



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Motivación y Calidad Laboral del Personal de Salud del Servicio
de Emergencia - Hospital Regional de Tumbes, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cruz Pizarro, Belgica Lisbeth (ORCID: [0000-0003-2654-6098](https://orcid.org/0000-0003-2654-6098))

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: [0000-0003-1241-2785](https://orcid.org/0000-0003-1241-2785))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado principalmente a Dios, a mis padres Rosa y Juan por su amor y cariño, fueron mi fuente de inspiración y motivación para culminar esta investigación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía espiritual y por brindarme la sabiduría de culminar con éxito mis metas trazadas. A mis padres que ayudaron alcanzar mis objetivos sin pedir nada a cambio. Gracias mamá Rosa y papá Juan.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
4.1. Resultados descriptivos.....	25
4.2. Resultados inferenciales.....	27
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Población y muestra del estudio.....	22
Tabla 2. Ficha técnica de la variable Motivación Laboral.....	22
Tabla 3. Ficha técnica de la variable Calidad Laboral	23
Tabla 4 Composición de la muestra.....	25
Tabla 5 Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable Motivación con sus respectivas dimensiones.....	25
Tabla 6 Tabla de frecuencia con datos agrupados de la Calidad Laboral con sus respectivas dimensiones.....	26
Tabla 7 Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y la Calidad Laboral.	27
Tabla 8 Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y el Soporte Institucional.	27
Tabla 9 Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y el Seguridad en el trabajo.	27
Tabla 10 Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y la Integración puesto de trabajo.....	28
Tabla 11 Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y Satisfacción por el trabajo.	28
Tabla 12 Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y Bienestar logrado a través del trabajo.....	29
Tabla 13 Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y Desarrollo personal.	29
Tabla 14 Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y Administración tiempo libre.....	29

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño correlacional para las variables motivación y calidad laboral.....	19
Figura 2 Dimensiones de la motivación Laboral.....	20
Figura 3 Dimensiones de la motivación Laboral.....	21

Resumen

La siguiente investigación se denominó “Motivación Y Calidad Laboral del Personal de Salud del Servicio de Emergencia- Hospital Regional de Tumbes, 2021.” La cual tuvo como objetivo general del estudio determinar cuál es el nivel de relación entre la motivación con la calidad laboral que existe en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021. La cual tuvo una metodológica de tipo no experimenta, con un diseño descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 60 profesionales de la salud los cuales conformaron la muestra censal de la investigación. Se aplicó la Escala de motivación de Steers y Braunstein (1976) y el cuestionario CVT-GOHISALO obteniendo como principales resultados que existe una relación directa no significativa entre las variables Calidad laboral y Motivación laboral, con un coeficiente de Pearson de .154 y una significancia $p=.240$; de la misma forma, se determinó una relación directa y significativa entre la variable motivación laboral y las siguientes dimensiones: soporte institucional (Pearson=.338 $p=.008$), Seguridad en el trabajo (Pearson=.361 $p=.005$), integración puesto de trabajo (Pearson=.390 $p=.002$), Satisfacción por el trabajo (Pearson=.312 $p=.015$), Bienestar logrado a través del trabajo (Pearson=.400 $p=.002$) y Desarrollo (Pearson=.466 $p=.000$) en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Palabras clave: Motivación laboral, Calidad Laboral, Bienestar, Desarrollo, Soporte.

Abstract

The following research was called "Motivation and Labor Quality of the Health Personnel of the Emergency Service- Regional Hospital of Tumbes, 2021." The general objective of the study was to determine what is the level of relationship between motivation and quality of work that exists in the health personnel of the emergency service of the Regional Hospital of Tumbes, 2021. Which had a methodological method of the non-experimental type , with a descriptive-correlational design. The population was made up of 60 health professionals who made up the census sample of the research. The Steers and Braunstein (1976) Motivation Scale and the CVT-GOHISALO questionnaire were applied, obtaining as main results that there is a non-significant direct relationship between the variables Work quality and Work motivation, with a Pearson coefficient of .154 and a significance $p = .240$; In the same way, a direct and significant relationship was determined between the work motivation variable and the following dimensions: institutional support (Pearson = .338 $p = .008$), Work safety (Pearson = .361 $p = .005$), job integration (Pearson = .390 $p = .002$), Job satisfaction (Pearson = .312 $p = .015$), Well-being achieved through work (Pearson = .400 $p = .002$) and Development (Pearson = .466 $p = .000$) in the health personnel of the emergency service of the Regional Hospital of Tumbes, 2021.

Keywords: Labor motivation, Labor Quality, Well-being, Development, Support.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, se ha podido observar un notorio desgaste motivacional por parte del personal de salud, puesto que las extremas consecuencias generadas por la pandemia mundial COVID-19 han sido de lo más alarmantes generando cada vez indicadores de mortalidad más altos. Es por eso que la atención y el confort entre colegas se ha vuelto un estrés debido a la mala calidad de trabajo.

Un estudio elaborado por la **Confederación Sindical Internacional-CSI** (2018), con sede en Bruselas realizó una investigación acerca de la calidad laboral a nivel mundial, donde calificó a 140 naciones tomando en consideración 97 diferentes variables, demostrando que unos de los principales países son Palestina y Libia caracterizados principalmente por despidos injustificados debido a huelgas o reclamos por parte de los trabajadores al sentirse incómodos con las malas condiciones laborales. Sin embargo, el puesto número 1 está ocupado por la República centroafricana, donde no existen garantías laborales debido a la ruptura del estado de derecho.

Paralelo a ello, un estudio realizado por la universidad Tecnológica del Perú (2019) posiciona al Perú en el puesto N° 69 de 129 países a nivel mundial que participaron en la investigación, y en el 7° lugar dentro de los 19 países de América Latina, así mismo, indican que una cultura de condiciones laborales está fuertemente relacionada al motivo de los participantes de la sociedad, teniendo como consecuencia la innovación y el trabajo en equipo.

Así mismo, García y Gil (2016) indican que a causa de la pandemia existió una falta de recursos y nuevas formas de trabajar, como por ejemplo en el caso de los Centros de Emergencia Mujer es Mixta, los colaboradores realizan sus trabajos de manera remota o, semipresencial cuando tienen la necesidad de buscar víctimas de violencia de cualquier tipo, y es aquí que cuando van en busca de recursos para poder brindar atención a un paciente, estos resultan ser insuficientes, provocando que haya un desequilibrio administrativo y cuadros de estrés tanto para los colaboradores como para los propios pacientes.

Por otra parte Torres (2018) explica que aproximadamente el 20% de colaboradores desmotivados podría representar una pérdida de tiempo, recursos y materiales de hasta el 55% de improductividad. Asumiendo que 6 de cada 10 empleados visitan sitios web de entretenimiento personal dentro del trabajo, siendo las preferidas, Facebook y LinkedIn.

No obstante, existen factores internos de formación, como: falta de progreso, mal entendimiento con la jefatura, bajos salarios o incluso la falta de coordinación con los líderes genera desmotivación en los recursos humanos, que afectan directamente a la organización, reduciendo la productividad de manera considerable al no sentirse a gusto con sus puestos de trabajo o su clima laboral, manifestándose como una baja calidad de atención o de respuesta (Artigas, 2016).

Es así, como se puede entender que, para lograr el éxito en una organización, todos los mecanismos se comprometen con cumplir los objetivos establecidos. Para conseguir, es necesario que cada uno de los miembros se sientan incentivados, buscando: Oír con atención, incentivar el compromiso en equipo, animar y evaluar, agasajar el buen trabajo, demostrar interés y brindar apoyo cuando sea preciso (Barreto, 2018).

Es necesario comprender la base de la motivación del desempeño laboral y las habilidades requeridas, para lograr una motivación suficiente entre los colaboradores para alcanzar mayor productividad y eficacia en su labor. De esta forma, Peña (2015) explica a la motivación laboral como los esfuerzos de cada ser humano para lograr determinadas metas de diferentes actividades que realiza en el trayecto de su vida y formación profesional.

Por tanto, la presente investigación plantea responder la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de relación entre la motivación con la calidad laboral que existe en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021?, así como las siguientes preguntas específicas:

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Soporte institucional para el trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Seguridad en el trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Integración puesto de trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Satisfacción por el trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Bienestar logrado a través del trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Desarrollo personal de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Administración tiempo libre de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021?

Además, dicha investigación busca analizar los niveles de motivación y calidad laboral existentes para relacionarlas y determinar soluciones de mejora continua en ambas variables a través estableciendo criterios éticos y recopilando investigaciones anteriormente realizadas para corroborar los hallazgos de la presente investigación. Se utilizaron conceptos ya definidos de la motivación y calidad laboral que serán contrastadas con los antecedentes recopilados en la investigación con la finalidad de servir como base teórica para futuras investigaciones.

El actual estudio busca ampliar el conocimiento teórico ya existente de las variables, sirviendo como fuente para futuras investigaciones que busquen medir los niveles de motivación laboral y tomar decisiones de forma justificada en base a los resultados obtenidos.

Paralelo a ello, este estudio traza como objetivo general: Determinar cuál es el nivel de relación entre la motivación con la calidad laboral que existe en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021. Así como los siguientes objetivos específicos:

Determinar el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Soporte institucional para el trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Determinar el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Seguridad en el trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Determinar el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Integración puesto de trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Determinar el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Satisfacción por el trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Determinar el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Bienestar logrado a través del trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Determinar el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Desarrollo personal de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Determinar el nivel de relación que existe entre la variable motivación laboral, con la dimensión Administración tiempo libre de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

De esta forma, la presente investigación plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la motivación y calidad laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

De la misma forma, plantea las siguientes hipótesis específicas:

Existe relación significativa entre la variable motivación laboral, con la dimensión Soporte institucional para el trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021

Existe relación significativa entre la variable motivación laboral, con la dimensión Seguridad en el trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Existe relación significativa entre la variable motivación laboral, con la dimensión Integración puesto de trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Existe relación significativa entre la variable motivación laboral, con la dimensión Satisfacción por el trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Existe relación significativa entre la variable motivación laboral, con la dimensión Bienestar logrado a través del trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Existe relación significativa entre la variable motivación laboral, con la dimensión Desarrollo personal de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Existe relación significativa entre la variable entre la variable motivación laboral, con la dimensión Administración tiempo libre de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los siguientes antecedentes internacionales.

Llano y Cruz (2016) en su investigación de tesis “calidez de cuidado de enfermería en relación al nivel de satisfacción a usuarios”, la determinación acerca de cuán satisfecho se encontraban los pacientes, fue el objetivo general de la mencionada investigación. El objetivo mencionado tendría que estar basado en los servicios de cuidado que prestaba el área de enfermeros en el Hospital General Enrique Garcés. Enmarcando su investigación como un estudio de tipo descriptivo de corte transversal aplicando la encuesta de satisfacción al cliente, a una muestra de 50 pacientes evidenciando que entre el 60 y 80% aseguran que las enfermeras tienen una atención simpática y cortés.

