la tarea: o grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias.</p> <p>Retroalimentación sobre el desempeño: Se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento. O si prefiere el grado en que el trabajador conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por</p>	<p>Escala de medida</p> <p>Dicotómica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•SI</li> <li>•NO</li> </ul>
---	--	--	---

<p>o de los individuos (Herzberg, 2000).</p>			<p>jefes de servicio, ejecutivos y gerentes (HELLRIEGEL Don. Comportamiento Organizacional. 10ma Ed. Interamericana Thomson Editores. México 2004)</p>		
--	--	--	--	--	--

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

TITULO: "Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en el Personal Asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018"

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION
<p><u>VARIABLE 2.-</u></p> <p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>La Satisfacción Laboral, es asumida como una variable de suma importancia para los Gerentes de las organizaciones, por</p>	<p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su</p>	<p>OPERACIONALIZACIÓN</p> <p>Se aplicara los cuestionarios a los profesionales de la salud que trabajan en el área asistencial del Hospital</p>	<p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas y/o de confort.</li> <li>• Beneficios Laborales y /o remunerativo.</li> <li>• Políticas Administrativas</li> <li>• Relaciones Sociales</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Desempeño de tareas</li> <li>• Relación con la autoridad</li> </ul> <p>LAS CONDICIONES FISICAS Y/O</p>	<p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas y/o de confort.</li> <li>• -Distribución física</li> <li>• -Ventilación</li> </ul>	<p>Escala de medida Dicotómica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI</li> </ul>

<p>ser un componente clave en la gestión del Potencial Humano, como lo define Martínez (2007)</p>	<p>trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros</p>	<p>Essalud base II Moquegua.</p>	<p><b>MATERIALES</b>          Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño.  <b>BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS</b>          Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad.  <b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>          Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen</p>	<p>iluminación          -Comodidad          • Beneficios Laborales y/o remunerativo.          - Escala de medida Dicotomica:          Remuneraciones          -Expectativas económicas • SI          • Políticas Administrativas          -Valoración del servicio          - Cumplimiento de Horarios          • Relaciones Sociales</p>
---	--	----------------------------------	--	---

<p>de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)</p> <p>La motivación del personal y su satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las</p>	<p>medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas.</p> <p><b>RELACION CON LA AUTORIDAD</b></p> <p>Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.</p> <p>Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe.</p> <p><b>RELACIONES INTERPERSONALES</b></p> <p>Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas</p>	<p>-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compañerismo</li> <li>-Solidaridad mutua</li> <li>Desarrollo personal</li> <li>-Sentimiento por logros</li> <li>-Sentimiento de realización</li> <li>Desempeño de tareas</li> <li>-Actitud en el trabajo</li> <li>-Valora su trabajo</li> <li>Relación con la autoridad</li> <li>-Sentirse a gusto con la autoridad.</li> </ul> <p>-</p>
---	--	--

	<p>organizaciones que permitirán la calidad de la atención prestada</p>		<p>relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía.</p> <p><b>REALIZACIÓN PERSONAL</b></p> <p>Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.</p> <p><b>DESEMPEÑO DE TAREAS.-</b></p> <p>Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones.</p>	<p>Comprensión de la autoridad.</p>
--	---	--	--	-------------------------------------







MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE LA MOTIVACIÓN"

OBJETIVO: Determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua 2018.

DIRIGIDO A: Personal Asistencial del Hospital Essalud Base II Moquegua.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ..... *Nina Ramos Pario D.* .....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: ..... *Magister* .....

VALORACIÓN:

Muy alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-------------------------------------	------	-------	------	----------

*Mario M. Nina Ramos*

FIRMA DEL EVALUADOR

.....  
MARIO M. NINA RAMOS  
MAGISTER  
C.E.F. 64971 - R.E.E. 6050

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: "Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018"  
 Autor: Br. Karina Rosemary Quispe Saira

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						
				TOTALMENTE DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION LABORAL	CONDICION ES FISICAS Y/O DE CONFORT.	Distribución física Ventilación e Iluminación	1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			13.- El ambiente donde trabajo es confortable, (ventilación, iluminación etc.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Comodidad	21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Bajas Remuneraciones Expectativas económicas	32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		S LABORALE S Y/O	Expectativas económicas	7.- Me siento mal con lo que gano.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL"

OBJETIVO: Determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua 208.

