



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal
médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-
Lima-2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. María Teresa Isabel Vásquez Namuche

ASESOR:

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2017

Página del jurado

Mgtr. Janet Flórez Ibarra
Presidente:

Mgtr. Gissela Rivera Arellano
Secretario:

Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor
Vocal:

Dedicatoria

A mis amados padres: Sergio y Teresa.

A mis hermanos: Goyita, Sergio y especialmente a Olinda, por su permanente incentivo a la investigación.

A mi esposo, César y a nuestra hija, Marisol.

Con el mayor afecto.

Agradecimiento

A mi familia.

A la Universidad Cesar Vallejo.

A mi asesor universitario Magister Daniel Córdova Sotomayor.

A los directivos y personal médico del Policlínico Chincha-Lima.

A mi hija Marisol, por su valioso apoyo.

A mis colegas de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

A todas las personas cuya colaboración ha hecho posible esta tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, María Teresa Isabel Vásquez Namuche, alumna del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, declaro ser autora del Proyecto de Tesis: Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha- RAR-Essalud-Lima-2016.

En fe de lo cual firmo la presente declaración jurada.

Lima, 24 de setiembre de 2016.

María Teresa Isabel Vásquez Namuche

DNI N° 08546668

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para la obtención de los Grados Académicos, presento a ustedes la presente Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

El objetivo de esta investigación fue el estudio de la *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima-2016* y consta de los siguientes capítulos:

- I. Introducción
- II. Marco Metodológico
- III. Resultados
- IV. Discusión
- V. Conclusiones
- VI. Recomendaciones
- VII. Referencias
- VIII. Anexos

En ellos se analiza los niveles de motivación laboral y satisfacción laboral de la población en estudio la que labora en el establecimiento de salud Policlínico Chincha, que forma parte de la Red Asistencial Rebagliati (RAR) de la institución peruana de seguridad social en salud conocida como Essalud y el análisis de la correlación entre dichas variables.

Lista de contenido

	Paginas
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	18
1.2 Fundamentación teórica	26
1.3. Justificación	42
1.4. Problema	44
1.5. Hipótesis	47
1.6. Objetivos	49
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	52
2.2. Metodología	55
2.3. Tipo de estudio	55
2.4. Diseño de investigación	56
2.5. Población, muestra y muestreo	56
2.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos	57
2.7. Métodos de análisis de datos	62
2.8. Consideraciones éticas	63
III. Resultados	
3.1. Resultados descriptivos	65
3.2. Resultados inferenciales	79

IV. Discusión	85
V. Conclusiones	88
VI. Recomendaciones	91
VII. Referencias bibliográficas	93
Anexos	
Anexo A. Matriz de consistencia	100
Anexo B. Tabla de variables sociodemográficas	103
Anexo C. Instrumento de recolección de datos	104
Anexo D. Consentimiento Informado	108
Anexo E. Documento de presentación de la Universidad César Vallejo para realizar el estudio piloto y la investigación	109
Anexo F. Documento de aceptación por parte de la Institución para la realización del estudio piloto y la investigación	110
Anexo G. Carta de presentación y documento para validación por juicio de expertos llenado y firmado por el asesor.	111
Anexo H. Matriz de base de datos del estudio piloto	123
Anexo J. Matriz de datos de la investigación	125
Anexo K. Artículo científico	129

Lista de Tablas

	Páginas
Tabla 1. Operacionalización de la Variable 1: Motivación laboral	53
Tabla 2. Operacionalización de la Variable 2: Satisfacción laboral	54
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento de Motivación laboral	60
Tabla 4. Ficha Técnica del instrumento de Satisfacción laboral	61
Tabla 5. Nivel de motivación laboral del personal médico del policlínico Chincha-RAR- Essalud-Lima-2016	65
Tabla 6. Nivel de motivación laboral del personal médico del policlínico Chincha - RAR- Essalud-Lima-2016 según la dimensión variedad de la tarea.	66
Tabla 7. Nivel de motivación laboral del personal médico del policlínico Chincha-RAR- Essalud-Lima-2016 según la dimensión identidad de la tarea.	67
Tabla 8. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR- Essalud-Lima-2016 según la dimensión importancia de la tarea.	68
Tabla 9. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR- Essalud-Lima-2016 según la dimensión autonomía de la tarea.	69
Tabla 10. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR- Essalud-Lima-2016 según la dimensión retroalimentación.	70
Tabla 11. Nivel de Satisfacción laboral del personal médico del policlínico Chincha- RAR Essalud-Lima-2016.	71
Tabla 12. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha- RAR- Essalud-Lima-2016 según las condiciones físicas y confort.	72

Tabla 13. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según beneficios laborales y remunerativos.	73
Tabla 14. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según políticas administrativas.	74
Tabla 15. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según relación con la autoridad.	75
Tabla 16. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según relaciones interpersonales.	76
Tabla 17. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según desarrollo personal.	77
Tabla 18. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según desempeño de tareas.	78
Tabla 19. Correlación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral	79
Tabla 20. Correlación entre la motivación laboral y las condiciones físicas y materiales	80
Tabla 21. Correlación entre la motivación laboral y los beneficios laborales y remunerativos.	80
Tabla 22. Correlación entre la motivación laboral y las políticas administrativas	81
Tabla 23. Correlación entre la motivación laboral y la relación con la autoridad	82
Tabla 24. Correlación entre la motivación laboral y las relaciones interpersonales	82

Tabla 25. Correlación entre la motivación laboral y la realización personal	83
Tabla 26. Correlación entre la motivación laboral y el desempeño de tareas	84

Lista de Figuras

	Páginas.
Figura 1. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.	65
Figura 2. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión variedad de la tarea.	66
Figura 3. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión identidad de la tarea.	67
Figura 4. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión Importancia de la tarea.	68
Figura 5. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión autonomía para la realización de la tarea.	69
Figura 6. Nivel de Motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión retroalimentación.	70
Figura 7. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.	71
Figura 8. Nivel de Satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según condiciones físicas y confort.	72
Figura 9. Nivel de Satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según beneficios laborales y remunerativos.	73
Figura 10. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según políticas administrativas.	74

- Figura 11. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión relación con la autoridad. 75
- Figura 12. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según relaciones interpersonales. 76
- Figura 13. Nivel de satisfacción laboral del personal médico Del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según desarrollo personal. 77
- Figura 14. Nivel de satisfacción laboral del personal médico Del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud según desempeño de tareas. 78

Resumen

El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha- RAR-Essalud-Lima-2016 y el problema principal fue conocer ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016? La muestra fue de 48 profesionales médicos que laboran en el Servicio Médico-Quirúrgico del Policlínico Chincha, establecimiento de salud que forma parte de la Red Asistencial Rebagliati (RAR) de la institución peruana de seguridad social conocida como Essalud. La investigación fue de tipo básico, cuantitativo, transversal, de diseño no experimental, descriptivo correlacional. Se aplicó dos cuestionarios, uno para conocer el nivel de motivación laboral de los profesionales de medicina y otro para conocer su nivel de satisfacción laboral, ambos utilizaron escalas de respuesta tipo Escala de Likert. Mediante el método estadístico no paramétrico de Rho de Spearman se verificó la presencia de una correlación significativa entre ambas variables y la existencia de relación entre la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral. Se observó una correlación positiva regular ($\rho: 0.564$), la significancia asintótica 0.04, tomando la decisión de aceptar la Hipótesis alternativa (H_1) a un nivel de confianza del 95%, y rechazar la Hipótesis nula (H_0). Resultados: El 62.5% tienen un nivel de motivación medio y el 70.8% tienen un nivel de satisfacción medio. Conclusiones: Se encontró una correlación positiva significativa entre ambas variables, considerando que algunas de sus dimensiones guardan la misma correlación.

Palabras clave: Motivación, Satisfacción, Personal médico.

Abstract

The aim of the research was to establish the relationship between motivation and job satisfaction in the Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima-2016, and the main problem was to know: What is the relationship between work motivation and job satisfaction in the Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima-2016? The sample consisted of 48 medical professionals working in the Policlínico Chincha, Red Asistencial Rebagliati (RAR) of Essalud, Lima. The research was basic, quantitative, transversal, and non-experimental design, descriptive correlational. Two questionnaires, one to determine the level of motivation and other medical professionals to know their level of satisfaction, both were Likert scale was applied. By nonparametric statistical method Spearman Rho the presence of a significant correlation between the two was verified and then the correlation between motivation and satisfaction dimensions. A positive correlation (0.564) was observed, we note that the asymptotic significance was 0.05, taking the decision to accept the alternate hypothesis (H0) to a confidence level of 95%, and reject the null Hypothesis (H1). Results: 62.5% have a medium level of motivation and 70.8% have a medium level of satisfaction. Conclusions: If there was a positive correlation between the two variables, considering that several of its dimensions bear the same relation.

Keywords: Job motivation, Job satisfaction, Medical Staff.

I. Introducción

Actualmente, en el mundo empresarial, las organizaciones deben desarrollar estrategias para consolidarse y alcanzar sus objetivos, brindando servicios de la más alta calidad para ello requieren contar con recursos humanos que se identifiquen con los objetivos organizacionales y logren un alto desempeño el que está basado en la motivación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Como afirma Robbins (1,999) la motivación está definida por “Los procesos que inciden en la dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo.” (p.52).

Según Locke (1976) la satisfacción laboral “es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.” (p. 68).

Estar motivado y satisfecho en el trabajo, además, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como la autorrealización, sentirnos competentes, útiles y mantener nuestra autoestima alta fortaleciendo el crecimiento y los logros personales e institucionales

Las instituciones prestadoras de servicios de salud, tanto públicas como privadas, han tomado conciencia de lo necesario que es para ellas desarrollar estrategias motivacionales y de que la satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la institución porque permiten la prestación de servicios de calidad a los pacientes.

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chíncha, establecimiento de salud ubicado en el distrito de Breña de la ciudad de Lima, perteneciente a la Red Asistencial Rebagliati (RAR) de la institución peruana de seguridad social de salud conocida como Essalud.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Internacionales.

Maldonado (2006) México, elaboró una tesis titulada La satisfacción laboral y su relación con el entorno ético de las organizaciones, Universidad Deusto- México; se realizó un estudio básicamente descriptivo, para la obtención de datos se aplicó la técnica de la encuesta y se elaboraron dos instrumentos para aplicarlo a la población muestra el primer instrumento fue un cuestionario proporcionado por Oshagbemi y el segundo cuestionario, diseñado para evaluar la efectividad ética en la DAF en el ITESM campus Monterrey, y se obtuvo las siguientes conclusiones: (a) Por nivel de satisfacción salario y nivel de satisfacción promociones, que llamaremos por lo que parece reflejar “el reto económico”, ya que tanto salario como promociones son variables que se perciben como ingresos por los trabajadores que aprecia sentir satisfacción en el trabajo en cuanto a una mejor remuneración. (b) Satisfacción por el comportamiento del jefe inmediato, satisfacción por los compañeros y satisfacción por la infraestructura de trabajo, el cual representa “el reto o clima social”, pues estas variables se perciben como buenas relaciones sociales.

Barrios (2010) España, realizó el estudio Motivación, satisfacción y desempeño laboral en profesionales de enfermería. España, 2010. Caso: Hospitales tipo IV de la región centro-occidental de Venezuela. Tesis doctoral. San Sebastián: Universidad de Deusto; 2009. Es un estudio descriptivo, de campo, sobre 291 enfermeras de los hospitales públicos de la región centro occidental de Venezuela. Se obtuvo los siguientes resultados: se demostró correlación directa entre la motivación laboral, la satisfacción laboral y el desempeño laboral; se demostró correlación entre la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral.