Fernández et al (2019) en su trabajo de investigación llamado “Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad” buscó conocer cuál era el grado existente, tanto de la motivación, así como de la satisfacción laboral, para con los profesionales en el área de enfermería dentro de la organización de salud en la provincia de Buenos Aires, Argentina. La investigación se encuentra enmarcada bajo el enfoque cuantitativo, siendo de corte transversal y, a su vez, observacional. Donde se aplicaron dos encuestas que permitieron medir cuán motivados y satisfechos se encontraban 207 profesionales en el área de salud, permitiendo observar la clara y significativa asociación entre las variables del mencionado estudio. Hablando de los resultados obtenidos, se destaca que los ítems con respecto a los beneficios laborales o remunerativos fueron los que se valoraron con una menor satisfacción. Mientras que, por otro lado, los ítems mejor valorados, en satisfacción, fueron los que se encontraban en relación al desarrollo personal y al desempeño de los trabajadores en sus tareas establecidas.

Alarcón et al., (2020) en su artículo que lleva por nombre “Satisfacción profesional y la motivación en obstetras de un hospital en Chile”, la determinación del nivel de motivación en el que se encontraban los trabajadores del establecimiento mencionado, fue el objetivo principal. Para el cual, se tuvo como diseño de investigación el factor cuantitativo, descriptivo y, a su vez, transversal.

Se empleó la encuesta de diagnóstico de trabajo (Job Diagnostic Survey) para poder determinar la motivación existente. Mientras que, para poder medir la satisfacción, se tuvo que utilizar el SL-SPC (escala de satisfacción laboral). Como resultado, se tiene que los trabajadores tenían una motivación a nivel medio-alto en todos los aspectos estudiados. Mientras que, en lo referente de la satisfacción, el nivel fue medio bajo en todos los aspectos que fueron estudiados.

Salazar (2020) con su investigación nombrada “Motivación y Eficacia laboral con el personal que asiste al Hospital Hugo Pesce Pescetto, 2020, la determinación de cuál era la relación existente entre lo que se refiere en cuanto a la eficacia de laboral con la motivación que sentía el personal en el área de salud, en el establecimiento ya mencionado. Siguiendo un diseño de tipo no experimental bajo un enfoque metodológico cuantitativo correlacional donde se aplicaron como instrumentos el cuestionario para medir la motivación laboral y la escala CVL-HP a una muestra conformada por 206 colaboradores logrando determinar que el personal asistencial, en lo que se refería a una motivación alta, era del 87%. Del mismo modo el 85% y 88% le correspondería a una motivación extrínseca e intrínseca, respectivamente hablando. Refiriéndose al nivel regular con respecto a la motivación el valor que tomó fue del 82%, mientras que el nivel de “bueno” solo tomo un 17%. En cuanto a los resultados que fueron obtenidos, se concluyó que, efectivamente, existía una relación entre la calidez laboral y la motivación que los mismos trabajadores sentían. Esta relación era lineal, y a su vez, tanto significativa como modelada, hablando estadísticamente. Todo lo anterior siendo desarrollado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto, 2020 (Rho Spearman = 0.41, $p=0,000$).

Así mismo, se presentan los siguientes antecedentes nacionales

Supo y Choquepuma (2016) con su tesis denominada “Análisis en cuanto a la relación entre la Satisfacción Laboral y Motivación que muestra el personal de la empresa Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015”, analizó cuál era la relación que, posiblemente, existía entre la motivación y la satisfacción laboral que tenía el personal de la empresa mencionada. El diseño de su investigación fue de tipo correlacional y corte transversal. Además, se aplicó un instrumento para poder medir el motivo y la satisfacción laboral de 223 empleados, quiénes fueron la muestra del estudio. Como resultado, hubo niveles bajos en lo que respecta a un

48.88% con, respecto al nivel medio bajo fue el 38.12%, el nivel regular representaba el 13%, mientras que la motivación regular era del 40.36%, finalmente el 36.32% tuvo un nivel parcial alto, junto con el menor porcentaje que era lo que representaba una motivación alta. Se finalizó que no había un trato significativo entre los motivos y la satisfacción del personal.

Marin y Placencia (2017) en su publicación que lleva por nombre “Motivación y satisfacción laboral de una organización de salud del sector personal” establecieron una relación entre la satisfacción y motivación laboral de los trabajadores de Socios en salud sucursal Perú. Una investigación que tuvo un diseño de tipo observacional, transversal de tipo relacional y, a su vez, descriptivo. Su instrumento de medición fue un cuestionario, el cual fue aplicado a 136 empleados, quiénes eran la muestra del estudio. Se obtuvo como resultado qué, en el ámbito privado la motivación asciende a un 49.3%, el cual se podría catalogar como un nivel medianamente motivado. Los trabajadores se mantenían medianamente motivados por el aspecto higiénico que existía en la empresa, siendo esto, un porcentaje del 46.3%. De igual forma, el mismo nivel de motivación fue con respecto a los factores motivacionales, el cual fue de un 57.4%. La cantidad de 0.336 fue lo que se obtuvo como coeficiente de Spearman. Se pudo concluir que mientras haya una mayor motivación en el sector laboral, también, habrá una mayor satisfacción para el personal de Socios En Salud Sucursal Perú, siendo esto, una baja correlación positiva con un coeficiente de Spearman de 0.336 entre las variables.

Huamán (2018) en su tesis denominada “Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco” buscó alcanzar su objetivo de determinar cuál era la motivación y el mismo desempeño laboral que se llevaba a cabo dentro de un centro de salud siendo el que se mencionó con anterioridad. Realizando una investigación de tipo enfoque cuantitativo, correlacional. Con respecto al instrumento aplicado, fue una encuesta de opinión para 51 profesionales encontrándose en el rango universitario sin importar su sexo. Se determinó que existe una importante relación entre las variables del trabajo de investigación en mención, indicando que fue una

correlación significativa y directa, teniendo en cuenta el coeficiente Rho de Spearman de 0.452; $p=0.001$

Halanocca et al (2019) en su tesis denominada “La Motivación y Satisfacción laboral en función con la productividad en una Entidad Prestadora de Servicios de Salud”, quisieron establecer una relación entre la motivación la productividad, junto con la satisfacción laboral, que el personal del sector de salud sentía con respecto al lugar de trabajo, previamente mencionado. Cuya investigación tuvo un diseño de tipo no experimental y, a su vez, de corte transversal como, también, de tipo relacional. Se tomó como tipo probabilístico estratificado en lo que se refería al muestreo. Mientras que nos referimos de una escala de medición este fue cuantitativa y, a su vez, se aplicó un cuestionario que estuviera dentro de la escala de Rikert. Fueron 179 médicos, 179 técnicos de enfermería y 179 licenciados enfermeros quiénes fueron parte de la muestra de la investigación. Donde, finalmente, se determinó que, efectivamente, existía una relación entre la satisfacción y motivación laboral la cual fue de un 62.32%.

Risco (2020), en su trabajo de tesis denominado "Motivación del personal y calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 20192, se centró en la determinación de la relación entre la calidad de servicio al usuario y la motivación del personal. La investigación fue tipo descriptiva correlacional. Se realizó una encuesta mediante el uso del cuestionario, la cual fue dirigida para 61 trabajadores, quienes fueron muestra de la investigación. Se obtuvo, como resultado que el 39,34% del total de los trabajadores percibían una motivación adecuada, donde el 18.03% serían partícipes de una calidad atención excelente, y el 9,84% estaría brindando una atención deficiente en lo que respecta a calidad. Estos resultados permitieron determinar que existe correlación del 0.82 entre la motivación del personal y la calidad de servicio al usuario en el lugar donde se realizó el estudio.

Salinas (2018) en su tesis denominada “La motivación personal como variable asociada al desempeño laboral del personal asistencial en el centro de salud San Jerónimo, Andahuaylas -2018” se centró en la determinación del impacto que pudieran tener los niveles de motivación personal en lo que respecta el desempeño laboral. De esta forma, el investigador enmarca su estudio desde una

perspectiva descriptiva, correlacional causal de diseño no experimental. Aplicando como instrumento de recolección de datos el cuestionario a una muestra de 80 colaboradores evidenciando un coeficiente de Spearman de 0.413 obteniendo como resultados que existe una relación directa y significativa entre las variables desempeño laboral y motivación personal.

Paralelo a ello, se presentan las siguientes bases teóricas para definir las variables del presente estudio

Motivación Laboral

La motivación laboral es un conjunto de energías internas y externas que son la motivación para iniciar conductas laborales y determina su forma, trayectoria, ímpetu y ocupación. Se puede pensar en ciclos de comportamiento que afectan los pensamientos, estos ciclos producen comportamientos que afectan los pensamientos y luego el ciclo comienza de nuevo. Cada período del ciclo dispone de varios aspectos, incluido el estado, la creencia, la intención y el esfuerzo, todos estos factores afectan la motivación de la experiencia personal (Galván, 2017).

Peña y Villon (2018) afirma que la motivación se debe tener en cuenta que las organizaciones deben ser responsables en crear un mecanismo intermediario que permita a los empleados crecer interiormente y distinguir que a cada uno de ellos se les debe brindar mejores opciones como incentivos, que sean dignos de encomios, y aumento salarial. Manera de hacerlos sentir en mente, y brindando oportunidades, los empleados serán más productivos y dispuestos a cooperar en todas las actividades requeridas por la organización.

Entre las diferentes teorías del tema estudiado motivación se encuentran las siguientes mencionadas:

Las necesidades de Maslow (2020) este modela categoriza los motivos de las personas y las hace enfrentar las visiones internas inherentes de los individuos. Estas necesidades se dividen en dos categorías: La primera clase de condición es la principal necesidad, y se divide en las siguientes

El primer nivel: necesidades fisiológicas, como la comida, y el descanso, domicilio o deseo sexual; la segunda capa: buscar protección de seguridad para

resistir amenazas o necesidades de seguridad peligrosas; llámalas las necesidades básicas para garantizar la subsistencia y garantía personal (Universidad Americana de Europa, 2020).

Segunda necesidad es la secundaria, el primer nivel las necesidades más comunes están relacionadas en que los individuos se comportan en la sociedad, involucrando emoción, consentimiento, colaboración, afecto; el nivel que sigue necesidades de autoestima, que son personales propios de nuestra valoración. La última necesidad de autorrealización guiar a los individuos a aumentar su gran fortaleza y mejorar sus habilidades como humanos (Peña y Villón, 2018).

Existe además las conocidas necesidades de afiliación, como parte de la conducta de los humanos, entendido como la necesidad de estrechar relaciones en la sociedad ya sea a través de actividades culturales, deportivas o laborales (Pérez, 2018).

Así mismo, necesidades de reconocimiento o estima, entendidas como la valoración de los individuos ante la sociedad, la cual se puede dividir en: a) Estima alta, entendida como todo aquello que nosotros mismos podemos percibir, así como también, la confianza y el respeto que nos tenemos a nosotros mismos, de igual forma, el sentimiento de independencia y libertad; y b) Estima baja, en donde nos concentramos en las demás personas a nuestro alrededor destacando la fama, la dignidad y la reputación que necesitamos para poder queremos lo cual, al ser cumplidas, nuestro autoestima puede crecer, sin embargo, si sucediera lo contrario el individuo puede verse afectado sentimentalmente, sintiéndose inferior a los demás y pensar que su vida no tiene valor. La merma de las necesidades indicadas, hace que el individuo se sienta estancado y, por ende, sus deseos de obtener lo que quiera, se limitan (Arosemena, 2016).

Finalmente, se encuentra a las necesidades de autorrealización o autoactualización, las cuales son abstractas porque dependen de cada individuo al tener diferentes necesidades que lo diferencian del resto es por eso que cada individuo es único. Pero ciertos deseos no pueden ser satisfechos con actividades o elementos simples, sino que, forman parte de diversas situaciones, acciones o

experiencias que el individuo llega a obtener a lo largo de su vida y, esto, puede durar tanto en periodos largos como cortos(Pérez, 2018).