DIRIGIDO A: Personal Asistencial del Hospital Essalud Base II Moquegua.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Nina Ramos Pariso*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister*

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
MARIO M. NINA RAMOS  
MAGISTER  
C.E.P. 54971 - R.E.E. 0050





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE LA MOTIVACIÓN"

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua 2018.

**DIRIGIDO A:** Personal Asistencial del Hospital Essalud Base II Moquegua.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ..... *Asqua Cori, Félix Manuel* .....

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** ..... *Doctor* .....

**VALORACIÓN:**

<input checked="" type="checkbox"/> Muy Alto	<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Muy Bajo
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: "Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018"  
 Autor: Br. Karina Rosemary Quispe Saira

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
				TOTALMENTE DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES FISICAS Y/O DE CONFORT.	Distribución física	1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>					
				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>					
		Ventilación e Iluminación	13.- El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación etc.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>					
				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>					
	Comodidad	21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es igualable.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
	Bajas Remuneraciones Expectativas económicas	28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
	BENEFICIOS LABORALES Y/O	32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>					
				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>					
BENEFICIOS LABORALES Y/O	7.- Me siento mal con lo que gano.	14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
BENEFICIOS LABORALES Y/O	22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						





MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL"

OBJETIVO: Determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua 208.

DIRIGIDO A: Personal Asistencial del Hospital Essalud Base II Moquegua.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ..... *Asque Poi, Felix Manuel* .....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: ..... *Doctor* .....

VALORACIÓN:

<del>Muy Alto</del>	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR





MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO PARA VALORAR LA MOTIVACION"

OBJETIVO: Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua 2018.

DIRIGIDO A: Personal Asistencial del Hospital Essalud Base II Moquegua.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ..... *Ordano Alca Sotelo* .....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: ..... *Magister Administración* .....

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR



Mg. JOSE LUIS ORDANO ALLCA  
SEDE MOQUEGUA

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: "Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018"  
 Autor: Br. Karina Rosemary Quispe Seira

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								
				TOTALMENTE DE ACUERDO	INDICISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y LA Opcion DE RESPUESTA	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y LA Opcion DE RESPUESTA	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y LA Opcion DE RESPUESTA	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y LA Opcion DE RESPUESTA	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y LA Opcion DE RESPUESTA	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y LA Opcion DE RESPUESTA	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y LA Opcion DE RESPUESTA	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y LA Opcion DE RESPUESTA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES FISICAS Y/O DE CONFORT.	Distribución física	1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Ventilación e iluminación	13.- El ambiente donde trabajo es confortable, (ventilación, iluminación etc.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Comodidad	21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	BENEFICIOS LABORALES Y/O	Bajas Remuneraciones	28.- En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Expectativas económicas	2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			7.- Me siento mal con lo que gano.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	







# ANEXO 4

## CUESTIONARIO

Estimado profesional de la salud:

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

Karina Rosemary Quispe Saira

Bachiller en Obstetricia

### I. DATOS GENERALES

1. EDAD: .....
2. SEXO:
3. SERVICIO: .....
4. TIEMPO EN LA INSTITUCION: .....
5. TIEMPO EN EL SERVICIO.....
6. CONDICION:

### II. VARIABLE MOTIVACION

Marcar los enunciados con un (X), una sola opción de acuerdo a:

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1.- Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe <u>hacer el trabajo.</u>					
2.- Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando <u>una gran variedad de habilidades.</u>					
3.- Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son <u>claramente visibles e identificables.</u>					
4.- Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras <u>importantes.</u>					
5.- Mi jefe inmediato me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
6.- El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.					
7.- Realizo contribuciones significantes al servicio o resultado final.					
8.-Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo					
9.- Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo					
10.-El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
11.- El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
12.- Mis jefes y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					
13.-Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
14.-Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
15.- Los jefes nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy					
16.- Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
17.- Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
18.- La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
19.- Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en <u>forma adecuada.</u>					
20.-Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.					
21.- Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
22.- Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función <u>que empiece.</u>					
23.-Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo.					