Moya (2011) España, realizó el estudio Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica (España), un estudio entre el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, en una población objeto de estudio de 91 enfermeros y 4 supervisores del área quirúrgica. Se aplicaron dos

encuestas: (a) El Cuestionario Font-Roja de Satisfacción Laboral en el Medio Hospitalario; (b) Variables socio-demográficas, profesionales y de formación-investigación en enfermería. Se obtuvo un 67.4% de respuestas con una media de satisfacción de 2.99 (de 0.41) sobre 5. Las fuentes que generan mayor satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo, encontrando similitudes con otros estudios realizados entre el personal de enfermería y, entre otras diferencias, un menor grado de satisfacción general.

Asenjo, Banqueri y Chacón (2012) España, realizaron la investigación "Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente", universidad de Granada, España, que ha contado con una población de 80 sujetos, para explorar la relación entre las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral y la cualificación del trabajo (relacionado o no con los currículos académicos previos). El objetivo principal del estudio consistió en comprobar si existen diferencias en la satisfacción laboral en función del tipo de trabajo (cualificado/no cualificado). Se realizó un estudio no experimental, descriptivo, transversal, prospectivo, utilizando un Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Los resultados mostraron diferencias en todos los aspectos de la satisfacción. En el caso de la satisfacción con el entorno físico, las diferencias fueron estadísticamente significativas, de modo que, los trabajadores que más satisfechos están con las condiciones externas de su trabajo (iluminación, temperatura, higiene, limpieza, espacio, ventilación), son aquellos que tienen un trabajo calificado, mientras que los que tienen un empleo que no requiere de sus conocimientos académicos no se encuentran satisfechos en esta dimensión. La participación o más bien la posibilidad de participación en la empresa es un buen predictor de la satisfacción laboral. Los resultados han sido significativos, confirmándose la hipótesis: se ha encontrado mayor satisfacción laboral en los sujetos que desarrollan trabajos cualificados y menor satisfacción en los que desarrollan trabajos no cualificados. El resultado general es que existe

una diferencia significativa de satisfacción general entre los trabajadores cualificados y no cualificados ($t(80) = 8,10, p < .001$).

Bustamante (2013) Colombia, realizó el estudio El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia, se realizó un estudio descriptivo de corte transversal con una muestra integrada por 66 empleados. Se diseñó un cuestionario tomando como referencia el instrumento de García, Pacas y Ramírez (2006) para medir motivación y satisfacción laboral y la escala de Smidts et al. (2001), traducida al castellano por Hernández García (2008), para medir clima de comunicación interna. Teniendo en cuenta las especificaciones propias del instrumento, los resultados arrojaron que el 98,5% de los encuestados se encontraban “medianamente motivados”, mientras que el 1,5% restante se ubicó en la categoría “muy motivado”. Ningún participante se encontraba poco motivado al momento de la aplicación de la encuesta. Satisfacción laboral La gran mayoría de las personas seleccionadas (98,5%) se sentían satisfechas porque consideraban que habían conseguido contribuir con el área para la cual trabajaban. Finalmente, después de recategorizar los resultados del puntaje de satisfacción laboral en las 3 dimensiones sugeridas en el instrumento base (alta, mediana y baja satisfacción laboral), se observó que el 100% de los empleados del proceso se concentraron en la primera categoría alta satisfacción laboral.

Molero (2014) Venezuela, en su tesis titulada Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela, tuvieron como objetivo de la investigación fue evaluar los aspectos de la calidad que afectan el grado de satisfacción del personal que labora en los laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal. Para identificar los aspectos relacionados con la satisfacción de los empleados, se aplicó un análisis de la varianza (Anova) y la media, como medida de tendencia central. Fueron encuestados 160 empleados, distribuidos entre 103 profesionales universitarios y 57 técnicos. Considerando aspectos sociales y laborales, los empleados en su mayoría fueron de género femenino (80,0%), entre 20 y 40 años de edad, y con nivel académico universitario (68,1%). El grado de satisfacción estuvo relacionado con el nivel académico y los aspectos o áreas de

la calidad que lo afectan son los referentes a incentivos y motivación, suministro de materiales y reactivos, participación en actividades científicas y comunitarias, aseguramiento de la calidad y dotación equipos de seguridad. Resulta indispensable establecer programas de mejoramiento continuo de la calidad del servicio de laboratorio a fin de que los empleados sientan la responsabilidad de convertirlos en centros de promoción de salud y lugares de excelencia.

Gómez (2015) España, en el estudio Evaluación de la satisfacción laboral enfermera en las unidades de hospitalización del Hospital San Agustín (España), es un estudio descriptivo transversal, en el que se pretendió conocer la satisfacción laboral enfermera según la unidad de hospitalización en que se trabaje y describir las condiciones socio-demográficas y laborales que se pueden relacionar con una mayor satisfacción, la población de estudio de 121 enfermeros se llevó a cabo desde enero a mayo del 2015. Para ello se hizo entrega de un cuestionario validado (Cuestionario de satisfacción laboral Font- Roja) en el Hospital San Agustín a una población de 95 enfermeros. Tras elaborar una base de datos, se analizaron estadísticamente y se discutieron los resultados comparándolos con otros estudios. Se encontró que, según la unidad de hospitalización, la satisfacción es diferente, las unidades médicas tienen mayor satisfacción que las unidades quirúrgicas, los profesionales de sexo masculino son los que muestran mayor satisfacción laboral, encontrándose, en general, que las condiciones laborales influyen en la satisfacción laboral, con una significación estadística $p < 0.005$, siendo los resultados estadísticamente significativos.

Hernández, Quintana, Mederos, Guedes y García (2008) realizaron el estudio Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio, en el Hospital Mario Muñoz Monroy, Matanzas, Cuba. Se analizó la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con aspectos socio-psicológicos (motivación, satisfacción laboral, liderazgo) en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". Se determinó el diagnóstico de cada variable y la relación existente entre ellas a partir del empleo de diferentes métodos-técnicas de recogida y análisis de la información (cuestionario, observación, diagrama causa-efecto, entre otras), además de la estadística descriptiva (mediana, percentil) y no paramétrica (correlación de Spearman, Kruskal Wallis). Se empleó el muestreo

probabilístico estratificado por afijación proporcional, con 2 estratos: clientes internos (médicos, enfermeros) y externos (pacientes, familiares). Se analizaron los indicadores que más influyen positiva y negativamente en cada una de las variables estudiadas. Se determinó que la motivación laboral es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de la satisfacción laboral, y por último del liderazgo. Se formularon 5 estrategias que contribuirán a la elevación de los niveles de cada variable estudiada.

1.1.2 Nacionales.

Vigo y Dávila (2007) Lambayeque, realizaron el estudio *Satisfacción Laboral del Docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque*, estudio cuantitativo, de tipo descriptivo. Tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque. Se tomó como población a los docentes nombrados que laboran en la facultad de enfermería, la muestra fue de 29 docentes encuestados al azar y cuya participación fue voluntaria; considerándose como criterio de inclusión ser docente nombrado. El 86,21% de los entrevistados refieren encontrarse satisfechos. El 13,79%, presenta insatisfacción laboral, el 31,03% de los satisfechos refieren tener condiciones de trabajo regulares, el 37,93% ha sufrido conflictos laborales, el 31,03% manifiestan tener problemas familiares, pero se encuentran satisfechos y el 82,76% se sienten realizados personalmente.

Vásquez Sosa (2007) Lima, en la investigación Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima- Perú- 2006. El método fue descriptivo de corte transversal. Población: estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron: 25 (48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo, al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación,

importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral el 28 (53.8%) de las enfermeras (os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar Ji – Cuadrado se obtuvo $X^2_{\text{Calculado}} > X^2_{\text{Tabulado}}$ ello permitió rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis del estudio (H_1) que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Bobbio y Ramos (2010) Lima, realizaron el estudio Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no médico (enfermería, obstetricia y técnico de enfermería) que laboraba en los pabellones de hospitalización, consultorios externos, servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes) del Hospital Nacional Dos de Mayo entre enero y marzo de 2007. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%. Resultados: El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que, en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del Hospital Nacional Dos de Mayo, los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ($p=0.003$) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ($p=0.023$). Los

factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ($p=0.003$) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ($p=0.006$); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ($p<0.001$) y con la supervisión ejercida sobre ellos ($p<0.001$). Conclusiones: Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

Castillo (2014) Lima, realizó el estudio Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos, teniendo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional, motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de diferentes niveles jerárquicos y la comparación de los resultados obtenidos. Estudio cuantitativo, transversal, prospectivo. Para cumplir con el propósito de la investigación, se trabajó con una muestra poblacional de 100 trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ($r(100)$ entre .40 y .58, $p<.01$). Existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

Zelada (2014) Lima, en su estudio Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde De La Vega Baja. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el

instrumento un cuestionario y una escala de Likert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Resultados. 100% (28); 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Pérez y Rivera (2015) Pucallpa, en su estudio Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, 2013, hicieron un estudio durante el periodo comprendido de abril a diciembre del 2013. Es un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional. La población objetivo de esta investigación está conformado por un total de 148 trabajadores, de los regímenes 728 y 1057, tanto de la Sede Central y de la Gerencia Regional Pucallpa del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, la presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa- efecto

positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

1.2 Fundamentación teórica

1.2.1. Variable 1: Motivación laboral.

Definición: La motivación laboral es el grado de disposición que tiene una persona para realizar un esfuerzo sostenido a fin de lograr las metas institucionales, considerando como motivación, “la fuerza que energiza, dirige y canaliza la conducta humana” (Steer, Porter y Bigley, 2003, p.48).

Meyer, Becker y Vandenberghe (2004) establecieron que “la motivación laboral es la fuerza que induce a los empleados a tomar acción, y que, además, influye en la forma, dirección, intensidad y duración del comportamiento o conducta” (p.58). En otras palabras, la motivación determina qué están motivados a alcanzar los empleados, cómo intentarán alcanzarlo, cuánto se esforzarán al llevar a cabo las tareas y cuánto persistirán hasta alcanzar el objetivo. “Es importante considerar y reconocer que estos procesos no ocurren en un ambiente aislado, sino en contextos sociales y ambientales en los cuales estas fuerzas están en una transformación constante y determinación recíproca” (Rosa, 1998, p.37). Aunque la motivación es muchas veces tratada como un constructo singular, hasta la reflexión superficial sugiere que las personas son dirigidas a actuar por muchos factores distintos, con experiencias y consecuencias muy variadas (Ryan & Deci, 2000, p.122). “La simple observación e intuición, sugieren que las personas difieren sistemática y constantemente en sus orientaciones motivacionales hacia el trabajo” (Amabile, Hill, Hennessey & Tighe, 1994, p.42). Es decir, no todos los seres humanos nos sentimos motivados por los mismos factores o causas, ni con la misma intensidad o nivel. Las personas no solo difieren en los niveles de motivación que sienten hacia las tareas, sino que también varían en la orientación de esta motivación “Esta orientación comprende las actitudes y la finalidad que promueven e inician la acción, es decir el porqué de las acciones” (Ryan y Deci, 2000, p.76).

Las dimensiones de la Motivación laboral según Hackman y Oldham.

Según el modelo de Hackman y Oldham (1976), citado por Palmero (2011), "el individuo obtiene recompensas internas cuando sabe (conocimiento de resultados) que él personalmente (experiencia de responsabilidad) ha cumplido bien una actividad que le interesa (experiencia de algo que tiene sentido)" p.34. Cuanto mayor sea la presencia de estos tres aspectos tanto mayor será la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado y tanto menos su ausentismo y la probabilidad que abandone la organización. Según este modelo, basado en la Teoría de la motivación de Frderick Herzberg, las dimensiones de la motivación laboral son:

Dimensión 1. Variedad de la tarea: Una dimensión central es la variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias, además, alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.

Dimensión 2. Autonomía para la realización de la tarea: Grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias.