La siguiente teoría de Herzberg Chiavenato (2006), dividió a la motivación en cuanto al entorno exterior y el trabajo personal. La primera característica que es higiene, Consiste al carácter que se le pone al trabajo físico y ambiental, a pesar de, las condiciones que abordan al empleador, entre ellas: salarios, bienestar social, y el ambiente en que se manejan. También responde a ocasiones que se dan, perspectivas ambientales y mecanismos implementados por la organización para incentivar al empleador (Mattar y Cuervo, 2017).

La teoría se basa en diferentes necesidades como son logros, poder y unión. Hablando de este caso las personas no pueden ser capaces de satisfacer sus necesidades por sí mismos y esto conlleva a que entren en tensión promoviendo que haya un impulso dentro de la persona. El autor quiso enfatizar en algunas fuerzas impulsoras que son una de las más importantes, siendo: fuerza impulsora del logro”, donde el individuo tiene la necesidad de poder crecer y desarrollarse por sí mismo, y la motivación de los miembros donde las personas socializan con otras haciendo que este trabajo sea de calidad es decir un impulso(Balbuena, 2020).

Vroom (1995) de acuerdo a su teoría de la Expectativa, basado en la motivación afirma que todos contamos con factores que ayudaran a determinar los motivos de satisfacción, entre ellos se encuentran las metas personales que tienen la fuerza de voluntad para alcanzarlas.

La conciencia de un individuo de la relación entre la productividad y el logro de metas personales y la capacidad del sujeto para influir en su nivel de productividad. La importancia de esta teoría radica en el interés observado en la individualidad y variabilidad de la dinámica (Fontalbo et al., 2017).

El modelo de la jerarquía ERC de Alderfer, propone las siguientes tres motivaciones básicas: motivación existencial: enfoque fisiológicas, y de seguridad; motivación de relación: enfoque en interacción social con los demás, soporte emotivo, sentido de identidad y pertenencia; y motivación de crecimiento: enfoque en desarrollo y progreso personal (Alderfer, 1969).

Locke (1968) aporta con su teoría del Establecimiento de las Metas que las personas instruyen su propio propósito con el objetivo de alcanzarlas. Esta teoría afirma que trabajar hacia el propósito es una base importante para la motivación para completar el trabajo, porque el propósito le dice al trabajador lo que necesita hacer y la dificultad que le ocasiona para lograr la meta, es más probable que establezcan una meta difícil porque harán que su elección sea más decidida.

Calidad laboral

La calidad laboral es la vital en cuanto a la eminencia de la calidad de vida de las personas; es así cuando el sujeto tiene la probabilidad de ejecutar un compromiso que le pertenece a su capacidad y vocación de servicio, identifica componentes para el desarrollo personal (González et al., 2015).

La disposición de vida profesional presume primordialmente el objetivo que va a realizar de una evaluación del conocimiento que tienen los empleados en función a sus ambientes de trabajo, así como se permitió obtener los principales factores que hacen que esta evaluación sea buena o mala (Cruz, 2018). Las variables que resultan ser primordiales y se encuentran en relación con el CVL son: la discapacidad intelectual, el cambio organizacional, rotación del personal, el acoso laboral, el compromiso social corporativo, el coaching de gestión y la energía; estando, todo lo mencionado, dentro a lo que respecta el comportamiento del ser humano en el ámbito laboral.

Se encuentra basado en los distintos conocimientos que los empleados, de una respectiva organización, indicarían acerca del grado de satisfacción laboral que estos sienten o perciben. Esto llegaría a resultar en una evaluación del grado de bienestar, así como, el efecto que estas condiciones mencionadas podrían tener dentro de los recursos humanos. De esta forma, al ser una respuesta negativa, las metas trazadas por la empresa, podrían verse afectadas. (Baitul, 2012).

El siglo XX es el lugar, dentro de la historia, donde se remontan los antecedentes de la CVL, donde influían las economías capitalistas industrializadas. Esto quiere decir, que el modelo de producción y administración correspondían a la organización fordista y las fabricaciones en serie, siendo este, un enfoque americano basado en los distintos aspectos, en lo que respecta de administración,

de Taylor (Tabassum et al., 2011). Por tanto, se reafirma que la gestión se encontraba centrada en lo que era la división de las tareas y las distintas especializaciones dentro de las actividades. De la misma forma, había un control muy riguroso que marcaba el buen cumplimiento de las tareas preestablecidas, siendo, también una organización tradicional. Entonces se podría llegar a la conclusión de que, en lo que respecta a la gestión, la teoría mencionada que se encontraba basada en sus principios, de desarrollar una eficiencia y buenos niveles de productividad, no sería una variable de suma importancia, si quiera, no en proporción de la productividad, la eficiencia, o quizá el aprovechamiento de los distintos recursos y tiempo. Aquella compostura atrajo, consigo misma, una gran desmotivación, una altísima rotación entre el personal, de la mano del ausentismo, y los distintos abandonos de los puestos de trabajo. Esto se debía a que la mano de obra no era vista como si no fuera parte de un todo, sino como una simple herramienta que tenía el deber y obligación de alcanzar las metas establecidas por la organización. (Granados, 2011).

Atención asistencial se basa en el hecho de conseguir una atención superior y excelente, logrando consigo, el mínimo riesgo de efectos adversos para una buena calidad de atención al cliente, con una agradable y máxima atención durante su transición, siendo este, el mejor resultado. (Solano y Aceves, 2013).

Soporte institucional para el trabajo

El soporte institucional tiene el concepto de distintos instrumentos o elementos, que facilitan a los colaboradores dentro del puesto del trabajo, que tienen como finalidad el buen desempeño laboral en las actividades establecidas. Esta dimensión es sustentada por distintos autores que referencian cuán importante es considerar esta dimensión en lo que respecta a la medición de calidad de vida en el trabajo (González et al., 2010).

Seguridad en el trabajo

Para González et al. (2010) abarca la gran mayoría de las características presentadas durante un trabajo las cuales son relacionadas con las distintas condiciones que brindan una firme relación entre los trabajadores y la propia institución. De la misma forma se encuentra la satisfacción dependiendo de los

procedimientos que se lleven en el trabajo, sin dejar atrás las llamadas, los ingresos, los salarios, entre otros elementos que son necesarios para poder cumplir con las tareas de cada trabajador. De la misma forma, incluye los derechos que se tiene para con los colaboradores y cómo es que crece profesionalmente cada uno, gracias a la capacitación que se les brinde

Procedimientos de trabajo: la satisfacción se encuentra relacionada con cómo es que se llevan a cabo las actividades encomendadas para poder cumplir las metas y misión de la empresa, así como también, del puesto del trabajador

Salario: comprende la paga o remuneración que reciben los trabajadores siendo el resultado de las distintas actividades que se han realizado durante un tiempo establecido siendo, mayormente, de un mes. La satisfacción del trabajador y la suficiencia del mismo se asocia fuertemente a la calidad de vida laboral.

Insumos para el trabajo: son todos aquellos materiales que se tengan en necesidad para poder cumplir las distintas actividades que se realizan. También, con una finalidad para poder evaluar este factor se mire la calidad y cantidad de los mismos.

Derechos contractuales del trabajador: son los distintos elementos que son inherentes a la actividad laboral los cuáles deben ser: la seguridad social, los distintos planes de retiro, las condiciones de higiene, la protección de la salud y movimientos escalafón.

Capacitación para el trabajo: comprende las distintas actividades que se desarrollan con la meta de poder incrementar las habilidades y aptitudes del trabajador para con el trabajo, incluyendo distintas oportunidades de superación para el trabajador.

Integración puesta de trabajo

Se refiere a la inserción del colaborador dentro del medio laboral para que, de esta forma, evalúe los aspectos de pertinencia, motivación y ambiente de trabajo (González et al., 2010).

Pertinencia: tiene que ver mucho con la preparación académica en relación al puesto que el trabajador tenga, así como, también el respeto a los derechos laborales.

Motivación: se complementa con distintos argumentos que han sido mencionados anteriormente y con la calidad de vida que se define como la fuerza o motivación que siente el empleado al encontrarse enfocado en cumplir los objetivos establecidos con sus compañeros de trabajo. Esto deja ver cuán interesado se encuentra y la disposición que tenga para con su trabajo.

Ambiente de trabajo: implica las distintas circunstancias que se encuentran trabajo teniendo como factor principal a la convivencia con los compañeros de trabajo, el trato con sus pares, la facilidad disponible que se tenga para poder resolver los distintos problemas enfrentados y el apoyo que se tenga entre compañeros.

Satisfacción por el trabajo

Se entiende que la satisfacción en el trabajo comprende distintos sentimientos que pueden ser tanto favorables como desfavorables desde dónde los empleados perciben su trabajo. Existen distintos factores que llegan a influenciar mucho, los cuáles son: distintas formas de interacción entre los trabajadores teniendo un buen clima laboral, buenas condiciones de seguridad, un buen trato para con el trabajador, sentir que se está superando cada vez más profesionalmente, realizar distintas tareas que se encuentran dentro de las capacidades y habilidades del trabajador recibiendo un trato justo y recibir el tiempo justo de vacaciones, así como, también de permisos. El trabajador también se siente satisfecho cuando recibe un ascenso, cuando se le reconozca el esfuerzo, siendo muy beneficioso para el rendimiento y motivación laboral. En otras palabras, la satisfacción laboral expresa la conformidad y comodidad del trabajador en su trabajo. Cuando el trabajador percibe que su esfuerzo es justamente pagado llega a tener una mayor satisfacción y realiza actividades con mayor motivación siendo, este, un gran beneficio para poder alcanzar la satisfacción laboral optima porque para poder alcanzarlo, primero debemos llegar a la satisfacción personal,

produciéndose un círculo de desempeño-satisfacción-esfuerzo que se encuentra en constante funcionamiento (García, 2021).

Bienestar logrado a través del trabajo

Viene a raíz de un disfrute personal siendo, este, una consecuencia que se encuentra en grado óptimo con respecto a la satisfacción del trabajador como expresión de la evaluación cognitiva-valorativa. A su vez, es un resultado de balance entre las distintas expectativas y logros en lo que se refiere el ámbito laboral, siendo influenciados considerablemente por la misma personalidad (Anda, 2017).

Por otra parte, para López (2015) indica que el bienestar laboral tiene más que ver con la remuneración que se reciba, el propio clima del trabajo, así como, también la relación entre pares y líneas jerárquicas. No deja atrás a las presiones la seguridad, ergonomía y la higiene que se ofrecen en las distintas áreas, de la misma forma, llega a influenciar mucho el inapropiado uso de distintos elementos de trabajo, hábitos posturales, la falta de motivación, el tipo de contrato que se tenga con el trabajador, entre otros. Todos estos llegan a tener un gran impacto, tanto negativo como positivo, en los trabajadores y, por ende, en muchas ocasiones en los clientes.