### III. VARIABLE SATISFACCION LABORAL

Marcar los enunciados con un (X), una sola opción de acuerdo a:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.- El jefe es comprensivo (a).					
7.- Me siento mal con lo que gano.					
8.- Siento que doy más de lo recibo de la institución.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.- El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación etc.)					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.- Me disgusta mi horario.					
18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.- Llevarme bien con jefe inmediato beneficia la calidad del trabajo.					
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.- El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

26.- Mi trabajo me aburre.						
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.						
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.						
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado						
30.- Me gusta el trabajo que realizo.						
31.- No me siento a gusto con el jefe.						
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)						
33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.						
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.						
36.- El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.						

**Gracias por su participación**



## ANEXO 6



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”*

Moquegua, 26 de junio de 2018

**OFICIO N° 123-2018-UCV-CM/MOQ**

**Señor:**  
**Dr. Daniel Sánchez Alarcón**  
**Director del Hospital Base II Moquegua**

EsSalud	
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	
RECORRIDO	
28 JUN 2018	
FOLIO: 01	HORA: 10:55
RECIBIDO POR: [Firma]	

Presente:

**ASUNTO : Solicito autorización y facilidades para aplicación de Instrumentos de Investigación.**

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle un cordial saludo y a la vez indicarle que la Obst. **KARINA ROSEMARY QUISPE SAIRA** con código de alumna N° 7001139292, está cursando el III y último Ciclo del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, en la Escuela de Posgrado de esta universidad. Por tal motivo solicito a Ud. se le autorice y brinde las facilidades para la aplicación de encuestas y asimismo la mencionada alumna ejecute su Proyecto de Tesis denominado: "Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Moquegua, 2018".

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para testimoniarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



EPG UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Lic. ANGEL TITO CALIZAYA  
COORDINADOR UCV - MOQUEGUA

ANTC/COORD.  
CC.ARCHIVO



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"  
"Año del Fortalecimiento de la Atención Primaria en Es Salud"



INFORME N° 001-CI-DRAMOG-ESSALUD-2018.

A : ING. ECON. WILFREDO BERNABE ORTIZ  
 JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y CALIDAD

DE : DR. JOSSEPH AQUISE CAVERO  
 PRESIDENTE DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN

ASUNTO : REMITO REVISIÓN Y APROBACIÓN DE EJECUCIÓN DE  
 ENCUESTAS DE PROYECTO DE TESIS.

REF : OFICIO N° 123-2018-UCV-CM/MOQ

FECHA : MOQUEGUA, 11 DE JULIO DEL 2018

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y en atención a la carta remitida por su despacho para la evaluación del proyecto de tesis " Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en el Personal Asistencial del Hospital Base II EsSalud Moquegua, 2018" informo que cuenta con las normas establecidas de la metodología de investigación para lo cual se da la aprobación para su ejecución de encuestas en nuestra institución y complete su estudio, solicitando a la autora nos remita los resultados de su investigación una vez concluida la tesis para registrarlo como fuente de datos y evaluar plan de estrategias para mejora de calidad en la institución.

Es todo cuanto informo a usted para conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente.

**EsSalud**  
 RED ASISTENCIAL MOQUEGUA  
 OFICINA DE PLANEAMIENTO Y CALIDAD  
 Proveído N° 1587  
 Pase A. *[Firma]*

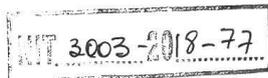
Para. Conocimiento y Fines	<input checked="" type="checkbox"/>
Trámite de acuerdo a lo normado	<input checked="" type="checkbox"/>
Evaluación	<input type="checkbox"/>
Autorizado	<input type="checkbox"/>
Difusión	<input type="checkbox"/>
Estricto Cumplimiento	<input type="checkbox"/>

*[Firma]*  
 Dr. Joseph Aquisse Caveró  
 Presidente Comité de Investigación  
 Red Asistencial Moquegua  
 Es Salud

JAC/CI  
Cc Archivo

Moq., de 11 de Julio del 2018

*[Firma]*  
 JEFE OPYC





PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud  
EsSalud



"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

**CARTA N° 1016 -DRAMOQ-ESSALUD-2018**

Moquegua, 13 de julio del 2018

SR.  
LIC. ANGEL TITO CALISAYA  
COORDINADOR UCV - MOQUEGUA  
PRESENTE. -

ASUNTO: AUTORIZACION Y FACILIDADES PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