Dimensión 3. Identidad de la tarea: Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.

Dimensión 4. Importancia de la tarea: Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.

Dimensión 5. Retroalimentación sobre el desempeño: Se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento. O si prefiere el grado en que el trabajador

conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes. En teoría, un puesto debe reunir las cinco dimensiones para estar enriquecido plenamente. Si se percibe que falta una de ellas, los trabajadores sufren privación psicológica y disminuye su motivación.

Teorías generales sobre la Motivación.

Como menciona Valdés (2012) podemos clasificar las teorías de motivación en dos grupos: Las teorías del contenido o teorías de las necesidades y las teorías del proceso o teorías del comportamiento. (p. 48).

Teorías del contenido o teorías de las necesidades.

Según Maslow (1943) citado por Moya (2011) a este bloque pertenecen las teorías denominadas de la necesidad y todas ellas comparten una base común: la idea de que existe una fuerza interna o presión interior que nos empuja a intentar satisfacer las necesidades que no tenemos cubiertas. Desde este punto de vista, la motivación no sería nada más que el conjunto de actividades llevadas a cabo para lograr la satisfacción de nuestras necesidades. Es el vacío a llenar o la insatisfacción como estado de privación, lo que desencadena el movimiento y la acción, lo que nos impulsa a actuar. Estas teorías son generalistas en el sentido de que proponen unos esquemas de motivación que funcionan igual para todos los individuos y en todas las organizaciones, en todas las culturas y en todos los sectores del mundo laboral. (p.129).

Teoría de la Jerarquía de Necesidades.

Abraham Maslow (1943), citado por Moya (2011) planteó en su libro "A Theory of Human Motivation", el concepto de jerarquía de necesidades, muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo. En la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad.

Dimensiones de la Motivación según Maslow.

De acuerdo a esta teoría, las dimensiones de la motivación son:

Dimensión 1. Necesidades fisiológicas: Estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad, etc.

Dimensión 2. Necesidades de seguridad: Su satisfacción busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía. Estas dos primeras necesidades corresponden a las necesidades de orden inferior, en la medida en que estas quedan razonablemente satisfechas, una persona hace hincapié en las necesidades de orden superior que son:

Dimensión 3. Necesidades sociales y de pertenencia: Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

Dimensión 4. Necesidades de reconocimiento: Estima y Status: También conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Dimensión 5. Necesidades de auto superación: Conocidas también como de autorrealización o auto actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

Aporte de la Teoría de Maslow: La Jerarquía de Necesidades fundamenta el desarrollo de la escuela humanista en la administración y permite adentrarse en las causas que mueven a las personas a trabajar en una empresa y a aportar parte de su vida a ella.

Teoría de la Motivación de Frederick Herzberg.

Teoría elaborada por el psicólogo Frederick Herzberg (1959), citado por Pérez, y Jaca (2010), sostiene que “el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción” (p.19), considerando como motivación el impulso que resulta de la influencia de dos factores: factores de mantenimiento o higiénicos y factores motivadores o de satisfacción. (Pérez y Jaca, 2010, pp.24-26).

Dimensiones de la Motivación según Frederick Herzberg.

Dimensión 1. Factores de mantenimiento o higiénicos: Se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, es decir, el contexto del puesto; incluyen las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. corresponden a la perspectiva ambiental. Cuando esos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento no logra elevar substancial y duraderamente la satisfacción. Sin embargo, cuando son precarios, provocan insatisfacción.

Dimensión 2. Factores motivadores o satisfactorios: Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y a los deberes relacionados con el puesto. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de

aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea, superior a los niveles normales.

El término motivación, para Herzberg, incluye sentimientos de realización de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestados por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío y significado para el trabajador. Cuando los factores motivacionales son óptimos, suben substancialmente la satisfacción; cuando son precarios, provocan ausencia de satisfacción.

La Teoría X Y de Douglas Mcgregor.

Mcgregor (1960) en su obra El lado humano de las organizaciones, en la MIT Sloan School of Management, definió estas teorías para describir dos modelos contrastantes de la fuerza laboral. Parte de la contraposición entre la teoría tradicional de la organización tipo mecanicista (Teoría X) y un nuevo enfoque de carácter humanista que plantea una visión más positiva y optimista del ser humano (Teoría Y).

La Teoría X: Presupone que el ser humano es pesimista, estático, rígido y siente aversión al trabajo, poco ambicioso y elude responsabilidades. Que para que la empresa logre sus objetivos es necesario presionar, controlar con castigos y recompensar económicamente.

La Teoría Y: Considera al ser humano como persona optimista, dinámica y flexible que disfrutan su trabajo físico y mental. Considera al individuo maduro y responsable. Sostiene que para que la empresa logre sus objetivos debe darse las condiciones apropiadas para trabajar con las cuales las personas trabajarán bien y tendrán un buen desempeño. Considera que el trabajador ejercerá un estilo de dirección participativo, democrático, basado en la autodirección y autocontrol y con escaso control externo.

Aporte: Estas teorías enfatizan la motivación como la fuerza que se dirige, principalmente, a la satisfacción de las necesidades.

Modelo E-R-G (Existencia- Relación - Crecimiento) de Alderfer.

A partir de otros modelos de necesidades (primordialmente el de Maslow), y con la intención de superar algunas de sus debilidades, Clayton Alderfer (1969), citado por Valdés, C. (2012), propuso una jerarquía de necesidades modificada de solamente tres niveles o dimensiones.

Dimensiones de la Motivación laboral según Adelfer.

Dimensión 1. Necesidades de existencia: Entre las que destacan los factores fisiológicos y de seguridad, ejemplos de estos son: La paga, las condiciones físicas del trabajo, los beneficios y la seguridad en el puesto de trabajo.

Dimensión 2. Necesidades de Relación: Comprenden la aceptación y reconocimiento por parte del grupo social tanto dentro como fuera del trabajo.

Dimensión 3. Necesidades de Crecimiento: Se refiere a las necesidades de autoestima y autorrealización.

Aporte: Este modelo tiene como punto de inicio el modelo de jerarquía de las necesidades de Maslow, podría pensarse que se trata de una condensación en tres de los cinco niveles de necesidades de Maslow, sin embargo, la principal diferencia es que no plantea una progresión tan rigurosa de nivel a nivel como Maslow, por el contrario, acepta la posibilidad que los tres niveles pueden estar activos en cualquier momento. Se refiere también que aquellas personas que observan frustración en los dos niveles superiores, pueden pasar a concentrarse en un nivel inferior. Por último, se refiere a que solamente las necesidades de crecimiento son ilimitadas, y además cobran mayor vigor cada que se alcance una nueva satisfacción

Teorías del proceso o teorías del comportamiento.

Como afirmaron Palmero, et al (2013) los modelos de motivación denominados modelos “cognitivos”, no reemplazan a los esquemas basados en la satisfacción de las necesidades, pero aportan un complemento esencial, la idea de que el entorno de trabajo es percibido de manera específica por cada individuo y que en

función de su percepción del mismo actuará de una forma u otra. Los modelos cognitivos parten de una idea muy simple: todos nosotros hacemos interpretaciones personales de la situación en la que trabajamos. (p.18). Por tanto, toda motivación sería el fruto de un proceso doblemente subjetivo, en el sentido de que es función de características individuales, motivos, valores, necesidades y que, a la vez, también depende “de la forma en que cada uno percibe y comprende las características de su entorno” (p.20). En otras palabras, la motivación depende del proceso cognitivo propio de cada uno.

La Teoría de las Expectativas de Vroom.

Fue Víctor Vroom (1964) citado por Chiavenato (2011) quién expuso por primera vez el modelo cognitivo de la motivación en el trabajo y quién lo aplicó al análisis del esfuerzo dedicado a una tarea. Su modelo se califica de “cognitivo” porque asume, ante todo, que cada individuo se comporta de manera racional, y que decide conscientemente dirigir su esfuerzo hacia actividades que prevé que le aportarán los resultados y las recompensas que desea obtener. Esta teoría se basa en el supuesto, aparentemente simple, de que las personas optan por el comportamiento que, en su opinión, las llevarán a los resultados (recompensas como salario, reconocimiento, éxito) que les resultan atractivos (que satisfacen sus necesidades específicas).

Dimensiones de la motivación según Vroom.

Vroom, V. (1964), explicó que la motivación es producto de tres factores:

Dimensión 1. Valencia: Es el deseo de una recompensa.

Dimensión 2. Expectativa: La estimación que se tiene de la probabilidad de que el esfuerzo produzca un desempeño exitoso.

Dimensión 3. La instrumentalización: La estimación que se tiene de que el desempeño conducirá a recibir la recompensa.

La Teoría de la Equidad de Adams.

La teoría de la equidad se debe a las aportaciones de Adams (1963) quién enfatiza, sobre todo, el proceso de comparación social que realizamos los seres humanos. El proceso de motivación se desencadena por la percepción de los individuos de la desigualdad o falta de equidad existente.

Rotter (1975) citado por Palmero (2011) afirmó que en el contexto del trabajo, existe una percepción de desigualdad cuando un determinado sujeto estima que la relación entre las recompensas o “outputs” que recibe por la realización de su trabajo (remuneración, reconocimiento, prestigio, estatus, etc.) y los “inputs” que aporta al mismo (formación, esfuerzo físico y mental, voluntad, interés, compromiso, etc.) está desequilibrada. El individuo percibe este posible equilibrio o desequilibrio de la relación “inputs/output” al comparar su situación con la de otros individuos en condiciones semejantes. Esta sensación de injusticia provocará una tensión que dará lugar a conductas que intentarán restablecer la equidad “teórica”.

1.2.2. Variable 2: La Satisfacción laboral.

Definición: Según Locke (1976) la Satisfacción laboral “es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.” (p. 68).

En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad.

Dimensiones de la Satisfacción laboral según Locke.

De acuerdo a Locke (1976), citado por Palmero (2013), la Satisfacción laboral presenta las siguientes dimensiones:

Dimensión 1. Las condiciones físicas y/o materiales: Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Dimensión 2. Beneficios laborales y remunerativos: La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Dimensión 3. Políticas administrativas: Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijen áreas de autoridad.

Dimensión 4. Relación con la autoridad: Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades

cotidianas (31) siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

Dimensión 5. Relaciones interpersonales: Se refiere a la interacción del personal de al interior del establecimiento y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. (35) Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

Dimensión 6. Realización personal: Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

Dimensión 7. Desempeño de tareas: Es la valoración que hace el trabajador de sus tareas cotidianas. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones., por lo que, además de las habilidades, destrezas y conocimientos se requiere también el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo (pp. 68-78).

1.2.3. Teorías sobre Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Como afirmó García, D. (2010), la Satisfacción laboral ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoppock (1935), publica el libro *Job Satisfaction*. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores: (a). Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante; (b). Siempre ha estado implícitamente o explícitamente, asociado al desempeño, lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos (p.16).

Como afirmó García (2010) en 1935 Hoppock realizó las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

La Satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables, las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental. Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados.

Teoría de Locke.

Locke (1976) citado por Muchinsky (2001) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (pg.68), considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo. En estas dos definiciones se observa la tendencia a reducir la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de

orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral.

Teoría de Robbins.

Definición de la Satisfacción laboral: Según Robbins (1998) citado por Chiavenato (2011) la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial (p.45).

Dimensiones de la Satisfacción laboral según Robbins.

Según Robbins (1998), las dimensiones de la satisfacción laboral son:

Reto del trabajo.

Salario justo

Sistema justo de promoción y ascenso en el trabajo.

Condiciones favorables de trabajo.

Colegas que brinden apoyo.

Compatibilidad entre la persona y el puesto de trabajo.

En términos generales, si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción laboral porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Definición conceptual de las variables y sus dimensiones.