Desarrollo personal

Para poder dar sentido a nuestras vidas se pasa por un proceso de crecimiento y superación, dónde se identifica cuáles son nuestros intereses y objetivos para poder potenciar los recursos necesarios y alcanzar ese estado. El proceso de crecimiento y desarrollo personal se realiza de manera plena cuando se toma una conciencia de cuáles son los valores que poseemos, quiénes somos y quiénes queremos llegar a ser y ser fieles a nuestra palabra con nosotros mismos para poder ser constantes y promover los cambios que sean necesarios para poder conseguirlo. Cuando nos encontramos ligados a los valores que tenemos y a los objetivos que nos hemos planteado, entendemos que, tenemos un desarrollo personal único. No siempre se puede tener un desarrollo pleno en todas las áreas de nuestra vida y tampoco se trata de eso, sino que, debemos saber encajar con nuestra manera de entender qué es la vida. De esta forma es como estaremos

satisfechos y felices con nosotros mismos. De quiénes somos y que queremos llegar a ser depende el desarrollo personal, no de lo que tenemos o poseemos; la buena manera de percibir y entender la vida es lo que nos va ayudar a alcanzar el desarrollo óptimo que necesitemos (Gutiérrez y Ayuso, 2019)

Administración tiempo libre

La mencionada dimensión será considerada parte de la calidad de vida en general, no obstante, existen diferentes instrumentos para medir la calidad de vida en el trabajo dónde se ha involucrado este factor. El cual constituye un elemento esencial dentro del buen vivir siendo, así, que en lugares como España o Colombia se ha tratado acerca de los diferentes logros de estándares sociales que son adecuados para poder vivir tanto desde una perspectiva del trabajador, así como, también de un balance que haya en el trabajo y la vida personal del mismo (Codena, 2015).

Mencionamos algunas teorías como:

Linder (1982) en su teoría aclara, desde una perspectiva psicológica y social, que la forma de comportamiento del paciente se encuentra involucrada dentro de la satisfacción, de ahí es que se hacen distintas comparaciones, no interpersonales o grupales, sino intrapersonales. De ahí sucede el fenómeno de la deprivación relativa, la cual ocurre cuando se comparan los estados de un grupo en particular, los cuales se definen a partir de los estados de otros grupos sociales.

Según Sitzia y Wood (1997) es la teoría que es común de usar, es la de la discrepancia, encontrándose de manera implícita o no en una investigación acerca de la satisfacción. De esta manera se identifican los elementos que son responsables del grado de satisfacción en lo que respecta la atención hospitalaria. Así, permite introducir a los elementos que generan una buena satisfacción como distintas variables que resultan ser fundamentales dentro de la gestión de hospitales gallegos, siendo también una herramienta para una “gestión dirigida al paciente”.

Thompson y Suñol (1995) en su teoría de la disconformidad, dedujeron que los clientes forman perspectivas por adelantado, observan minuciosamente la calidad del artículo, no conformes forman expectativas, y prejuiciosos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo ya que los datos se expresan en guarismos para que lleguen a ser analizados estadísticamente siendo, de esta forma, establecidas distintas consideraciones para poder probar las hipótesis del presente trabajo. (Hernández y Mendoza, 2018).

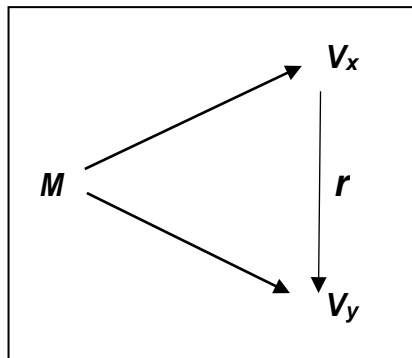
Según su tipo es aplicada y no experimental al no manipularse las variables, y de corte transversal dado que los datos se han recopilados en un tiempo dado, se observaron los fenómenos que se facilitaron en el estudio tal y como surgen en su contexto natural para luego ser estudiados (Dzul, 2016).

El diseño de la presente investigación, es considerado como descriptivo-correlacional porque afronta las variables que son señaladas en un momento o es pasión determinado. También se determina cuál es la intención y dirección de la correlación. (Hernández y Mendoza, 2018)

El diseño de la presente investigación se graficó de la siguiente forma:

Figura 1.

Esquema de diseño correlacional para las variables motivación y calidad laboral.



Dónde:

M: Muestra

r: relación entre las variables

Vx: Variable Calidad Laboral

Vy: Variable Motivación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1, de naturaleza cualitativa: Motivación Laboral

Definición Conceptual:

La motivación afirma que todos contamos con factores que ayudaran a determinar los motivos de satisfacción, entre ellos se encuentran las metas personales que tienen la fuerza de voluntad para alcanzarlas (Vroom, 1995).

Definición operacional:

La motivación Laboral fue medida mediante por medio de la escala de motivación (MLPA) la cual cuenta con 15 reactivos diseñados con una escala de Likert de manera ordinal con la finalidad de medir los niveles de las principales dimensiones de la motivación laboral.

Figura 2
Dimensiones de la motivación Laboral



Variable 2, de naturaleza cualitativa: Calidad Laboral

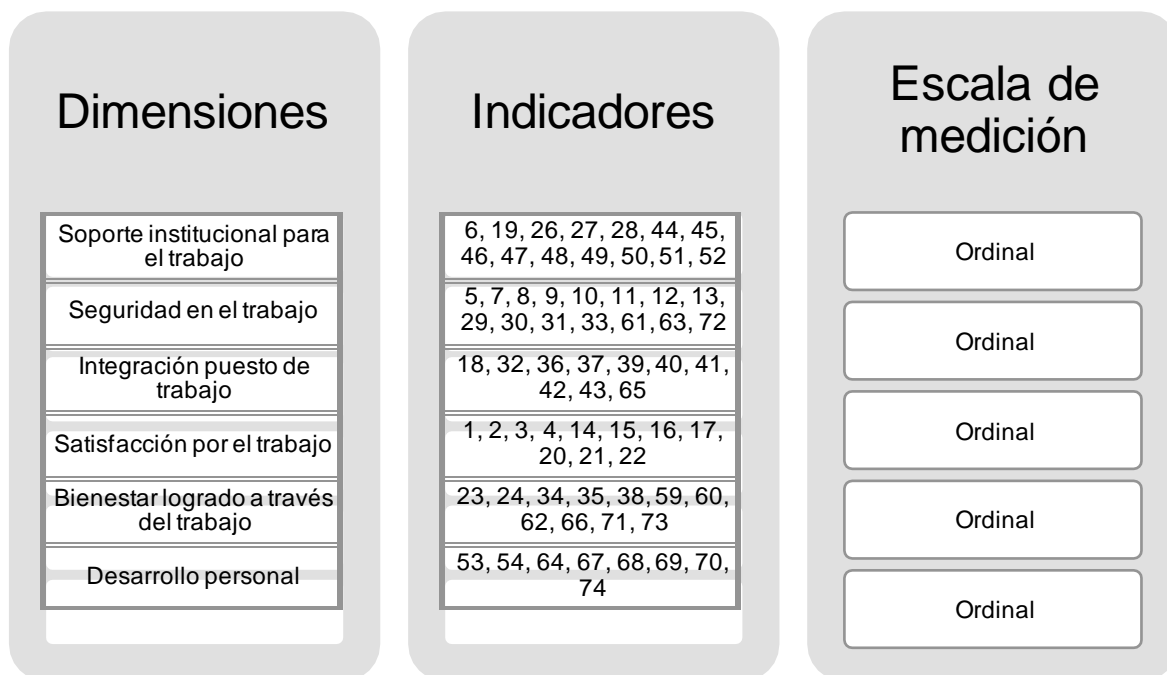
Definición Conceptual:

Es la percepción de los colaboradores de una organización respecto a los niveles de satisfacción del medio donde trabajan, como resultado de las condiciones que se les otorgue, impactando de forma directa en la productividad de la empresa (Cruz, 2018).

Definición Operacional:

La variable será medida mediante el Cuestionario CVT-GOHISALO que cuenta con 74 reactivos y está diseñada con la técnica de Likert con la finalidad de medir las principales dimensiones de Calidad Laboral.

Figura 3
Dimensiones de la motivación Laboral



3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Es conocida como universo, representada por el conjunto o totalidad de unidades que conforman los elementos a estudiar dentro las cuales pueden clasificarse como finitas o infinitas dependiendo de la capacidad de contabilizar a sus integrantes (Zita, 2020).

Para el presente estudio, se tomó en consideración una población total de 60 profesionales de la salud.

Muestra censal

Se sugiere que se identificase como una muestra censal al considerarse que todos los que conforman una población determinada están siendo estudiados, tratándose también, como una muestra (Soto, 2021).

Por tanto, la muestra de este estudio es la misma que la población, tomando en consideración una población total de 60 profesionales de la salud.

Tabla 1.

Población y muestra del estudio

Personal Medico	Población	Muestra
Lic. Enfermeras	30	30
Técnicos en enfermería	30	30
Sub total	60	60

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utilizó como principal técnica de recolección de datos a la encuesta la cual pudo recopilar información cualitativa o cuantitativa siguiendo una guía de procedimientos estandarizados para recolectar datos de una muestra representativa de una población para analizar los datos estadísticamente. (Westreicher, 2020).

Por lo tanto, se aplicó un cuestionario, el cual estuvo conformado por un número determinado de ítems que buscaron representar de manera eficiente las dimensiones de la variable a estudiar, tomando en cuenta una escala de puntuación para cuantificar los resultados (Bravo y Valenzuela, 2019).

Tabla 2.

Ficha técnica de la variable Motivación Laboral

Variable 1	Motivación Laboral
Instrumento	Escala de motivación de Steers y Braunstein
Autores	Steers y Braunstein (1976)
Año	1976
Objetivo	Diagnosticar la motivación laboral de los colaboradores
Ítems	15
Tiempo	10 – 15 minutos.
Aplicada	De forma virtual
Confiabilidad	.865
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación de logro o realización • Motivación de Poder • Motivación de afiliación
Puntaje	Alto: 21-25 Parcial Alto: 17-20 Regular: 13-16 Parcial Bajo: 9-12 Bajo: 5-8

Tabla 3.

Ficha técnica de la variable Calidad Laboral

Variable 2	Calidad Laboral
Instrumento	Cuestionario CVT-GOHISALO
Autores	González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010)
Año	2010
Objetivo	Diagnosticar la percepción de calidad de vida laboral de un grupo de trabajadores
Ítems	74
Tiempo	30 – 45 minutos.
Aplicada	De forma virtual <ul style="list-style-type: none"> • Administración tiempo libre • Bienestar logrado a través del trabajo • Desarrollo personal
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Integración puesto de trabajo • Satisfacción por el trabajo • Seguridad en el trabajo • Soporte institucional para el trabajo
Puntaje	Satisfacción alta 61-99 Satisfacción media 40-60 Satisfacción baja 1-39

Validez

La presente investigación aplicó el juicio de expertos para procesar la validez de contenido, mientras que para la validación de constructo se realizó el análisis factorial exploratorio con un KMO= .679 y la prueba de esfericidad de con un *p-valor* =.000.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos a aplicar, fueron calculados gracias al programa estadístico SPSS. V.25 del cual se obtuvo un Alfa de Cronbach de .865 para el instrumento “Escala de motivación de Steers y Braunstein” y de .969 para el instrumento “Cuestionario CVT-GOHISALO”.

3.5. Procedimientos

Se realizó la encuesta de forma virtual a través de Google forms, con la finalidad de evitar el contacto físico debido al estado de emergencia sanitario

mundial por la COVID-19, para luego ser cuantificadas y valorizadas según los manuales de los determinados inventarios, es importante mencionar que se notificara a través de un consentimiento informado para el procesamiento de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Al obtener los datos, fueron ubicados en Excel, software de Microsoft, para que sean organizados y brindarle su puntuación respectiva, según indicaba la guía del instrumento para que luego sean procesados en SPSS V.25, donde se analiza cuál es la normalidad de los datos obtenidos gracias a la prueba que se realiza de Kolmogorov-Smirnov, donde demostró que existe la relación para métrica entre las variables y dimensiones del trabajo (análisis inferencial de Pearson).