REF. a) INFORME N° 001-CI-DRAMOQ-ESSALUD-2018  
b) OFICIO N° 123-2018-UCV-CM/MOQ



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que según documento b) de la referencia, donde solicita autorización y facilidades para aplicación de encuestas del Proyecto de Tesis denominado: "Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Moquegua 2018", a favor de la Obst. **KARINA ROSEMARY QUISPE SAIRA**, con código de alumna N° 7001139292, quien está cursando el III y último Ciclo del programa de **MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Al respecto le comunico que, existiendo el convenio marco vigente con su institución y contando con la aprobación del comité de Investigación del Hospital II Moquegua de la Red Asistencial Moquegua – EsSalud, según referencia b), se le autoriza el desarrollo de la encuesta al personal asistencial del hospital II Moquegua, debiendo comunicar a la interesada y alcanzarle una copia de la presente para que tenga acceso a las instalaciones de nuestro hospital y pueda realizar las encuestas indicadas.

Finalmente, manifestarle que una vez concluida y aprobada la tesis de investigación, deberá alcanzar una copia para registrarlo como fuente de datos y considerar sus recomendaciones como estrategia para mejora de la calidad en nuestro hospital.

Sin otro particular me suscribo de usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial estima personal.

Atentamente,

WLBO/OPC  
rfdd/cap  
c.c. Capacitación  
Archivo

DANIEL SÁNCHEZ ALARCÓN  
DIRECTOR  
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA  
EsSalud

NIT 3003 2018 077

CARPRY N° 21-AFC-RAMOQ-2018

## ANEXO 7

FOTO ° 1.- Institución donde se realizó ejecución de trabajo de Investigación.



FOTO ° 2.- Aplicación de instrumento en todas las áreas del Hospital Essalud Base II Moquegua.



FOTO ° 3.- Aplicación de instrumentos a personal asistencial de Hospital Essalud Base II Moquegua.



FOTO ° 4.- Aplicación de instrumentos a personal asistencial de Hospital Essalud Base II Moquegua.



FOTO ° 5.- Aplicación de instrumentos a personal asistencial de Hospital Essalud Base II Moquegua.



FOTO ° 6.- Aplicación de instrumentos a personal asistencial de Hospital Essalud Base II Moquegua. Institución donde se realizó ejecución de trabajo de Investigación.



## ANEXO 8

### ARTÍCULO CIENTÍFICO

**1. TITULO:** “Relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del hospital Base II Essalud Moquegua, 2018.”

**2. AUTOR:** Br. Quispe Saira, Karina Rosemary

**3. RESUMEN:** En esta tesis el propósito fué precisar la relación entre motivación y satisfacción laboral, en el personal asistencial del Hospital Essalud Base II Moquegua 2018, de atención de salud especializada.

El trabajo de indagación se ejecutó haciéndose un análisis de tipo no experimental, diseño correlacional, prospectivo y transversal. El muestreo fué de tipo probabilístico aleatorio simple con fórmulas para poblaciones finitas, la población de estudio fué de 131 trabajadores asistenciales del Hospital de Essalud. Se administró dos instrumentos para evaluar las variantes motivación y satisfacción laboral. Para el análisis estadístico se utilizó estadística descriptiva e inferencial, estadístico no paramétrico Ji cuadrado y el cálculo de la prueba de contingencia con el fin de hallar la relación de las variables.

En conclusión: Los trabajadores asistenciales tienen una motivación y satisfacción laboral de nivel medio, y a la vez hay correlación entre las variables de estudio motivación y satisfacción laboral en el Hospital de Essalud de Moquegua, durante el año 2018.

**4. PALABRAS CLAVES:** Motivación, satisfacción laboral, personal asistencial.

**5. ABSTRACT:** In this thesis the objective was to determine the relationship between Motivation and Job Satisfaction in the care staff of the Hospital Essalud Base II Moquegua 2018, specialized health care.

The research work was executed making a study non-experimental, correlational, prospective and transversal study. The sampling is simple random probabilistic type with formulas for finite populations, the study population is 131 care workers of the Essalud Hospital. Two instruments were applied to evaluate the motivation and job satisfaction variables. For the statistical analysis, descriptive and inferential statistics, non-parametric Chi-square statistics and the calculation of the contingency test were used to determine the correlation of the variables.