Variable 1. Motivación laboral: “Es la fuerza que energiza, dirige y canaliza la conducta humana para lograr los objetivos organizacionales”. (Steers, Porter y Bigley. 2003, p.8).

Dimensiones de la Motivación laboral según Hackman and Oldham.

Dimensión 1. Variedad de la tarea: Es la variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas.

Dimensión 2. Autonomía para la realización de la tarea: o grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas.

Dimensión 3. Identidad de tareas: Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.

Dimensión 4. Importancia de la tarea: Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.

Dimensión 5. Retroalimentación sobre el desempeño: se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento. O si prefiere el grado en que el trabajador conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del

trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes.

Variable 2. Satisfacción laboral: “Es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.” (Locke, 1976, p.52.)

Dimensiones de la Satisfacción Laboral según Locke.

De acuerdo a Locke (1976) la satisfacción laboral presenta las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Las condiciones físicas y/o materiales: Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Dimensión 2: Beneficios laborales y remunerativos: La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. (Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.(27) Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc. (28) Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el

trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Dimensión 3: Políticas administrativas: Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijen áreas de autoridad.

Dimensión 4: Relación con la autoridad: Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

Dimensión 5. Relaciones interpersonales: Se refiere a la interacción del personal al interior del establecimiento y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su

personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Dimensión 6. Realización personal: Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

Dimensión 7: Desempeño de tareas: Es la valoración que hace el trabajador de sus tareas cotidianas. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones por lo que, además de las habilidades, destrezas y conocimientos se requiere también el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

1.3. Justificación

1.3.1. Teórica.

Con el desarrollo de la humanidad y los avances tecnológicos se hace necesario orientar los esfuerzos de las organizaciones de salud para brindar un servicio de calidad a los usuarios y la humanización de la atención en salud. En concordancia con los estudios teóricos podemos afirmar que para que las organizaciones alcancen sus objetivos y brinden servicios de calidad precisan contar con recursos humanos motivados para el trabajo y que alcancen una buena satisfacción laboral. La motivación como fuerza impulsora es un proceso de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana.

Donde logra la mayor preeminencia es en el trabajo al ser la actividad laboral la tarea que ocupa la mayor parte de nuestras vidas, el estar motivados impide que se convierta en una actividad alienada y opresora. Estar motivado en el trabajo, además, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como la autorrealización, sentimiento de competencia y de utilidad, y mantener una

autoestima alta fortaleciendo el crecimiento y los logros personales. La satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la institución. No es conveniente adoptar la postura utilitarista de considerar la satisfacción laboral sólo como factor de producción, lo cual redundaría en beneficio exclusivo de la organización.

Además, estar motivados por el trabajo, como en el caso de las profesionales de medicina de las instituciones de salud, permite la prestación de servicios con calidad a los pacientes.

1.3.2. Metodológica.

La presente investigación se plantea como objetivo establecer el nivel de motivación laboral y satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima-2016 y la relación entre dichas variables. Para alcanzar el objetivo de la presente investigación, se realizó un estudio no experimental, cuantitativo, transversal, prospectivo y correlacional para conocer el nivel de las variables en estudio y su grado de relación, aplicando instrumentos fiables de medición de dichas variables y analizando los resultados estadísticamente.

1.3.3. Práctica.

Los resultados de la presente investigación nos permitirán conocer los niveles de motivación laboral y satisfacción laboral de la población en estudio y determinar los factores que los condicionan así como la correlación entre ellas, lo cual puede aplicarse en la implementación de un modelo de gestión de Recursos Humanos que logre optimizar los niveles de motivación laboral y satisfacción laboral, el establecimiento de relaciones laborales armoniosas permanentes y un mecanismo de retroalimentación eficaz que permita fijar el rumbo y dirección de la organización en cuanto a la implementación de políticas de personal. Estos resultados pueden ser una guía para futuras investigaciones sobre el tema.

1.3.4. Legal.

El Lineamiento de Política 7 de los Lineamientos de Políticas para los Recursos Humanos en Salud-Minsa-2007 establece como uno de sus objetivos promover el mejoramiento de las condiciones de trabajo y promoción de la motivación y compromiso del trabajador que contribuyan a una renovada cultura organizacional y aseguren la entrega de servicios de salud de calidad.

1.4. Problema

El fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicios: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes), pero sólo se puede satisfacer realmente a los usuarios si los trabajadores que brindan los servicios se encuentran motivados y satisfechos por lo que los gestores de los servicios deben lograr que se cumplan estos requisitos para el logro de la excelencia (Massip, Ortiz, Llantá, Peña e Infante, 2008).

Según Chang (2009), la satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

Por ello el conocimiento y comprensión del nivel de motivación y de satisfacción de los trabajadores constituyen factores fundamentales para una organización que brinda servicios de salud y los resultados que se propone alcanzar. Respecto al análisis de esta problemática, se puede evidenciar los siguientes hallazgos.

1.4.1. A nivel internacional.

En Cuba, Según Massip et al (2008), en las últimas décadas las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente. En la asistencia en salud, el llamado es hacia su humanización y a ofrecer servicios de mayor calidad.

El concepto de calidad en salud debemos enmarcarlo según Vanormalingen (1996) en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, impacto final que tiene en la salud. Sin embargo, la calidad de la salud no está reducida a uno o algunos de estos elementos, necesariamente implica la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos; todos imbricados tienen como resultante la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud.

En Chile: En la medida que el trabajador esté motivado, satisfecho y con una falta de insatisfacción estará contribuyendo con mayor eficiencia y eficacia al logro de los objetivos organizacionales. (Medina, Gallegos y Lara, 2008).

En Colombia, de acuerdo a varios reportes académicos, la motivación no sólo estaría influida por características individuales, sino que también es el resultado de la interacción con la situación y el contexto en el que se encuentra el trabajador. (Colquitt, Lepine y Noe, 2000, en Chaparro, 2006).

En Venezuela, motivación y satisfacción laboral se encuentran asociadas entre sí y su importancia radica en que cada una de ellas influye de modo relevante en el comportamiento y desempeño de los trabajadores (Quintero, Africano y Faría, 2008).

En México, actualmente, dentro de las organizaciones se debe reconocer que para cumplir con sus fines y propósitos se debe tener en cuenta las variables de motivación, clima organizacional y satisfacción laboral (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009).

1.4.2. A nivel nacional.

El sector salud está supeditado al aspecto económico tanto en recursos humanos como materiales; cuando la situación económica de un país se torna difícil, uno de los sectores más afectados es el sector salud, más aún en los países en vías de desarrollo. Es notoria la crisis médico asistencial para suplir las necesidades de atención a toda la población peruana. Ello determina una situación de

desmotivación e insatisfacción de los recursos humanos, lo que se pone en evidencia en las huelgas de los trabajadores en reclamo de disponibilidad de recursos materiales y mejoras salariales.

1.4.3. A nivel local.

Si bien aún no disponemos de estudios sobre el tema a nivel local, en el trabajo diario se puede apreciar que no se logra a cabalidad el grado de satisfacción deseable tanto de los clientes externos como de los clientes internos, este estudio se hace con el objetivo de establecer el nivel de motivación laboral y de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima-2016.

Formulación del problema.

Problema general.

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud- Lima - 2016?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre la motivación y las condiciones físicas y/o materiales de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre la motivación y los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre la motivación y las políticas administrativas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la motivación y la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?

Problema específico 6

¿Cuál es la relación entre la motivación y la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?

Problema específico 7

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?

1.5. Hipótesis**1.5.1. Hipótesis General.**

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.

H1: La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas.**Hipótesis específica 1**

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con las condiciones físicas y/o materiales del trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016

H1: La motivación se relaciona significativamente con las condiciones físicas y/o materiales del trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Hipótesis específica 2

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

H1: La motivación se relaciona significativamente con los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Hipótesis específica 3

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con las políticas administrativas institucionales del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

H1: La motivación se relaciona significativamente con las políticas administrativas institucionales del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Hipótesis específica 4

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

H1: La motivación se relaciona significativamente con la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Hipótesis específica 5

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

H1: La motivación se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Hipótesis específica 6

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

H1: La motivación se relaciona significativamente con la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Hipótesis específica 7

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

H1: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general.

Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha- RAR-EsSalud-Lima-2016.

1.6.2. Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre la motivación y las condiciones de trabajo físicas y/o materiales del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la motivación y los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la motivación y las políticas administrativas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la motivación y la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.

Objetivo específico 6

Determinar la relación entre la motivación y la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.

Objetivo específico 7

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

2.1.1. Variable 1: Motivación laboral.

Definición conceptual: La motivación laboral es el grado de disposición que tiene una persona para realizar un esfuerzo sostenido a fin de lograr las metas institucionales, considerando como motivación, “la fuerza que energiza, dirige y canaliza la conducta humana” (Steer, Porter & Bigley, 2003, p.48).

Definición operacional: Motivación laboral es la Variable 1 que será medida con la Escala de Hackman y Oldham (Job Diagnostic Survey), que consta de XXIII ítems, 11 indicadores y considera las siguientes dimensiones:

D1: Autonomía para la realización de la tarea.

D2: Identidad de la tarea.

D3: Importancia de la tarea.

D4: Variedad de la tarea.

D5: Retroalimentación.

2.1.2 Variable 2: Satisfacción laboral.

Definición conceptual: “Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, la cual puede ser positiva (satisfactoria) o negativa (insatisfactoria)”. (Robbins, 1998, p.16).

Definición operacional: Es la variable 2, que será medida con la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción Laboral (SL-SPC), instrumento que consta de XXXVI ítems, 19 indicadores y que considera las siguientes dimensiones:

D1: Condiciones físicas y/o confort.

D2: Beneficios laborales y/o remunerativos.

D3: Políticas administrativas.

D4: Relación con la autoridad.

D5: Relaciones interpersonales.

D6: Desarrollo personal.

D7: Desempeño de tareas.

Tabla 1.

Operacionalización de la Variable 1: Motivación laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems	Niveles o rangos
Variable 1 Motivación Laboral	D1: Autonomía de la tarea.	Libertad		1, 9,	1. Alto: 88-110 puntos
		Decisión	Preguntas positivas: 5.Siempre.	17,21	
	D2: Identidad de la tarea.	Tarea completa	4.Casi siempre.	3,7,	2. Medio: 72-87 puntos
		Producto final	3.A veces. 2.Pocas veces.	16,22	
			1.Nunca.		
	D3: Importancia de la tarea	Trascendencia		4,13,	3. Bajo: 22-71 puntos
		Significancia	Preguntas negativas:	20, 23	
		Número de tareas	1.Siempre.	2,8,11,	
		Número de habilidades	2. Casi siempre.	14,18	
			3.A veces.		
D4: Variedad de la tarea	Del trabajo mismo	4. Pocas veces.	5,6,		
	De los compañeros	5.Nunca.	10,12,		
			15,19		
D5: Retroalimentación	Del jefe				

Nota: Tomada de Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la del profesional de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis de Licenciatura en Enfermería. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos

2.2. Metodología

2.2.1. Método.

El estudio se llevó a cabo aplicando el método hipotético deductivo. Según la definición de Popper,K (1934), “Este método combina la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación” (p.48). Este método tiene varios pasos esenciales:

Observación del fenómeno a estudiar.

Creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno.

Deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y

Verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica.

2.3. Tipo de estudio

Según el enfoque: Es un estudio de enfoque cuantitativo.

El objeto de estudio es externo al sujeto que lo estudia tratando de lograr la máxima objetividad. Sus instrumentos recogen datos cuantitativos, incluyen la medición sistemática y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante. Hernández y otros (1994).

Según la finalidad: Es un estudio de finalidad básica.

El objetivo del estudio de finalidad básica se centra en el aumento de información teórica (conocimiento) y se relaciona con la investigación pura (básica). Hernández y otros (1994).