3.7. Aspectos éticos

La ética ha estado presente en esta investigación. Teniendo presente la ética de la propiedad intelectual de los investigadores de quienes se extrajo la información necesaria para poder completar las ideas y recursos en la presente investigación, realizando el citado apropiado. De la misma forma, toda aplicación y ejecución se dio con el permiso brindado por la Jefatura del centro de salud. Sólo se adiciona la información que ha sido aprobada, consintiendo su renuncia a participar dentro de la investigación cuánto se crea conveniente. De la misma forma, toda información presentada será de carácter anónimo para no perjudicar a los sujetos del presente estudio, teniendo en cuenta los principios éticos, sientos: el respeto, lealtad y moral que tenemos para con los participantes

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4

Composición de la muestra.

		f	f _r	F
Sexo	Femenino	38	63.33%	63.33%
	Masculino	22	36.67%	100.00%
Edad	25 - 28	8	13.33%	13.33%
	28 - 31	9	15.00%	28.33%
	31 - 34	10	16.67%	45.00%
	34 - 37	7	11.67%	56.67%
	37 - 40	16	26.67%	83.33%
	40 - 43	10	16.67%	100.00%
Profesión	Lic. Enfermeras	30	50.00%	50.00%
	Técnicos en enfermería	30	50.00%	100.00%
Área	Ginecología	11	18.33%	18.33%
	Pediatría	10	16.67%	35.00%
	Urgencias	39	65.00%	100.00%

En la tabla 4 se puede observar que, del total de la muestra analizada un 63.33% es del género femenino; por otra parte, la mayor parte de la muestra estudiada está ubicada en un rango de edad de 37 a 40 años, representadas por el 26.67% del total. Así mismo, la profesión está representada en partes iguales, 50% Lic. Enfermeras y 50% Técnicos en enfermería, de los cuales se determinó que el 65% de la muestra, está ubicada en el área de Urgencias del Hospital.

Tabla 5

Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable Motivación con sus respectivas dimensiones.

	Parcial Bajo		Regular		Parcial Alto		Alto	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Motivación de logro o realización	0	0.00%	5	8.33%	22	36.67%	33	55.00%
Motivación de Poder	8	13.33%	21	35.00%	20	33.33%	11	18.33%
Motivación de afiliación	2	3.33%	15	25.00%	31	51.67%	12	20.00%
Motivación Laboral	0	0.00%	15	25.00%	35	58.33%	10	16.67%

En lo que respecta a la variable “Motivación Laboral”, se pudo observar en la tabla 5, que un 16.67% de la muestra estudiada presenta un alto nivel de motivación laboral, así como un 58.33% percibe niveles parcialmente altos, mientras que tan solo un 25% encuentra niveles regulares de motivación laboral, por otra parte, es importante mencionar que dentro de las necesidades de realización, el personal encuestado demostró que cuenta el 55% de ellos, se encuentra motivados por la necesidad de logro y realización personal, mientras que en lo que respecta a sus niveles de motivación por el poder, tan solo el 35% de la muestra indicó que encuentra niveles regulares. Por otra parte, las necesidades de afiliación, está representada por un considerable el 51.67% a un nivel parcial alto de los encuestados.

Tabla 6

Tabla de frecuencia con datos agrupados de la Calidad Laboral con sus respectivas dimensiones.

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Soporte institucional para el trabajo	2	3.33%	31	51.67%	27	45.00%
Seguridad en el trabajo	4	6.67%	42	70.00%	14	23.33%
Integración puesta de trabajo	1	1.67%	23	38.33%	36	60.00%
Satisfacción por el trabajo	0	0.00%	39	65.00%	21	35.00%
Bienestar logrado a través del trabajo	0	0.00%	14	23.33%	46	76.67%
Desarrollo personal	2	3.33%	27	45.00%	31	51.67%
Administración tiempo libre	2	3.33%	41	68.33%	17	28.33%
Calidad de vida Laboral	1	1.67%	31	51.67%	28	46.67%

Por otra parte, se realizó el análisis descriptivo de la variable “Calidad Laboral” se pudo observar en la tabla 6, que el 46.67% percibe un alto nivel de calidad de vida laboral, mientras que más de la mitad (51.67%) indica que encuentra un nivel medio de calidad de vida laboral.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 7

Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y la Calidad Laboral.

	Motivación Laboral
Correlación de Pearson	.154
Calidad Laboral Sig.	.240
N	60

** . No presenta significancia ($p > 0.05$)

En la tabla 7, se logró determinar que existe una relación directa no significativa entre las variables Calidad laboral y Motivación laboral, con un coeficiente de Pearson de .154 y una significancia $p = .240$ en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021. Rechazando de esta forma la hipótesis General del estudio, indicando que no existe relación significativa entre la motivación y calidad laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Tabla 8

Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y el Soporte Institucional.

	Soporte institucional
Correlación de Pearson	.338**
Motivación laboral Sig.	.008
N	60

** . Significancia bilateral al .008

En la tabla 8, se logró determinar la existencia de una relación con significancia y directa para con la variable motivación laboral junto con la dimensión soporte institucional de la calidad laboral. Se presentó un coeficiente de Pearson .338 con $p = .008$. Por lo cual se acepta la hipótesis específica número 1 del estudio, al demostrarse que existía una relación con significancia entre la variable y la dimensión mencionadas con anterioridad para con el personal de servicio del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Tabla 9

Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y el Seguridad en el trabajo.

	Seguridad en el trabajo
Correlación de Pearson	.361**
Motivación laboral Sig.	.005
N	60

** . Significancia bilateral al .005

En la tabla 9, se logró determinar que existe una relación directa y significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Seguridad en el trabajo de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .361 y una significancia $p=.005$. Por lo cual se acepta la hipótesis específica 2 del estudio, demostrando que existe relación significativa entre la variable motivación laboral, con la dimensión Seguridad en el trabajo de la variable calidad laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Tabla 10
Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y la Integración puesto de trabajo.

		Integración puesto de trabajo
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	.390**
	Sig.	.002
	N	60

** . Significancia bilateral al .02

En la tabla 10, se logró determinar que existe con significancia una relación directa entre las variables de motivación laboral y dimensión integración puesto de trabajo de la variable calidad laboral sub tuvo el coeficiente de Pearson de 0.390, a significancia fue de $p=.002$. Permitiendo aceptar la hipótesis específica número 3 del presente estudio la cual demuestra la existencia de la relación con significancia entre la variable y dimensión mencionadas del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Tabla 11
Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y Satisfacción por el trabajo.

		Satisfacción por el trabajo
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	.312*
	Sig.	.015
	N	60

** . Significancia bilateral al .015

En la tabla 11, se logró determinar que existe una relación directa y significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Satisfacción por el trabajo de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .312 y una significancia $p=.015$. Se permitió que se aceptase la hipótesis específica número 4 del estudio al demostrarse la relación con significancia entre la variable y dimensión mencionadas del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Tabla 12

Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y Bienestar logrado a través del trabajo.

		Bienestar logrado a través del trabajo
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	.400**
	Sig.	.002
	N	60

** . Significancia bilateral al .01

En la tabla 12, se logró determinar que existe una relación directa y significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Bienestar logrado a través del trabajo de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .400 y una significancia $p=.002$. Gracias a esto se logró aceptar la hipótesis específica el número 5 del presente estudio al encontrar una relación con significancia entre la variable y dimensión mencionadas del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Tabla 13

Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y Desarrollo personal.

		Desarrollo personal
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	.466**
	Sig.	.000
	N	60

** . Significancia bilateral al .01

En la tabla 13, se logró determinar que existe una relación directa y significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Desarrollo personal de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .466 y una significancia $p=.000$. Se aprueba la hipótesis número 6 del presente estudio al demostrarse la significancia en la relación de la variable y dimensión mencionadas en este párrafo del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

Tabla 14

Nivel de correlación entre la Motivación Laboral y Administración tiempo libre.

		Administración tiempo libre
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	.207
	Sig. (bilateral)	.112
	N	60

** . No presenta significancia ($p>0.05$)

En la tabla 14, se logró determinar que existe una relación directa y no significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Administración tiempo libre de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .207 y una significancia $p=.112$. Gracias a esto se rechazó la hipótesis número 7 del estudio por demostrarse la significancia en la relación entre la variable y la dimensión mencionada en el presente párrafo para con el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se logró determinar que existe una relación directa sin mucha significancia entre las variables Calidad laboral y Motivación laboral, con un coeficiente de Pearson de .154 y una significancia $p=.240$ en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021. Hubieron resultados similares, encontrados por Supo y Choquepuma (2016) con su tesis denominada “Análisis en cuanto a la relación entre la Satisfacción Laboral y Motivación que muestra el personal de la empresa Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015”, en la cual se llegó a la conclusión que no había un trato significativo entre la motivación laboral y la satisfacción del personal.

Por otra parte, hablando del caso de Marín y Placencia (2017) en su estudio “Motivación y satisfacción laboral de una organización de salud del sector personal”, llegaron a encontrar una baja correlación positiva entre estas variables; sin embargo, esto pudo haber sido producto de los bajos niveles encontrados tanto en la motivación como la calidad laboral; no obstante, datos adversos encontró Salazar (2020) con su investigación nombrada “Motivación y Eficacia laboral con el personal que asiste al Hospital Hugo Pesce Pescetto, 2020”, quien explica que, efectivamente, existía una relación entre la calidez laboral y la motivación que los mismos trabajadores sentían ($Rho\ Spearman = 0.41, p=0,000$).

Por lo cual, debemos señalar que la motivación laboral ese encuentra ligeramente relacionada con la productividad del colaborador, sosteniendo que, una persona que siente una motivación alta, se permite a sí mismo tener mejores resultados en su desempeño cumpliendo con los objetivos de la institución; sin embargo, un trabajador que no se encuentre satisfecho laboralmente no tendrá motivación alguna para cumplir metas y objetos, ser proactivo, o incluso cumplir con las funciones obligatorias de su puesto laboral.

Se debe resaltar además nuevas factores y condiciones laborables debido a la crisis sanitaria mundial por el coronavirus, lo cual involucra riesgos y factores estresantes en los profesionales de la salud, exigiendo la implementación de suministros y mejoras en la condición laboral para el cuidado directo con pacientes

infectados que, al no contar con estos requerimientos, trae consigo cuadros de estrés y, por tanto, una baja satisfacción laboral.

En ese sentido, se encontró existe una relación que era directa y presentaba una gran significancia entre la variable Motivación laboral y la dimensión Soporte institucional de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .338 y una significancia $p=.008$. Datos coincidentes con lo señalado por Alderfer (1969) quien sugiere que uno de los factores de la motivación, tales como el soporte social, se encuentra fuertemente relacionado con la motivación laboral y el sentido de crecimiento desde un enfoque de progreso personal, de la misma forma se explica lo mencionado por González et al. (2010) interpretando que la integración laboral tiene una finalidad específica de mejorar el desempeño y motivación laboral de las actividades de los trabajadores.

De la misma forma, se identificó que existe una relación directa y significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Seguridad en el trabajo de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .361 y una significancia $p=.005$ lo cual es reforzado por la Universidad Americana de Europa (2020) donde se detalla que el segundo nivel de las necesidades de los trabajadores, es la seguridad en el trabajo, puesto que inconscientemente buscan resistir situaciones de amenazas para garantizar la subsistencia con la finalidad de garantizar la estabilidad laboral y personal.