In conclusion: The care workers have a motivation and job satisfaction of medium level, and at the same time there is a correlation between the study variables, motivation and job satisfaction in the Essalud Hospital of Moquegua, during the year 2018.

**6. KEYWORDS:** Motivation, job satisfaction, care personnel.

## **7. INTRODUCCION**

La satisfacción laboral en un puesto de trabajo es importante para la entidad y el producto que se pretende obtener, de esta manera permitirá un accionar eficiente de las actividades cotidianas. Siempre que el personal consiga satisfacer sus necesidades podrá dar una mejor atención de calidad y con calidez, a fin de que se experimente que el trato sea mejor y haya un trato de cordial con las personas que dirigen la institución, sino también por causa de ello se obtendrá un efecto de satisfacción. En el Hospital Essalud Base II de Moquegua la baja motivación de los trabajadores influye en las tareas de trabajo diario que desempeña el personal asistencial, ya que se ha podido escuchar en los profesionales: “deseo que acabe el turno”, “hay problemas para trabajar siempre que no hay material suficiente”, “hacemos nuestro trabajo y no nos brindan ningún reconocimiento”, “los ambientes de trabajo no son los apropiados”, “en las capacitaciones el personal no muestra interés y no participa”, es decir que el personal asistencial se siente desmotivado, que no se cubre sus urgencias, propiciando la realización de un trabajo deficiente y como consecuencia una inadecuada atención para los pacientes, con tales datos estadísticos Recursos Humanos corregirá y para estar cercano a la calidad de atención.

El objetivo general es precisar la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Asimismo, los objetivos estudio son: 1. “Determinar el nivel de motivación” 2. “Determinar el nivel de satisfacción laboral.” 3. “Determinar la relación entre la magnitud variedad de la función y la satisfacción laboral.” 4. “Determinar la relación entre la magnitud identidad de la tarea y la satisfacción laboral.” 5. “Determinar la relación entre la capacidad importancia de la tarea y la satisfacción laboral.” 6. “Determinar la relación entre la dimensión Autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral.” 7. “Determinar la relación entre la capacidad retroalimentación y la satisfacción laboral.”

De igual forma, Linares Jacqueline (2017), este estudio concreta los hallazgos de la investigación, por lo cual estableció correctamente la correlación entre “la Motivación laboral y el desempeño laboral”, la conclusión se dice que existe relación de modo importante entre “motivación y desempeño laboral, afirmándose con una proporción del 95%. Asimismo la relación es 0,806 lo que se interpreta como la existencia de una alta correlación.<sup>2</sup>

Según, Revilla, Basilio, llegó a la conclusión que “existe relación entre la motivación y la complacencia laboral de los trabajadores de las unidades ejecutoras de Educación de Moquegua”, al demostrar la correlación de Pearson con un valor de  $r = 0,845$ ; correlación positiva considerable, la relación es directa, los hallazgos evidencian que existe relación del 84,5% entre las variantes la motivación y la satisfacción laboral.<sup>3</sup>

Se dice de la motivación que se entiende a las formas particulares con las que la persona va a accionar y que permite su desarrollo en su puesto laboral, de esta forma además como sea la organización en la institución influirá en las causales del trabajador permitiendo que ambos cumplan un mismo objetivo.<sup>4</sup>

## **8. METODOLOGIA**

Este estudio es de tipo no experimental puesto que no ha habido intervención en las variables, es transeccional dado que la medición de las variables se ha realizado en un solo momento, y es descriptivo correlacional en consideración a que precisamente este es el propósito del estudio.