Según el periodo y secuencia: Es transversal.

En el estudio transversal se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Hernández y otros (1994).

Según el análisis y alcance de sus resultados: Es observacional.

En el estudio observacional el investigador no interviene. Se limita a observar y describir la realidad y a medir las variables que define en el estudio.

2.4. Diseño de investigación

Según el diseño de investigación: Diseño No Experimental.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Hernández, Fernández Collado y Baptista Lucio (1991).

Según el nivel: El presente estudio es de nivel correlacional:

El estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables que se pretende estudiar para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Hernández y otros (1994). Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 4 y 5.

2.5. Población, muestra y muestreo

2.5.1. Población.

Para Chávez (2007) “la población es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros”.

La población estuvo conformada por 48 profesionales de medicina humana del Servicio Médico-quirúrgico, quienes ejercen diferentes especialidades médico-

quirúrgicas en el establecimiento de salud llamado Policlínico Chincha ubicado en el distrito de Breña, Lima, establecimiento que forma parte de la Red Asistencial Rebagliati de la institución peruana de seguridad social en salud conocida como Essalud.

2.5.2. Muestra.

Cuando la población no es numerosa y todos sus integrantes son manejables por el investigador se aplica un censo poblacional, según Parra (2003, p.16), con el censo, “es posible estudiar cada uno de los elementos que componen la población cuando ésta es pequeña”. Se aplicó un censo poblacional a los 48 profesionales médicos del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.

2.5.3. Muestreo.

Se utilizó el censo poblacional.

Criterios de inclusión.

Médicos que laboren en el Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016, que acepten participar en el estudio a partir del 01/07/2016 hasta el 30/08/2016.

Criterios de exclusión.

Médicos de vacaciones y/o permisos.

Médicos con cargos administrativos.

Médicos suplentes.

2.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

2.6.1. Técnica: Encuesta.

El estudio de las variables Motivación laboral y Satisfacción laboral se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta. La encuesta es “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención

de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”. García Ferrando (1993).

2.6.2. Instrumento: Cuestionario.

“El cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación y son contestados por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos”. García Ferrando (1993).

Los instrumentos validados y confiables que se aplicó para la medición de las variables fueron:

Instrumento para medir la Motivación Laboral: Se utilizó la Escala de Hackman y Oldham (Job Diagnostic Survey), que consta de 23 ítems, 11 indicadores y considera las siguientes dimensiones: Autonomía para la realización de la tarea, identidad, de la tarea, importancia de la tarea, variedad de la tarea y retroalimentación. Este instrumento ha sido validado por expertos a nivel internacional y al aplicarlo para el estudio piloto fue validado por el Magíster Daniel Córdova. La fiabilidad se determinó con el Alfa de Cronbach.

Instrumento para medir la Satisfacción laboral: Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral en el Trabajo de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), instrumento previamente validado, que consta de 36 ítems, 19 indicadores y que considera las siguientes dimensiones: Condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relación con la autoridad, relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de tareas. En su aplicación en el estudio piloto fue validado por el Magíster Daniel Córdova y su fiabilidad se determinó con el Alfa de Cronbach.

2.6.3. Recolección de datos.

Se solicitó y obtuvo previamente el permiso necesario de la Dirección del Policlínico Chincha, se explicó el objetivo del estudio y se asesoró a los participantes en el momento de responder los cuestionarios; el recojo de la información se efectuó en el mes de julio 2016 en el Policlínico Chincha-RAR-EsSalud. Se recogió información de variables socio-demográficas: edad, sexo,

tiempo de trabajo en la institución, tiempo de trabajo en el servicio y condición laboral. Los participantes respondieron utilizando el formato de respuesta de escala de Likert. La escala tipo Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos, es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Cada ítem tiene una valoración de entre 1 y 5 puntos, donde corresponde:

Motivación

- (1) Nunca
- (2) Pocas veces
- (3) A veces
- (4) Casi siempre.
- (5) Siempre

Satisfacción

- (1) Muy en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo
- (5) Muy de acuerdo

Antes de la aplicación del instrumento se hizo una validación mediante una prueba piloto encuestando a 30 personas de la población en estudio, elegidas de forma aleatoria, con la finalidad de determinar si el instrumento era entendible, adecuado o si requería mejorarlo para su aplicación final.

Tabla 3.

Ficha técnica del instrumento de Motivación laboral

Nombre del Instrumento	Cuestionario adaptado Job Diagnostic Survey
Autor/es:	Hackman y Oldham (1975, 1980)
Objetivo del instrumento:	Valorar la motivación laboral
Población a la que se puede administrar:	Trabajadores de salud.
Forma de Administración:	Individual
Tiempo de Aplicación:	30 minutos
Descripción del Instrumento:	<p>Dimensiones: Autonomía para la realización de la tarea (Ítems: 1,9,17,21), identidad con la tarea (Ítems: 3,7,16,22), importancia de la tarea (Ítems: 4,13,20,23), variedad de tarea (Ítems: 2,8,11,14,18), retroalimentación sobre el desempeño (Ítems: 5,6,10,12,15,19).</p> <p>Indicadores: 11</p> <p>Ítems: 22</p> <p>Escala de respuesta:</p> <p>Preguntas positivas: Siempre (5puntos), casi siempre (4 puntos), a veces (3puntos), pocas veces (2), nunca (1).</p> <p>Preguntas negativas: Siempre (1 punto), casi siempre (2 puntos), a veces (3 puntos), pocas veces (4 puntos), nunca (5 puntos)</p> <p>Baremo: Nivel de motivación laboral.</p> <p>Alto: 88-110 puntos</p> <p>Medio: 72-87 puntos</p> <p>Bajo: 22-71 puntos</p>
Muestra de tipificación:	52 enfermeras. Vásquez, S (2007) 30 médicos. Vásquez, M. (2016). Estudio piloto.
Validez de contenido:	Juicio de experto
Confiabilidad:	Valor del Alfa de Crombach: 0.72 Valor del Alfa de Cronbach: 0.79

Nota: Tomada de Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la del profesional de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis de Licenciatura en Enfermería. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Tabla 4.

Ficha Técnica del instrumento de Satisfacción laboral

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autor/es:	Palma Carrillo Sonia
Objetivo del instrumento:	Valorar la Satisfacción Laboral
Población a la que se puede administrar:	Trabajadores de salud
Forma de Administración:	Individual
Tiempo de Aplicación:	30 minutos
Descripción del Instrumento:	<p>Dimensiones: Condiciones física y/o materiales (Ítems: 1,13,21,28,32), beneficios laborales y remunerativos (Ítems: 2,7, 14, 22), política administrativa (Ítems: 8,15,17,23,33), relación con la autoridad (Ítems: 6,12,20,27,31,36), relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo (Ítems: 3,9,16,24), realización personal (Ítems: 5, 10,24,25,29, 34) y desempeño de tareas (Ítems: 4,11,19,26,30,35).</p> <p>Indicadores: 19</p> <p>Ítems: 35</p> <p>Escala de respuesta:</p> <p>Preguntas positivas: Totalmente de acuerdo (TDA): 5 puntos, De acuerdo (DA): 4 puntos, Indeciso (I): 3 puntos, En desacuerdo (ED): 2 puntos, Totalmente en desacuerdo (TED): 1 punto.</p> <p>Preguntas negativas: Totalmente de acuerdo (TDA): 1 punto, De acuerdo (DA): 2 puntos, Indeciso (I): 3 puntos, En desacuerdo (ED): 4 puntos, Totalmente en desacuerdo (TED): 5 puntos.</p> <p>Baremo: Nivel de satisfacción laboral.</p> <p>Alto: 141-175 puntos</p> <p>Medio: 115-140 puntos</p> <p>Bajo: 35-114 puntos</p>
Muestra de tipificación:	52 enfermeras. Vásquez, S (2007) 30 médicos. Vásquez, M. (2016). Estudio piloto.
Validez de contenido:	Juicio de experto
Confiabilidad:	Valor del Alfa de Cronbach: 0.84 Valor del Alfa de Cronbach: 0.87

Nota: Tomada de Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la del profesional de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis de Licenciatura en Enfermería. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

2.7. Métodos de análisis de datos

Una vez recolectados los datos se organizaron, clasificaron y resumieron adecuadamente, de tal manera que fuera posible un mejor análisis de la información obtenida. Los resultados se presentan en tablas y/o gráficos estadísticos en medidas descriptivas absolutas y relativas (números y porcentajes) para su análisis e interpretación.

Se utilizaron los programas Excell y IBM SPSS Statistics 22.0 para la tabulación de datos y para obtener los resultados de fiabilidad o confiabilidad y factorización de los cuestionarios utilizados, luego se calcularon los factores de cada variable.

Se realizó las correlaciones entre las variables estudiadas, motivación laboral y satisfacción laboral, mediante el Coeficiente de correlación de Spearman que es una medida de asociación lineal entre dos variables que utiliza rangos de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos, por tanto, se aplica en el caso de correlación ordinal. Esta correlación puede ser positiva o directa cuando al aumentar una variable aumenta la otra y viceversa, negativa o inversa cuando al crecer una variable decrece la otra y viceversa, nula cuando no existe ninguna relación.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables continuas. Esta correlación es el coeficiente de correlación de Pearson, pero aplicado después de transformar las puntuaciones originales en rangos. Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. Los valores de la correlación van de +1 a -1, pasando por el cero, el cual corresponde a la ausencia de correlación. Los primeros dan a entender que existe una correlación directamente proporcional e inversamente proporcional, respectivamente y se interpretan exactamente igual que el coeficiente de correlación de Pearson.

Escala de rango del Coeficiente de Correlación de Spearman:

0 – 0.25: Escasa o nula.

0.26 – 0.50: Débil

0.51 – 0.75: Moderada

0.76 - 0.99: Fuerte

-1 o + 1 : Perfecta.

Nivel de significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%, es decir,

$p = 0.05$. (Hernández et al, 2006, p.52).

Regla de decisión:

$p > 0.05$: Se acepta H_0 y se rechaza H_1

$p < 0.05$: Se rechaza H_0 y se acepta H_1 (Hernández et al, 2006, p.52).

2.8. Consideraciones éticas

Consentimiento informado de cada participante.

Conflicto de intereses: Ninguno.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

De los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de medición de las variables, obtuvimos los siguientes resultados:

3.1.1. Motivación laboral.

En cuanto al nivel de motivación, de 48 profesionales médicos (100%), 8 (16.7%) presentan un nivel de motivación bajo, 30 (62.5%) un nivel de motivación medio y 10 (20.8%) un nivel de motivación alto.

Tabla 5.

Nivel de motivación laboral del personal médico del policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016

Nivel de motivación	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	8	16.7
Medio	30	62.5
Bajo	10	20.8
Total	48	100

Interpretación: Como se observa en la Tabla 5 y la *Figura 1*, el nivel predominante de motivación laboral es el nivel medio (62.5%), luego el nivel bajo (20.8%) y el nivel alto (16.7%). Esto indica que el nivel de motivación del personal no alcanza aún los niveles óptimos y debe ser mejorado para un adecuado logro de los objetivos institucionales.