Sin embargo, González et al. (2010) expone un enfoque distinto, explicando que los trabajadores contemplan otras características que se presentan en el empleo que se relacionan con las condiciones que brindan firmeza en las relaciones laborales, también, involucra la satisfacción por cómo es que se han diseñado los distintos procedimientos en el trabajo, los ingresos, o también llamadas, remuneraciones y los distintos elementos que se necesitan para el desarrollo de las tareas de cada trabajador. De la misma forma, incluye los derechos que se tiene para con los colaboradores y cómo es que crece profesionalmente gracias a la capacitación que se les brinde.

Paralelo a ello, se logró determinar que existe una relación directa y con significancia entre la variable Motivación laboral y la dimensión Satisfacción por el

trabajo de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .312 y una significancia $p=.015$. Hallazgos similares encontraron Marin y Placencia (2017) en su publicación que lleva por nombre “Motivación y satisfacción laboral de una organización de salud del sector personal” donde llegaron a la conclusión que mientras haya una mayor motivación en el sector laboral, también, habrá una mayor satisfacción para el personal de interpretados gracias a su baja correlación positiva con un coeficiente de Spearman de 0.336 entre las variables.

Así mismo, se confronta lo explicado por García (2021) quien interpreta a la satisfacción laboral como un factor que influye de manera significativa en el buen clima laboral logrando sentirse motivado cuando recibe un ascenso, se le reconozca el esfuerzo, siendo muy beneficioso para el rendimiento y motivación laboral. Es decir, expresa la conformidad y comodidad del trabajador en su trabajo. Cuando el trabajador percibe que su esfuerzo es justamente pagado llega a tener una mayor satisfacción y realiza actividades con mayor motivación siendo, este, un gran beneficio para, generar un círculo de desempeño-satisfacción-esfuerzo que se encuentra en constante funcionamiento

También se demostró que existe una relación directa y con significancia entre la variable Motivación laboral y la dimensión Bienestar logrado a través del trabajo de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .400 y una significancia $p=.002$. lo cual, es corroborado por lo que señalan Mattar y Cuervo (2017) quienes expresan que una de las principales características que aseguran altos niveles de motivación laboral, son la Higiene del entorno físico y el bienestar social en el ambiente donde se desenvuelve, los cuales son usualmente mecanismos que se deben implementar en las organizaciones para incentivar a los trabajadores.

Lo cual es explicado por Anda (2017) como una consecuencia debido a la satisfacción de los trabajadores ante el reconocimiento de sus logros, que da como resultado una mayor motivación laboral ante las expectativas generadas en su ámbito laboral las cuales son influenciadas por la personalidad del individuo, puesto que el temperamento puede influir con facilidad ante las frustraciones o limitaciones que se presenten a lo largo de los jornales laborales.

Es así como se complementa este concepto con lo mencionado por López (2015) quien da a entender que el bienestar laboral tiene más que ver con la remuneración que se reciba, el propio clima del trabajo, así como, también la relación entre pares y líneas jerárquicas. No deja atrás a las presiones la seguridad, ergonomía y la higiene que se ofrecen en las distintas áreas, de la misma forma, llega a influenciar mucho el inapropiado uso de distintos elementos de trabajo, hábitos posturales, la falta de motivación, el tipo de contrato que se tenga con el trabajador, entre otros. Todos estos llegan a tener un gran impacto, tanto negativo como positivo, en los trabajadores y, por ende, en muchas ocasiones en los clientes.

Conjunto a ello, se demostró la existencia de una relación directa y con significancia entre la variable Motivación laboral y la dimensión Desarrollo personal de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .466 y una significancia $p=.000$. lo cual establece una similitud con lo descrito por Gutiérrez y Ayuso (2019) que la motivación y desempeño se ven reguladas por el sentido encontrado a nuestros objetivos y metas personales y profesionales, las cuales deben ir desarrollándose para identificar, actualizar y alcanzarlas. De esta forma es como estaremos satisfechos y felices con nosotros mismos.

Finalmente, se logró determinar la existencia de una relación que era directa pero careciente de significancia entre la variable motivación laboral y la dimensión administración tiempo libre de calidad laboral, lanzando un coeficiente de Pearson de .207 y una significancia $p=.112$; lo cual guarda una ligera relación con lo interpretado por Codena (2015) quien explica que a pesar de que esta dimensión sea parte de la calidad laboral, existen otros factores que se asimilan o relacionan de una manera más eficiente con la motivación laboral, determinando así, que la administración del tiempo libre es más una dimensión que se relaciona con el buen vivir personal, mas no con la motivación dentro del trabajo desde la perspectiva del trabajador; sin embargo, no debemos descartar la satisfacción laboral, la cual si está ligada al tiempo libre, puesto que los colaboradores buscan un balance entre sus actividades laborales y el desarrollo de su vida personal.

VI. CONCLUSIONES

- **PRIMERA:** Se logró determinar que existe una relación directa no significativa entre las variables Calidad laboral y Motivación laboral, con un coeficiente de Pearson de .154 y una significancia $p=.240$ en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.
- **SEGUNDA:** Se determino que existe una relación directa y significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Soporte institucional de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .338 y una significancia $p=.008$ en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.
- **TERCERA:** Se logró determinar que existe una relación directa y significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Seguridad en el trabajo de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .361 y una significancia $p=.005$ en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.
- **CUARTA:** Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Integración puesto de trabajo de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .390 y una significancia $p=.002$ en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.
- **QUINTA:** Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Satisfacción por el trabajo de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .312 y una significancia $p=.015$ en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.
- **SEXTA:** Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Bienestar logrado a través del

trabajo de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .400 y una significancia $p=.002$ en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

- **SÉPTIMA:** Se logró determinar que existe una relación directa y significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Desarrollo personal de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .466 y una significancia $p=.000$ en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.
- **OCTAVA:** Se logró determinar que existe una relación directa y no significativa entre la variable Motivación laboral y la dimensión Administración tiempo libre de la variable calidad laboral, con un coeficiente de Pearson de .207 y una significancia $p=.112$ en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- **PRIMERA:** Se sugiere seguir realizando investigaciones acerca de variables que afecten en mayor nivel y de manera significativa a la motivación laboral, con la finalidad de identificar y reforzar las características de los trabajadores que les permitan trabajar de manera más eficiente y productiva.
- **SEGUNDA:** Se recomienda la implementación de mecanismos o sistemas especializados en los requerimientos de los colaboradores encargado por un área designada con la finalidad de velar por las necesidades de los trabajadores para aumentar la productividad y su eficiencia.
- **TERCERA:** Se recomienda exigir el cumplimiento de los beneficios adscritos por ley, con la finalidad de generar estabilidad y confianza en los trabajadores con respecto a su puesto laboral y la implementación de un sistema de recompensas por los esfuerzos y cumplimiento de las metas de la empresa, esperando que las hagan propias.
- **CUARTA:** Se sugiere delegar al área de recursos humanos la programación constante de actividades que refuercen la integridad social y laboral entre compañeros, destacando la importancia de sus labores y promoviendo el buen ambiente laboral.
- **QUINTA:** Se recomienda realizar capacitaciones dinámicas a los trabajadores, con la finalidad de promover la proactividad, desarrollo personal y profesional de los trabajadores, con la finalidad de generar satisfacción con respecto a su puesto laboral.

REFERENCIAS

- Alarcón Henríquez, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja Rejas, L., & Monteverde Sánchez, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20(4), e7900. <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Alderfer, C. (1969). *An empirical test of a new theory of human needs*. 4(2). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/003050736990004X>
- Anda, M. (2017). *“Calidad de Vida Laboral: el bienestar logrado a través del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017.*
- Arosemena, M. (2016). *¿Qué sucede cuando no satisfacemos nuestra necesidad de obtener reconocimiento de los demás?* <https://www.psyciencia.com/sucede-cuando-no-satisfacemos-nuestra-necesidad-obtener-reconocimiento-los-demas/>
- Artigas, M. (2016). *Desmotivación laboral: un problema para la empresa y el trabajador, ¿cómo superarla?* <https://www.iebschool.com/blog/desmotivacion-laboral-relaciones-laborales/>
- Baitul, M. (2012). Factors Affecting Quality of Work Life: An Analysis on Employees of Private Limited Companies in Bangladesh. *Global Journal Of Management And Business Research*, 12(18), 23–31.
- Balbuena, F. (2020). *Teoría de McClelland*. <https://www.cmdc.com.mx/post/teoría-de-mcclelland>
- Barreto, M. (2018). *¿Cómo evitar la desmotivación laboral?*
- Bravo, T., & Valenzuela, S. (2019). Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. *Centro de Medición MIDE UC, Instituto Nacional Para La Evaluación de La Educación INEE*, 39. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Codena, M. (2015). *Incidencia de la aplicación del modelo de gestión en la calidad*

laboral del personal de la dirección de registro civil, identificación y de cedula de la ciudad de Quito. 140.

Confederación Sindical Internacional. (2018). *Top 10 de los peores países para trabajar.* <https://www.salud180.com/SALUD-DIA-DIA/TOP-10-DE-LOS-PEORES-PAISES-PARA-TRABAJAR>

Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 0(45), 58–81.

Dzul, M. (2016). *Diseño No-Experimental.*

Fernández, M., Raybaud, L., Racedo, M., Roberts, C., Sabatini, C., & Moraes, D. (2019). Motivation and job satisfaction of nursing professionals from a highly complex private hospital. *Nure Investigación*, 16(103), 1–8.

Fontalbo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). Productivity and its factors: impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47–60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1897>

Galván, M. (2017). *Motivación laboral.* 4. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>

García, M. del C., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista de La Facultad de Psicología*, 1560–6139, 11–30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112754>

García, S. (2021). *La Satisfacción Laboral.* <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>

González, R., Hidalgo, G., León, S., Contreras, M., Aldrete, M., Hidalgo, B., & Barrera, J. (2015). Relación entre género y calidad de vida laboral en profesionales de salud. *Psicogente*, 18(33), 52–65.

González, R., Hidalgo, G., Salazar, J., & Preciado, M. (2010). *Elaboración y validez del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO"*. 36, 332–340. https://works.bepress.com/jose_salazar/4/

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios.

- Revista de Investigación En Psicología*, 14(2), 209.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- Gubbins, A. M. (2019). Mejores Lugares para Trabajar 2019. *Great Place to Work*, 33. <https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/las-mejores/2018/grupo-utp-idat>
- Gutiérrez, L., & Ayuso, Y. (2019). *¿Qué es el Desarrollo Personal?*
<https://centrodepsicologiademadrid.es/desarrollo-personal-en-madrid/>
- Halanocca, S., Palomino, L., & Rupay, K. (2019). La motivacion y satisfaccion laboral en relacion con la Productividad en una Institucion Prestadora de servicios de Salud. *Business*, 53, 29.
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019_MAGSS_16-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf>
- Huaman, M. (2018). Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa , Cusco. *Universidad César Vallejo*, 0–71.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37187/huaman_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Linder, S. (1982). *Toward a theory of patient satisfaction*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0277953682903112>
- Llano, C., & Herminda, P. (2016). Calidad De La Atención De Enfermería Relacionado Con El Grado De Satisfacción De Los Pacientes En El Servicio De Cirugía Del Hospital Enrique Garcés De La Ciudad De Quito. Noviembre 2015-Febrero 2016. *Revista Brasileira de Geografia Física*, 11(9), 141–156.
<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/monografias/GEBIS - RJ/RBG/RBG 1995>

v57_n1.pdf%0Ahttps://periodicos.ufpe.br/revistas/rbgfe/article/view/234295

Locke, E. (1968). *La teoría de fijación de metas de Edwin Locke*.