## **9. RESULTADOS**

Los datos indican que se puede asegurar con certeza para concluir que hay relación altamente significativa, ya que en la tabla 19, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (25,399<sup>a</sup>) y un p valor: 0,000 el cual es  $< 0,01$ , entre motivación y satisfacción laboral. Lográndose aceptar la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

Se puede asegurar que hay evidencia fidedigna que hace que se llegue a la conclusión sobre relación altamente significativa, ya que en la tabla 9, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (10,114<sup>a</sup>) y un p valor: 0,039 el cual es  $< 0,05$ , entre la capacidad variedad de la tarea y la satisfacción laboral. Lográndose aceptar la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Los datos indican que se puede asegurar con certeza para concluir que hay relación altamente significativa, ya que en la tabla 11, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (16,004<sup>a</sup>) y un p valor: 0,003 el cual es  $< 0,05$ , entre la dimensión identificándose con la faena y la satisfacción laboral. Lográndose aceptar la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

Los datos indican que se puede asegurar con certeza para concluir que hay relación altamente significativa, ya que en la tabla 13, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (39,390<sup>a</sup>) y un p valor: 0,000 el cual es  $< 0,000$ , se puede interpretar entre importancia de las actividades diarias y estar satisfechos en el trabajo. Lográndose aceptar la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

Los datos indican que se puede asegurar con certeza para concluir que hay relación altamente significativa, ya que en la tabla 15, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (1,414<sup>a</sup>) y un p valor: 0,842 el cual es  $> 0,05$ , entre la magnitud Autonomía para la ejecución de la tarea y la satisfacción laboral. Lográndose aceptar la  $H_0$  y rechazándose la  $H_a$ .

Los datos indican que se puede asegurar con certeza para concluir que hay relación altamente significativa, ya que en la tabla 17, se observa un Chi-cuadrado de Pearson (5,693<sup>a</sup>) y un p valor: 0,223 el cual es  $> 0,05$ , entre la dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral. Lográndose aceptar la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis alterna.

## **10. DISCUSION**

El propósito del estudio fue precisar la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua 2018, se encontró en los resultados que hay una correlación altamente significativa entre motivación y complacencia laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Chi-cuadrado de Pearson (25,399<sup>a</sup>) y un p valor: 0,000. Así mismo con respecto a las dimensiones de la motivación los resultados se corroboran. De igual forma obtienen resultados similares, en España, en el año 2010, Barrios demostró correlación directa entre la motivación laboral, la satisfacción laboral y a la vez con la variable desempeño laboral; se demostró correlación entre la motivación laboral y las magnitudes de la satisfacción laboral. A nivel regional Revilla, Basilio en el año 2016, finaliza que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las unidades ejecutoras de Educación; Finalmente Diana Flores en el 2011, en su indagación concluye que ha elevados niveles de riesgo de factores psicosociales son mínimos los niveles de satisfacción laboral, es decir que el personal especialmente asistencial de los establecimientos de salud se encuentran con altos niveles de estrés producto de la interacción con los pacientes, verlos en un momento difícil de sus vidas, la sobrecarga laboral, y otros más hacen que se vea afectado la satisfacción laboral. Por último Vásquez, en Lima confirma la hipótesis de la tesis que sostiene que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital Nacional.

El trabajo de investigación realizado, después del análisis estadístico se concluyó que el nivel de satisfacción laboral es de nivel medio con un 71.0% lo cual quiere decir que el personal asistencial del Hospital ya mencionado, tiene una aceptable y significativa satisfacción laboral. También Cifuentes, J. E. en Colombia, en el 2012, encontró en el personal de salud que se siente satisfecho con los factores de condiciones externas de estatus y ascenso profesional. Asimismo a diferencia