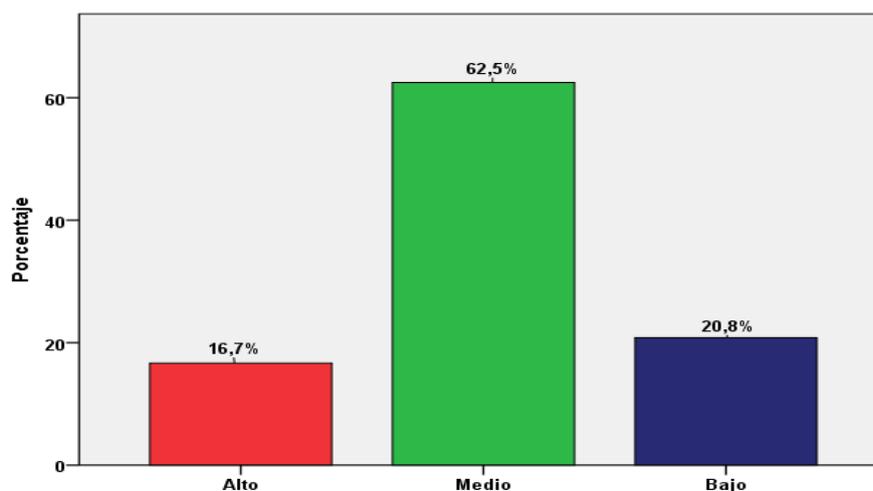


Figura 1. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Variedad de la tarea.

Tabla 6.

Nivel de motivación laboral del personal médico del policlínico Chincha - RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión variedad de la tarea.

Nivel de variedad	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	13	27.1
Medio	29	60.4
Bajo	6	12.5
Total	48	100

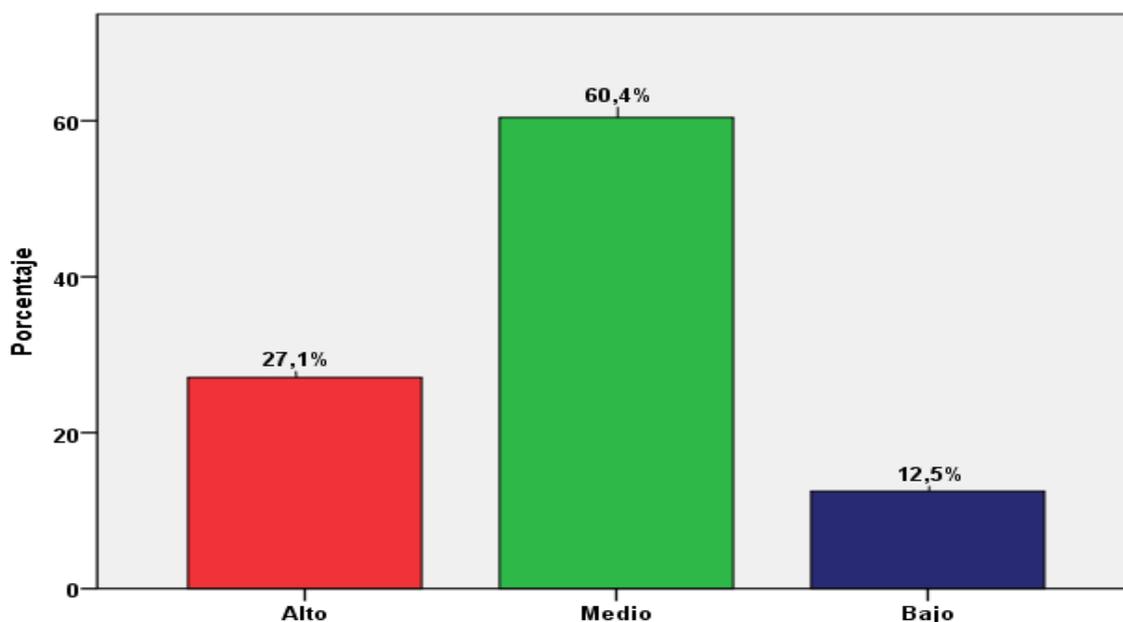


Figura 2. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión variedad de la tarea.

Interpretación: El nivel predominante de la dimensión variedad de la tarea es el nivel medio (60.4%), luego el alto (27.1%) y el bajo (12.5%). Estos resultados evidencian que el personal está mediana y altamente satisfecho con la variedad de las tareas que realiza.

Identidad de la tarea.

Tabla 7.

Nivel de motivación laboral del personal médico del policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión identidad de la tarea.

Nivel de identidad	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	12	25
Medio	28	58.3
Bajo	8	16.7
Total	48	100

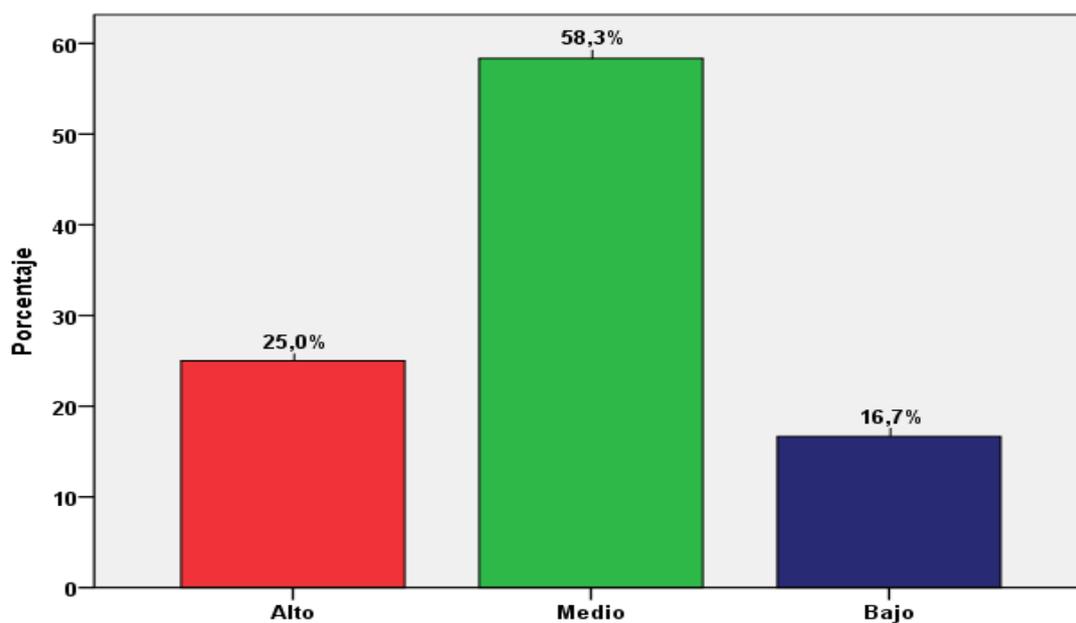


Figura 3. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión identidad de la tarea.

Interpretación: En la dimensión identidad de la tarea el nivel predominante es el medio (58.3%), luego el alto (25.0%) y el bajo (16.7%). Esto indica que el personal se encuentra motivado por la tarea que realiza pese a que no esté muy motivado en las otras dimensiones.

Importancia de la tarea.

Tabla 8.

Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión importancia de la tarea.

Nivel de importancia	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	13	27.1
Medio	19	39.6
Bajo	16	33.3
Total	48	100

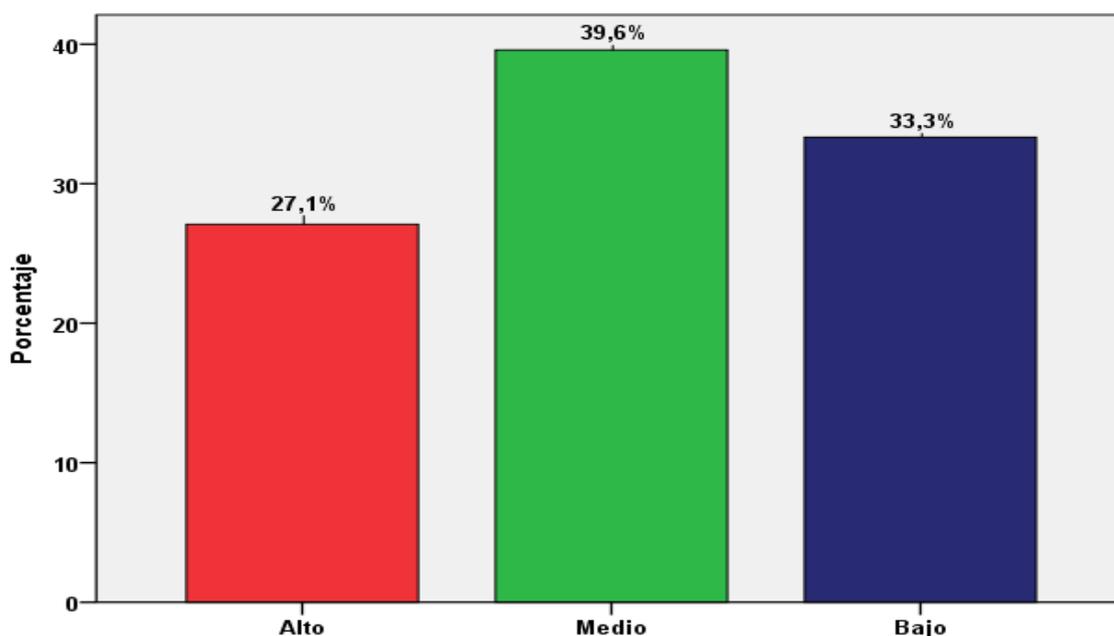


Figura 4. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión Importancia de la tarea.

Interpretación: En la dimensión Importancia de la tarea el nivel predominante es el medio (39.6%), luego el bajo (33.3%) y el alto (27.1)

Autonomía para la realización de la tarea.

Tabla 9.

Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión autonomía de la tarea.

Nivel de autonomía	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	12	25
Medio	19	39.6
Bajo	17	35.4
Total	48	100

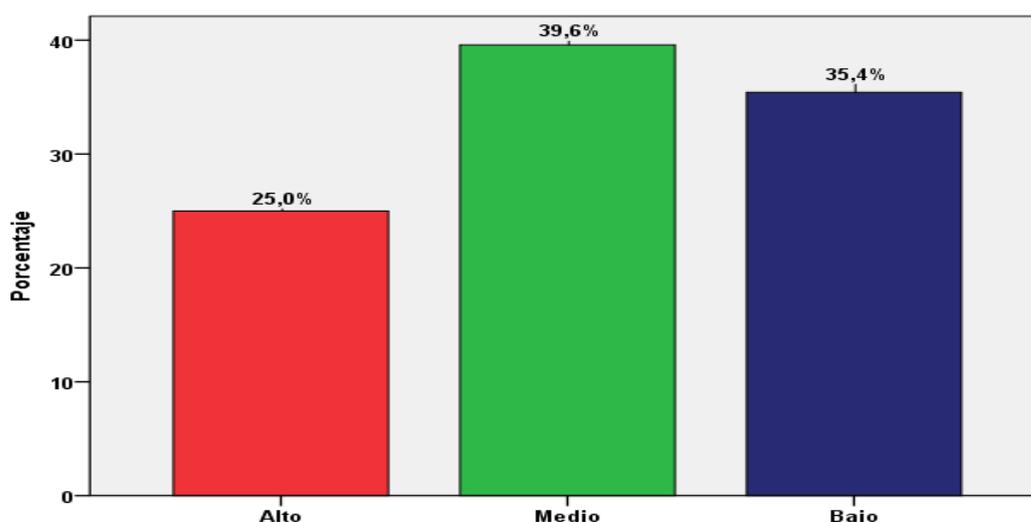


Figura 5. Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión autonomía para la realización de la tarea.

Interpretación: En cuanto a la dimensión Autonomía para la realización de la tarea predomina el nivel medio (39.6%), luego el bajo (35.4%) y el alto (25.0%), lo que indica que el personal predominantemente se siente con libertad para realizar las tareas asignadas.

Retroalimentación:

Tabla 10.

Nivel de motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión retroalimentación.