<https://psycnet.apa.org/record/1968-11263-001>

Lopez, S. (2015). Bienestar Laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla. *Nhk技研*, 151, 10–17. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>

Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Mattar, J., & Cuervo, L. M. (2017). Planificación Para El Desarrollo En America Latina Y El Caribe. In *Apc,lsbn* (Vol. 3).

<https://www.apc.org/es/pubs/issue/redes-inalambricas-para-el-desarrollo-en-america-l>

Peña Estrada, C. (2015). La Motivación Laboral Como. *Universidad Pontificia Comillas*, 1–96. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/4152>

Peña, H. C., & Villón, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*, 3(7), 177–192.

<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Pérez, A. (2018). ¿Conoces la teoría de las 3 necesidades universales de McClelland? https://www.ceolevel.com/teoria_mcclelland

Risco, R. (2020). Motivación del personal y calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*, 0–2.

Salazar, L. (2020). *Motivación y Calidad de vida laboral en el personal asistencial del Motivation and Quality of work life in the care staff of the Hospital*. 2020, 3677–3700.

Salinas, K. (2018). La Motivación Personal Como Variable Asociada Al Desempeño Laboral Del Personal Asistencial En El Centro De Salud San Jerónimo, Andahuaylas -2018. *Universidad Cesar Vallejo*.

Sitzia, J., & Wood, N. (1997). *Patient satisfaction: A review of issues and*

concepts.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0277953697001287?via%3Dihub>

Solano, G., & Aceves, J. N. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1(82), 4–13.

<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Steers, R., & Braunstein, D. (1976). *Escala de Motivación Laboral.*

<https://es.scribd.com/document/437574633/Manual-Escala-de-Motivacion-Lab>

Supo, A., & Choquepuma, K. (2016). *Arequipa – Perú 2016*. 114.

Tabassum, A., Rahman, T., & Jahan, K. (2011). Quality of work life among male and female employees of private commercial banks in Bangladesh. *International Journal of Economics and Management*, 5(2), 266–282.

Thompson, A., & Suñol, R. (1995). *Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence.*

<https://doi.org/10.1093/intqhc/7.2.127>

Torres, R. (2018). *Motivación laboral: ¿Por qué un equipo se desmotiva? causas y consecuencias.* <https://fococonsultores.es/causas-y-consecuencias-falta-motivacion-laboral/>

Universidad Americana de Europa. (2020). *¿Para qué sirve y como me afecta la pirámide de Maslow?* <https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/>

Vroom, V. (1995). *Work and Motivation.*

Westreicher, G. (2020). *Encuesta.*

<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

ANEXOS

Anexo 1

Análisis de fiabilidad del instrumento “Escala de motivación de Steers y Braunstein”

Alfa de Cronbach	N de elementos
.865	15

Anexo 2

Análisis de fiabilidad del instrumento “Cuestionario CVT-GOHISALO”

Alfa de Cronbach	N de elementos
.969	74

Anexo 3

Medida de Kaiser-Meyer-Olkin y prueba de Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,679
	Chi-cuadrado aproximado	232,240
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	105
	Sig.	,000

Anexo 4

Varianza total explicada del instrumento de la variable “Motivación Laboral”

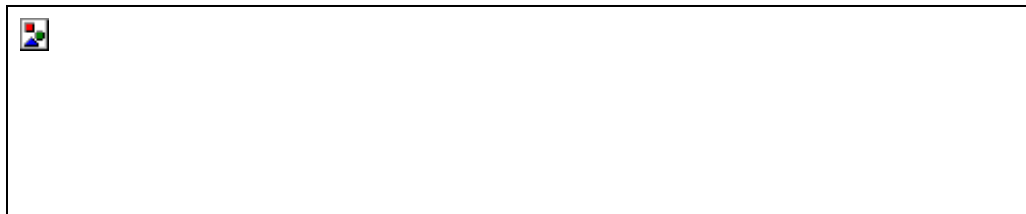
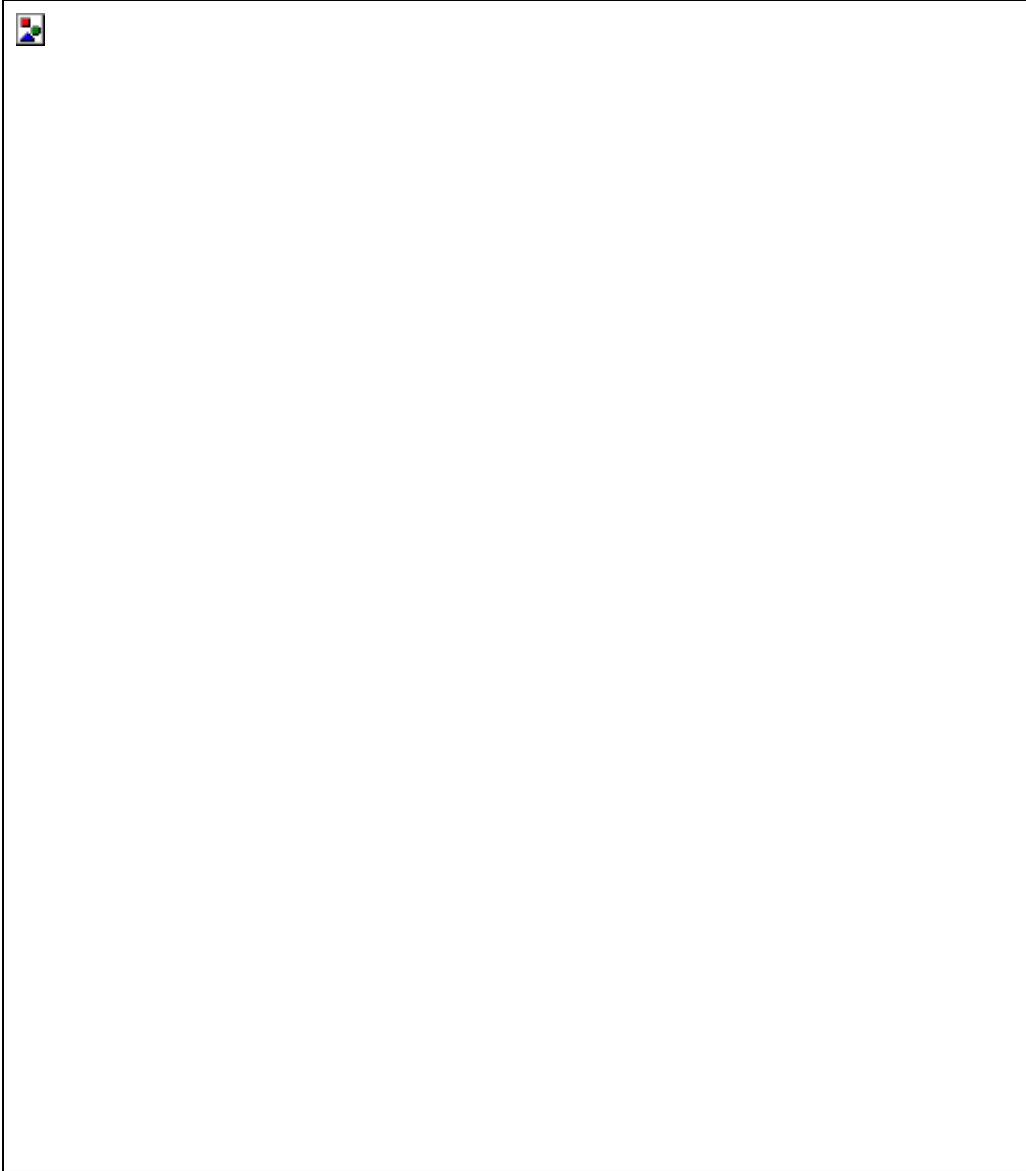
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% Var.	% Acum.	Total	% Var.	% Acum.	Total	% Var.	% Acum.
1	3,843	25,620	25,620	3,843	25,620	25,620	2,729	18,190	18,190
2	1,776	11,842	37,461	1,776	11,842	37,461	1,783	11,889	30,079
3	1,607	10,713	48,175	1,607	10,713	48,175	1,731	11,537	41,616
4	1,256	8,371	56,546	1,256	8,371	56,546	1,450	9,666	51,282
5	1,081	7,206	63,752	1,081	7,206	63,752	1,438	9,588	60,871
6	1,002	6,680	70,432	1,002	6,680	70,432	1,434	9,561	70,432
7	,797	5,315	75,746						
8	,738	4,922	80,669						
9	,688	4,586	85,255						
10	,463	3,086	88,340						
11	,445	2,968	91,309						
12	,413	2,752	94,061						
13	,375	2,498	96,559						
14	,286	1,907	98,466						

15 ,230 1,534 100,000

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Anexo 5

Escala de Motivación De Steers y Braunstein



Anexo 6

Cuestionario CVT-GOHISALO

Las preguntas, reflejan el grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y se contestan en una escala, que va del 0 al 4:				
0 corresponde a nada satisfecho y 4 al máximo de satisfacción.	1	2	3	4
1. Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro				
2. En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro				
3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro				
4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es				
5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo				
6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo				
7. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo				
8. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento				
9. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito				
10. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución				
11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)				
12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución				
13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es				
14. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es				
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es				
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es				
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es				
18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo				
19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores				
20. Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo				
21. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento				
22. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es				

23. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro				
24. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es				
Las siguientes preguntas se contestan en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal: 0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.	1	2	3	4
25. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta				
26. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo				
27. Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo				
28. Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación				
29. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas				
30. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales				
31. Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida				
32. Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales				
33. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación				
34. Me siento identificado con los objetivos de la institución				
35. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?				
36. Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo				
37. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo				
38. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias				
39. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo				
40. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo				
41. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros				
42. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas				
43. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas				
44. Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores				
45. Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades				
46. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral				
47. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo				
48. Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la				

realización de mis tareas				
49. Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme				
0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.	1	2	3	4
50. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo				
51. En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción				
52. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes				
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente				
54. Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo				
55. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo				
56. Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia				
57. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas				
58. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)				
59. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)				
60. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales				
61. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)				
62. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos				
En este grupo de cuestionamientos se contesta el grado de acuerdo en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nada de acuerdo y 4 a totalmente de acuerdo.	1	2	3	4
63. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a curriculum y no a influencias				
64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución				
65. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación				
66. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios				
67. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución				
68. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo				
69. Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento				

70. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales				
71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad				
72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma				
Por último, se marca el grado de compromiso también en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso.	1	2	3	4
73 Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo				
74 Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución				

Anexo 7

Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿De qué manera se relaciona la motivación con la calidad laboral que existe en el personal de salud del servicio de emergencia del HRT, 2021?	Deteminar la relación entre la motivación y calidad laboral entre el personal del servicio de emergencia del HRT, 2021.	H0: Existirá relación entre motivación y calidad laboral del personal del servicio de emergencia del HRT.	<p>Variable 1 Motivación Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación de logro o realización • Motivación de Poder • Motivación de afiliación <p>Variable 2 Calidad Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte institucional para el trabajo • Seguridad en el trabajo • Integración puesta de trabajo • Satisfacción por el trabajo • Bienestar logrado a través del trabajo • Desarrollo personal • Administración tiempo libre 	Análisis de enfoque cualitativo, por el nivel de profundidad: descriptiva.	La Población y muestra estará conformada por 60 profesionales de la salud del Hospital Regional de Tumbes.