de Serón, en Lima, en el 2010, concluye que el personal de enfermería tiene un nivel medio con tendencia a alto y bajo simultáneamente, evidenciando algunos factores que determinan esta satisfacción como es los salarios bajos, escasos beneficios sociales, relaciones interpersonales deficientes, relación deficitaria con los jefes, sobrecarga laboral, las horas que se trabajan fuera del horario establecido no son reconocidos por la organización, a la vez muestran un nivel de satisfacción de nivel medio respecto a las instalaciones físicas, el ambiente es confortable, el trabajo que desarrollan en sí, permitiéndoles crecer profesionalmente. El descontento laboral está totalmente delimitada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con el equipo de trabajo, la competencia profesional y la monotonía laboral, Rojas, en México, en el 2013, concluye que la institución cuenta con el equipo para satisfacer las necesidades de formación de sus trabajadores, y a pesar que hace grandes esfuerzos por la dotación de materiales y acceso gratuito, persisten las necesidades de capacitación en el personal. Castillo, en el 2014, en Lima Las conclusiones muestran una semejanza importante y afirmativa entre las variantes clima institucional, motivación interna y agrado laboral. Obtuvo resultados contrarios a los de mi estudio de investigación Zelada, en el año 2014, en Lima, el 68.0% del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja tienen satisfacción baja, el cual se incrementa por falta de oportunidad de capacitación del personal, los jefes no reconocen el trabajo de los subordinados, la toma de decisiones se da a nivel jerárquico, es decir los gerentes o directivos de la institución no toman en cuenta las opiniones, ni decisiones del trabajador; cuando el recurso humano son entes importantes para el progreso de las organizaciones, ya que son seres pensantes, que pueden aportar ideas innovadoras, y otras en beneficio de desarrollar y fomentar la calidad de atención. Considerando las dimensiones de estudio se observa que existe relación alta entre motivación, importancia de la tarea y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. (p valor: 0,000. Donde se encontró relación significativa entre la magnitud identidad de la faena, variedad de la tarea y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Además se halló que no existe relación significativa entre la magnitud Autonomía para la ejecución de la faena, retroalimentación y la agrado laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Se evidencia que en investigaciones similares, se obtienen resultados diferentes, sugiriendo la complementación con trabajos de investigación complementarios para ampliar estos resultados. Considerando las variables principales de estudio si guardan relación ya que es de vital importancia que el trabajador

se sienta motivado por la organización o el empleador el cual traerá consigo una mejor productividad, un mejor rendimiento en el trabajo.

## **11. CONCLUSION.-**

**PRIMERA.-**Se comprueba la existencia de la relación en gran medida significativa entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Chi-cuadrado de Pearson (25,399<sup>a</sup>) y un p valor: 0,000.

**SEGUNDA.-**Se determinó que el nivel de motivación en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018 es media, con un 57.3%. Lo cual es consideramos aceptable.

**TERCERA.-** Se encontró que el nivel de complacencia laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018 es de nivel medio con un 71.0%. Lo que demuestra que el personal muestra relativa insatisfacción.

**CUARTA.-** Se comprueba la existencia de la relación en gran medida entre magnitud diversidad de la faena y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Chi-cuadrado de Pearson (10,114<sup>a</sup>) y un p valor: 0,039.

**QUINTA.-**Se comprueba la existencia de la relación en gran medida entre la capacidad identidad de la labor y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Chi-cuadrado de Pearson (16,004<sup>a</sup>) y un p valor: 0,003.

**SEXTA.-**Se comprueba la existencia de la relación en gran medida entre la magnitud importancia de la labor y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Chi-cuadrado de Pearson (39,390<sup>a</sup>) y un p valor: 0,000 el cual es < 0,000.

**SEPTIMA.-** Se comprueba la no existencia de la relación entre la magnitud Autonomía para la ejecución de la labor y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Chi-cuadrado de Pearson (1,414<sup>a</sup>) y un p valor: 0,842.

**OCTAVA.-** Se comprueba la existencia de la relación entre la magnitud retroalimentación y la complacencia laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018. Chi-cuadrado de Pearson (5,693<sup>a</sup>) y un p valor: 0,223.

## **12. REFERENCIAS**

1. Moya, *“Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería”*: trabajo que se aplicó a las enfermeras del servicio del centro Quirúrgico del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla- España (2011). Investigación aplicada en un área quirúrgica (España).
2. Linares J, *“Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017”*. (Tesis para optar título de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud).

3. Zelada, *Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde De La Vega Baja. (2014) Lima* (Tesis para obtener la grado de Especialista-presentada a la Universidad Nacional de San Marcos. Facultad de Medicina.)
4. Revilla F, "*Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de las Unidades Ejecutoras de Educación de Moquegua, 2016*". (Para optar el grado académico de doctor en educación).
5. Cavalcante J. *Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa* (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil. 2004.

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Karina Rosemary Quispe Saira, identificado con DNI N° 42269239, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con el artículo titulado:

***“Relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del hospital Base II Essalud Moquegua, 2018”***, declaro bajo juramento que:

1. Haber realizado mi artículo científico.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El presente artículo no fue copiado; no ha tenido publicación antigua para alguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Moquegua, 15 de agosto del 2018.



Br. Karina Rosemary Quispe Saira

D. N. I. 42269239