Nivel de retroalimentación	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	8	16.7
Medio	30	62.5
Bajo	10	20.8
Total	48	100

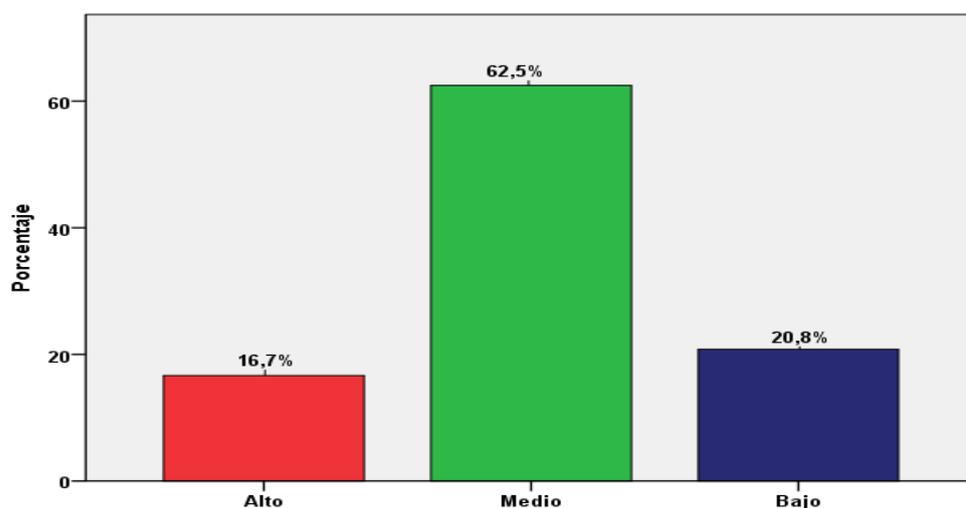


Figura 6. Nivel de Motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión retroalimentación.

Interpretación: Estos datos indican que el nivel predominantemente en Retroalimentación es el nivel medio (62.5%), luego el bajo (20.8%) y alto (16.7%). Según estos datos, el nivel predominante de la motivación laboral de la población estudiada es el nivel medio (62.5%), predominando las dimensiones variedad de la tarea: 60.4% e identidad de la tarea (58.3%), hallándose los niveles más bajos en las dimensiones autonomía para la realización de la tarea (35.4%) y retroalimentación (20.8%).

3.1.2 Satisfacción laboral.

En cuanto al análisis de la Variable 2: Satisfacción laboral, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 11.

Nivel de Satisfacción laboral del personal médico del policlínico Chincha- RAR Essalud-Lima-2016.

Nivel de satisfacción	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	8	16.7
Medio	34	70.8
Bajo	6	12.5
Total	48	100

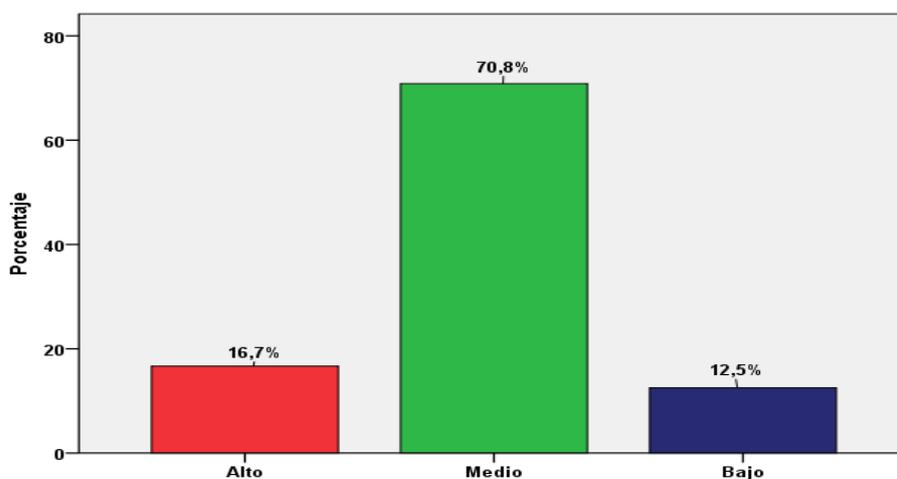


Figura 7. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Interpretación: En cuanto a la variable Satisfacción laboral, tenemos los siguientes resultados: 8 (16.7%) presenta nivel de satisfacción laboral alto, 34 (70.8%), medio y 6 (12.5%), bajo. Esto indica que el personal está mediana y altamente satisfecho con su trabajo lo cual también pudo comprobarse al observar en el trabajo de campo. Esto se puede explicar debido a la motivación intrínseca y del

personal que se siente satisfecho al realizar el trabajo para el que ha sido capacitado.

Analizando las dimensiones de la variable satisfacción laboral, los resultados son:

Condiciones físicas y confort.

Tabla 12.

Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha- RAR- Essalud-Lima-2016 según las condiciones físicas y confort.

Nivel de condiciones físicas y/o confort	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	14	29.2
Medio	24	50.0
Bajo	10	20.8
Total	48	100

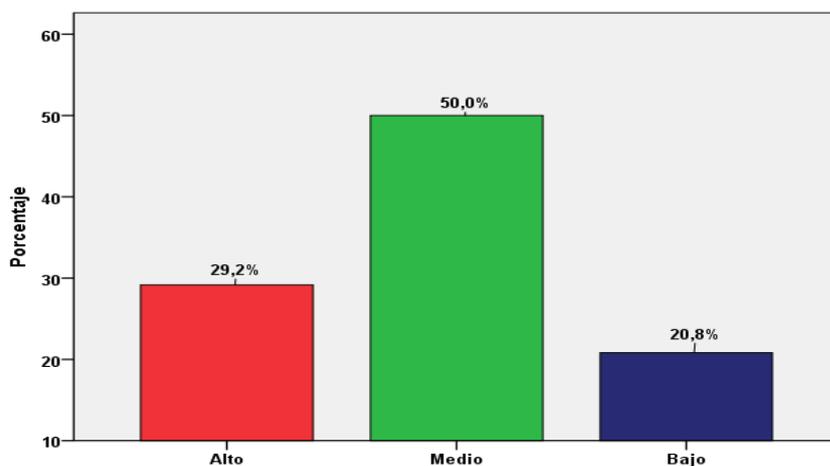


Figura 8. Nivel de Satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según condiciones físicas y confort.

Interpretación: El nivel predominante de Satisfacción laboral en relación a las condiciones físicas y confort de la población estudiada es el nivel medio (50%), luego el alto (29.2%) y el bajo (20.8%), lo que indica que el personal, en su

mayoría está mediana y altamente satisfecho con las condiciones físicas de su trabajo.

Beneficios laborales y remunerativos.

Tabla 13.

Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según beneficios laborales y remunerativos.

Nivel de beneficios laborales	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	9	18.8%
Medio	29	60.4%
Bajo	10	20.8%
Total	48	100%

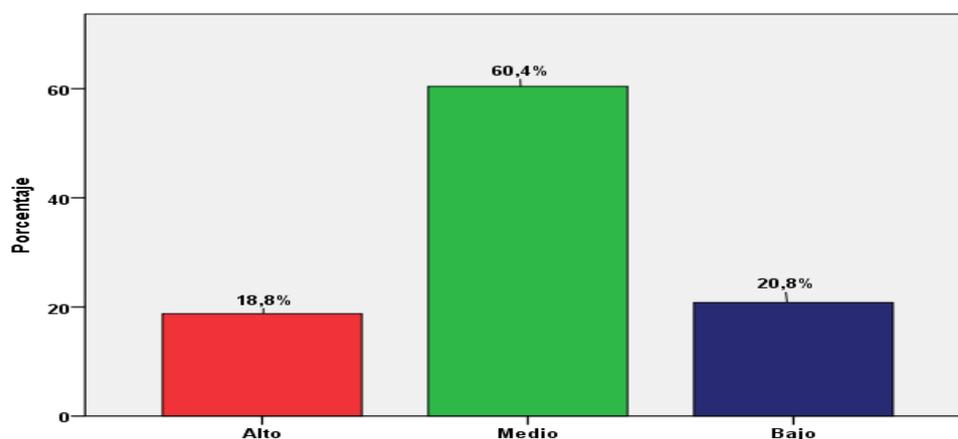


Figura 9. Nivel de Satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según beneficios laborales y remunerativos.

Interpretación: el nivel predominante en cuanto a los beneficios laborales y remunerativos es el medio (60.4%), luego el bajo (20.8%) y el alto (18.8%), lo que indica que el personal está medianamente satisfecho en relación a sus beneficios laborales y remunerativos. Esto indica que el personal no siente adecuadamente satisfechas sus necesidades económicas y que percibe que sus beneficios laborales no son justos, siendo uno de los principales factores por los que se realiza paros y huelgas.

Políticas administrativas.

Tabla 14.

Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según políticas administrativas.

Nivel de políticas administrativas	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	4	8.3
Medio	36	75
Bajo	8	16.7
Total	48	100

Interpretación: Como se observa en Tabla 14 y la *Figura 10*, el nivel predominante de satisfacción en relación con las políticas administrativas es el nivel medio (75.0%), luego el bajo (16.7%) y el alto (8.3%), lo que indica que el personal no percibe la existencia de unas adecuadas políticas administrativas o no tiene el adecuado conocimiento de ellas.

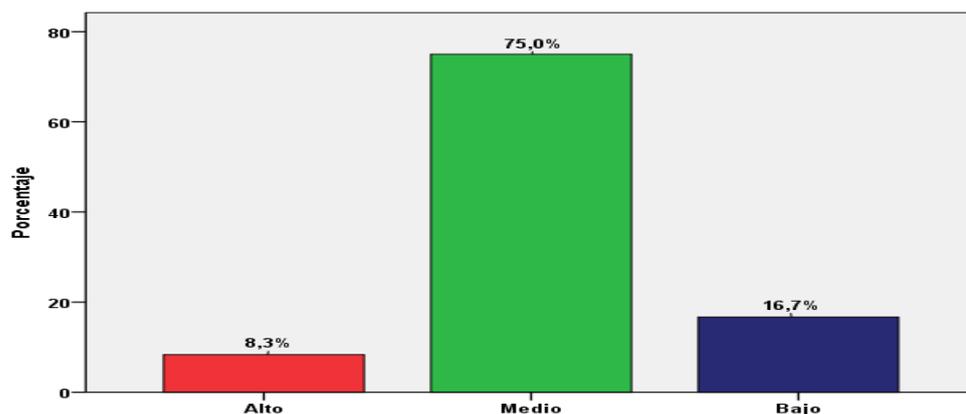


Figura 10. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según políticas administrativas.

Interpretación: Como se observa en Tabla 14 y la *Figura 10*, el nivel predominante de satisfacción en relación con las políticas administrativas es el nivel medio (75.0%), luego el bajo (16.7%) y el alto (8.3%).

Relación con la autoridad.

Tabla 15.

Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según relación con la autoridad.

Nivel de relación con la autoridad	Frecuencia	Porcentaje
Alto	6	12.5%
Medio	34	70.8%
Bajo	8	16.7%
Total	48	100%

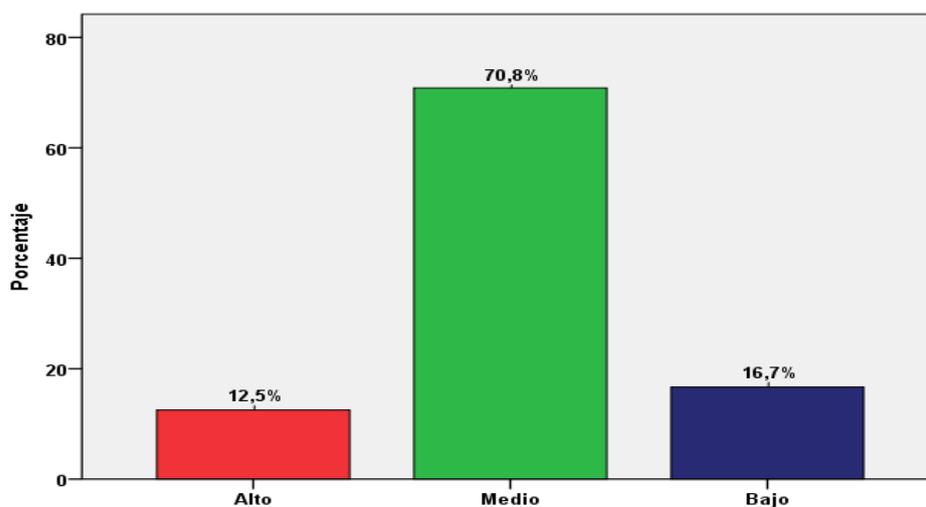


Figura 11. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según la dimensión relación con la autoridad.