Anexo 8*Operacionalización de la variable motivación*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDAS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN.
V1: Motivación	La motivación afirma que todos contamos con factores que ayudaran a determinar los motivos de satisfacción, entre ellos se encuentran las metas personales que tienen la fuerza de voluntad para alcanzarlas. (Vroom, 1995)	La variable será medida mediante la escala de Motivación – MLPA, que cuenta con 15 reactivos y está diseñada con la técnica de Likert e intenta medir la escala de motivación.	Motivación de logro o realización	1,4,7,10,13		Totalmente en desacuerdo
			Motivación de Poder	2,5,8,11,14	Alto 21-25 Parcial Alto 17-20 Regular 13-16	1 En desacuerdo 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3
			Motivación de afiliación	3,6,9,12,15	Parcial Bajo 9-12 Bajo 5-8	4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo

Anexo 9


Operacionalización de la variable Calidad Laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDAS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN.
V2: Calidad de vida Laboral	Es la percepción de los colaboradores de una organización respecto a los niveles de satisfacción del medio donde trabajan, como resultado de las condiciones que se les otorgue, impactando de forma directa en la productividad de la empresa (Cruz, 2018)	La variable será medida mediante el Cuestionario CVT-GOHISALO que cuenta con 74 reactivos y está diseñada con la técnica de Likert con la finalidad de medir las principales dimensiones de Calidad Laboral.	Soporte institucional para el trabajo	6, 19, 26, 27, 28, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52	Satisfacción alta 42-56 Satisfacción media 28-42 Satisfacción baja 14-28	Bajo 1 Medio Bajo 2 Medio 3 Alto 4
			Seguridad en el trabajo	5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 29, 30, 31, 33, 61, 63, 72	Satisfacción alta 45-60 Satisfacción media 30-45 Satisfacción baja 15-30	
			Integración puesto de trabajo	18, 32, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 65	Satisfacción alta 30-40 Satisfacción media 20-30 Satisfacción baja 10-20	
			Satisfacción por el trabajo	1, 2, 3, 4, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22	Satisfacción alta 34-44 Satisfacción media 23-33 Satisfacción baja 11-22	
			Bienestar logrado a través del trabajo	23, 24, 34, 35, 38, 59, 60, 62, 66, 71, 73	Satisfacción alta 34-44 Satisfacción media 23-33 Satisfacción baja 11-22	
			Desarrollo personal	53, 54, 64, 67, 68, 69, 70, 74	Satisfacción alta 24-32 Satisfacción media 16-24 Satisfacción baja	

Administración tiempo libre	25, 55, 56, 57, 58	8-16 Satisfacción alta 15-20 Satisfacción media 10-15 Satisfacción baja 5-10
--------------------------------	--------------------	--

Anexo 10

Carta de Presentación para la Validación de Instrumentos.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Zúñiga Castillo, Arturo Jaime

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de posgrado la UCV, en la sede de Lima, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado de maestría.


El título del proyecto de investigación es: *Motivación y Calidad Laboral que Existe en el Personal de Salud, del Servicio de Emergencia- Hospital Regional de Tumbes, 2021* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en maestría, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma

Cruz Pizarro Bélgica Lisbeth
DNI: 71093488



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Motivación Laboral:

La motivación es el conjunto de energías internas y externas que son la motivación para iniciar conductas laborales y determina su forma, trayectoria, ímpetu y ocupación. Se puede pensar en ciclos de comportamiento que afectan los pensamientos, estos ciclos producen comportamientos que afectan los pensamientos y luego el ciclo comienza de nuevo. (Galván, 2017)

II. Dimensiones

- **Motivación de logro o realización:** El individuo quiere crecer y desarrollarse, busca interactuar con las personas en un entorno social que hace, este un trabajo de alta calidad es decir un impulso (Balbuena, 2020).
- **Motivación de Poder:** Lo que define este tipo de motivación es la necesidad de influir, de hacer que otros alcancen a compartir nuestros pensamientos y puntos de vista. (McClelland, 2015)
- **Motivación de afiliación:** Se describe por un profundo deseo de gustar, de ser reconocido. De instaurar, restablecer o conservar una relación cálida directa, similar o con un conjunto de ellos. (McClelland, 2015).



III. Variable calidad laboral:

La calidad laboral es la vital en cuanto a la eminencia de la calidad de vida de las personas; es así cuando el sujeto tiene la probabilidad de ejecutar un compromiso que le pertenece a su capacidad y vocación de servicio, identifica componentes para el desarrollo personal (González et al., 2015).

IV. Dimensiones:

- **Soporte institucional para el trabajo:** Es una fuerte relación de dependencia entre ambas variables. Que quiere decir un punto de vista de desacuerdo en relación de la ayuda institucional para el trabajo, que corresponde igual posición, respecto de la calidad de vida laboral.
- **Seguridad en el trabajo:** Constituye un método coherente y metódico de evaluación para la mejora del rendimiento en la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.
- **Integración puesta de trabajo:** Estudia la integración laboral a partir de las acciones de la empresa para garantizar el éxito de la integración de sus empleados.
- **Satisfacción por el trabajo:** conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo.
- **Bienestar logrado a través del trabajo:** Estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral
- **Desarrollo personal:** Actividades que impulsan el desarrollo de las habilidades personales y de los propios potenciales mejoran la calidad de vida, y contribuyen a la realización de sueños y aspiraciones. El concepto no se limita a la autoayuda, sino que también incluye actividades formales e informales para el desarrollo de otros en papeles tales como maestro, guía, administrador, orientador vocacional o mentor.



Matriz de operacionalización

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
¿De qué manera se relaciona la motivación con la calidad laboral que existe en el personal de salud del servicio de emergencia del HRT, 2021?	Determinar la relación entre la motivación y calidad laboral entre el personal del servicio de emergencia del HRT, 2021.	H0: Existirá relación entre motivación y calidad laboral del personal de emergencia del HRT.	<p>Variable 1 Motivación Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación de logro o realización • Motivación de Poder • Motivación de afiliación <p>Variable 2 Calidad Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte institucional para el trabajo • Seguridad en el trabajo • Integración puesta de trabajo • Satisfacción por el trabajo • Bienestar logrado a través del trabajo • Desarrollo personal • Administración tiempo libre 	Análisis de enfoque cualitativo, por el nivel de profundidad: descriptiva.	La Población y muestra estará conformada por 60 profesionales de la salud del Hospital Regional de Tumbes.



Operacionalización de la variable Calidad Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDAS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN.
V1: Motivación	La motivación afirma que todos contamos con factores que ayudaran a determinar los motivos de satisfacción, entre ellos se encuentran las metas personales que tienen la fuerza de voluntad para alcanzarlas. (Vitell, 1995)	La variable será medida mediante la escala de Motivación - MLPA, que cuenta con 15 reactivos y está diseñado con la técnica de Likert e intenta medir la escala de motivación.	Motivación de logro o realización	1,4,7,10,13	Alto 21-25 Parcial Alto 17-20	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2
			Motivación de Poder	2,5,8,11,14	Regular 13-16 Parcial Bajo 9-12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3 De acuerdo 4
			Motivación de afiliación	3,6,9,12,15	Bajo 5-8	Totalmente de acuerdo 5



Operacionalización de la variable Calidad Laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDAS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN.
V2: Calidad de vida Laboral	Es la percepción de los colaboradores de una organización respecto a los niveles de satisfacción del medio donde trabajan, como resultado de las condiciones que se les otorgue, impactando de forma directa en la productividad de la empresa (Cruz, 2018)	La variable será medida mediante la escala de Motivación – MLPA, que cuenta con 15 reactivos y está diseñada con la técnica de Likert e intenta medir la escala de motivación.	Soporte institucional para el trabajo Seguridad en el trabajo Integración puesto de trabajo Satisfacción por el trabajo Bienestar logrado a través del trabajo Desarrollo personal Administración técnica libre	8, 19, 26, 27, 28, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 29, 30, 31, 33, 81, 83, 72 18, 32, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 65 1, 2, 3, 4, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22 23, 24, 34, 35, 38, 59, 60, 62, 66, 71, 73 53, 54, 64, 67, 68, 69, 70, 74 25, 55, 56, 57, 58	Satisfacción alta 61-99 Satisfacción media 40-60 Satisfacción baja 1-39	Bajo 1 Medio Bajo 2 Medio 3 Alto 4



Cuestionario CVT-GOHISALO

Las preguntas, reflejan el grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y se contestan en una escala, que va del 0 al 4:				
0 corresponde a nada satisfecho y 4 al máximo de satisfacción.	1	2	3	4
1. Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro				
2. En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro				
3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro				
4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es				
5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo				
6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo				
7. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo				
8. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento				
9. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito				
10. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución				
11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)				
12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución				
13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es				
14. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es				
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es				
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es				
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es				
18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo				
19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores				
20. Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo				
21. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento				
22. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es				



23. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro				
24. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es				
Las siguientes preguntas se contestan en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal: 0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.	1	2	3	4
25. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta				
26. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo				
27. Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo				
28. Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación				
29. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas				
30. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales				
31. Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida				
32. Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales				
33. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación				
34. Me siento identificado con los objetivos de la institución				
35. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?				
36. Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo				
37. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo				
38. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias				
39. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo				
40. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo				
41. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros				
42. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas				
43. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas				
44. Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores				
45. Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades				
46. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral				
47. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo				
48. Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la				



realización de mis tareas				
49. Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme				
0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.	1	2	3	4
50. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo				
51. En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción				
52. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes				
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente				
54. Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo				
55. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo				
56. Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia				
57. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas				
58. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)				
59. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)				
60. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales				
61. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)				
62. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos				
En este grupo de cuestionamientos se contesta el grado de acuerdo en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nada de acuerdo y 4 a totalmente de acuerdo.	1	2	3	4
63. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a curriculum y no a influencias				
64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución				
65. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación				
66. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios				
67. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución				
68. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo				
69. Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento				



70. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales				
71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad				
72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma				
Por último, se marca el grado de compromiso también en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso.	1	2	3	4
73. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo				
74. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución				

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Jackeline Rosa Aguerto Domínguez DNI: 44372437

Especialidad del validador: Maestría en Ciencias de la Salud con Mención en Gerencia de los Servicios de Salud

06 de Nov del 2021

Firma del Experto Informante.
Especialidad

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



70. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales				
71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad				
72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma				
Por último, se marca el grado de compromiso también en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso.	1	2	3	4
73 Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo				
74 Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución				

Observaciones: ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Pizarra Seminario Rosa Aurora DNI: 00218478

Especialidad del validador: Administración de la Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

..... de del 2021

Mg. Rosa Aurora Pizarra Seminario
C.M. 1000218478
Firma del Experto Informante.
Especialidad



70. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales				
71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad				
72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma				
Por último, se marca el grado de compromiso también en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso.	1	2	3	4
73. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo				
74. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución				

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Arceaga Cordova Lidia Vanessa DNI: 43484303

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de..... del 2021

 MAGISTER
 C.E.P. N° 52547

Firma del Experto Informante.
Especialidad