Interpretación: El nivel predominante en relación a la relación con la autoridad es el nivel medio (70.8%), luego el bajo (16.7%) y el alto (12.5%), estos datos indican que el personal tiene una relación adecuada con la autoridad, tanto con sus jefes inmediatos como los que dirigen el centro de trabajo.

Relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

Tabla 16.

Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según relaciones interpersonales.

Nivel de relaciones interpersonales	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	8	16.7
Medio	34	70.8
Bajo	6	12.5
Total	48	100

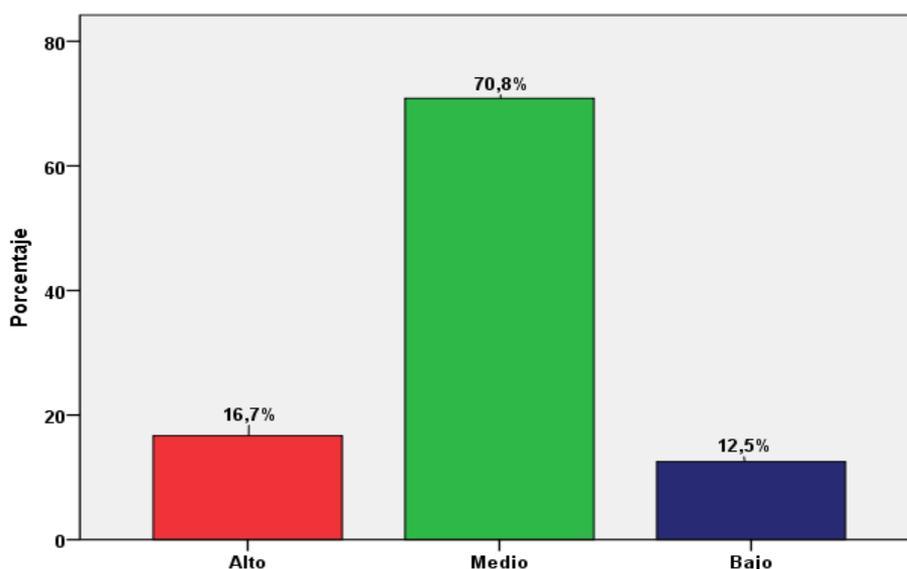


Figura 12. Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según relaciones interpersonales.

Interpretación: En cuanto a las relaciones interpersonales, el nivel predominante es el medio (70.8%), luego el alto (16.7%) y el bajo (12.5%), lo que indica que hay un buen grado de satisfacción en las relaciones con sus compañeros de trabajo y con sus jefes inmediatos.

Desarrollo personal.

En lo referente a la dimensión desarrollo personal se obtuvo los siguientes resultados, como podemos apreciar en la Tabla 17 y la *Figura 13*.

Tabla 17.

Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según desarrollo personal.

Nivel de desarrollo personal	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	8	16.7
Medio	32	66.7
Bajo	8	16.7
Total	48	100

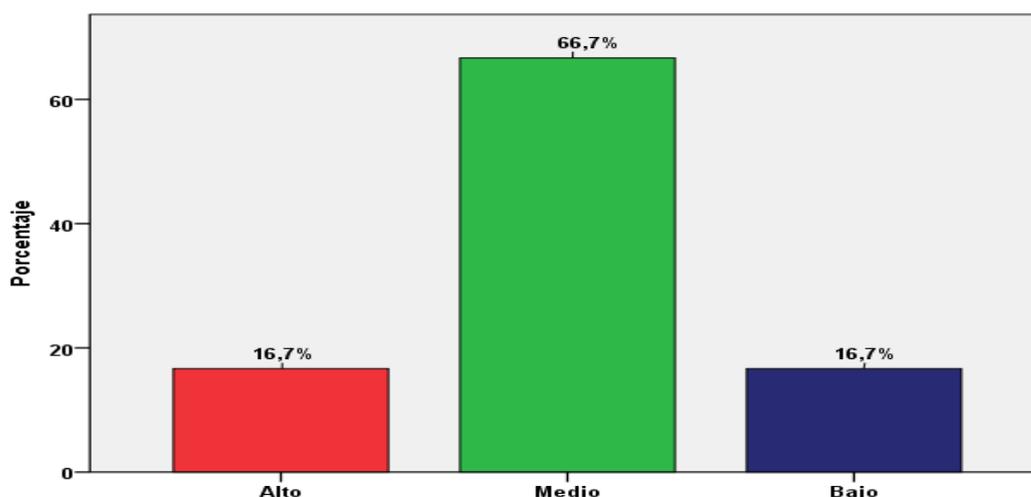


Figura 13. Nivel de satisfacción laboral del personal médico Del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 según desarrollo personal.

Interpretación: El nivel de Satisfacción laboral del personal en relación al desarrollo personal es el nivel medio (66.7%), luego el alto (16.7%) y éste es igual al bajo (16.7%), esto indica que el personal está medianamente satisfecho con el desarrollo personal que alcanza en su trabajo, lo cual está en relación con las oportunidades de capacitación y carrera profesional.

Desempeño de tareas.

Tabla 18.

Nivel de satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR Essalud-Lima-2016 según desempeño de tareas.

Nivel de desempeño de tareas	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	10	20.8
Medio	30	62.5
Bajo	8	16.7
Total	48	100

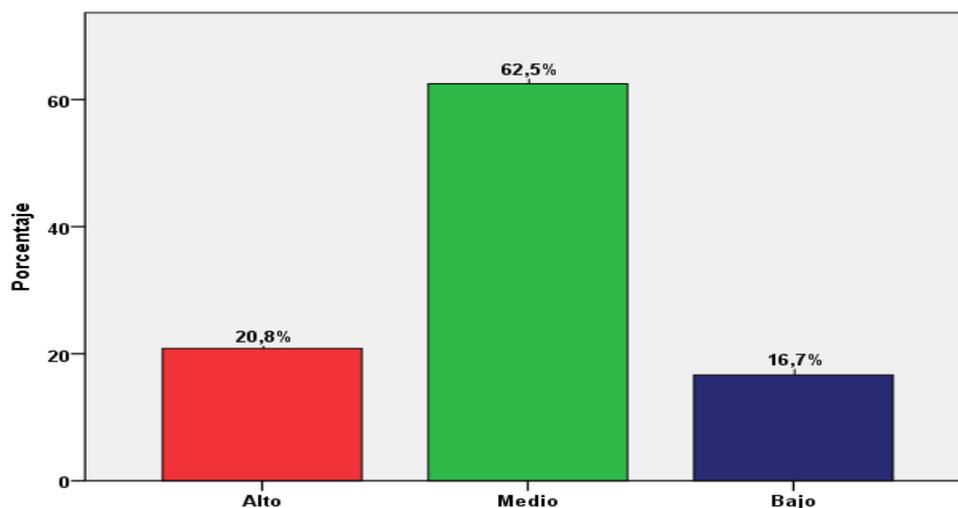


Figura 14. Nivel de satisfacción laboral del personal médico Del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud según desempeño de tareas.

Interpretación: Estos datos nos muestran que el nivel predominante en cuanto al nivel de satisfacción laboral es el nivel medio (62.5%), en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, el nivel más alto corresponde a la dimensión desempeño de la tarea (20.8%), las políticas administrativas alcanzan el 75% en el nivel medio, la relación con la autoridad (70.8%) en el nivel medio y las relaciones interpersonales (70.8%) en el nivel medio.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1. Motivación laboral y satisfacción laboral.

Hipótesis general.

H₀: La motivación no se relaciona con la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.

H₁: La motivación se relaciona con la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.

Tabla 19.

Correlación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	,564
	Coefficiente de correlación	,04
	Sig. (bilateral)	48
	N	

Interpretación: se presenta una correlación positiva (0,564), observamos que la significancia asintótica: $p = 0.04$, $p < 0.05$, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la Hipótesis de investigación (H₁) y rechazar la Hipótesis nula (H₀), es decir: La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR- Essalud-Lima 2016.

3.2.2. Motivación laboral y condiciones físicas y materiales.

Hipótesis específica 1.

H₀: La motivación no se relaciona significativamente con las condiciones físicas y materiales del trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

H₁: La motivación se relaciona significativamente con las condiciones físicas y materiales del trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Tabla 20.

Correlación entre la motivación laboral y las condiciones físicas y materiales

		Condiciones físicas y materiales	
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,499
		Sig. (bilateral)	,03
		N	48

Interpretación: se presenta una correlación positiva débil (0.499), observamos que la significancia asintótica: $p = 0.03$, luego, $p < 0.05$, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la Hipótesis de investigación (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0); es decir: la motivación se relaciona significativamente con las condiciones físicas y materiales del trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

3.2.3. Motivación laboral y beneficios laborales y remunerativos.**Hipótesis específica 2.**

H₀: La motivación no se relaciona significativamente con los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

H₁: La motivación se relaciona significativamente con los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Tabla 21.

Correlación entre la motivación laboral y los beneficios laborales y remunerativos.

Motivación		Beneficios laborales y remunerativos	
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,263
		Sig. (bilateral)	,04
		N	48

Interpretación: se presenta una correlación positiva débil (0.263), observamos que la significancia asintótica: $p = 0.04$; luego, $p < 0.05$, en consecuencia, se toma la

decisión de aceptar la Hipótesis de investigación (H_1) y rechazar la Hipótesis nula (H_0); es decir: la motivación se relaciona significativamente con los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

3.2.4 Motivación laboral y políticas administrativas.

Hipótesis específica 3.

H₀: La motivación no se relaciona significativamente con las políticas administrativas institucionales del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima-2016.

H₁: La motivación se relaciona significativamente con las políticas administrativas institucionales del Policlínico Chincha-RAR-Essalud - Lima - 2016.

Tabla 22.

Correlación entre la motivación laboral y las políticas administrativas

		Políticas administrativas	
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,107
		Sig. (bilateral)	,469
		N	48

Interpretación: se presenta una correlación positiva escasa (0,107), observamos que la significancia asintótica: $p = 0.469$, por tanto, $p > 0.05$, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la Hipótesis nula (H_0) y rechazar la Hipótesis de investigación (H_1); es decir: La motivación no se relaciona significativamente con las políticas administrativas institucionales del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

3.2.5. Motivación laboral y relación con la autoridad.

Hipótesis específica 4.

H₀: La motivación no se relaciona significativamente con la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud- Lima - 2016.

H1: La motivación se relaciona significativamente con la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Tabla 23.

Correlación entre la motivación laboral y la relación con la autoridad

		Relación con la autoridad	
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,381
		Sig. (bilateral)	,03
		N	48

Interpretación: se presenta una correlación positiva débil (0,381), observamos que la significancia asintótica: $p = 0.03$, por tanto, $p < 0.05$, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis de investigación (H_1); es decir: La motivación se relaciona significativamente con la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

3.2.6. Motivación laboral y relaciones interpersonales.

Hipótesis específica 5

H₀: La motivación no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

H₁: La motivación se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Tabla 24.

Correlación entre la motivación laboral y las relaciones interpersonales

		Relaciones interpersonales	
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,51
		Sig. (bilateral)	,046
		N	48

Interpretación: se presenta una correlación positiva regular (0.51), observamos que la significancia asintótica: $p = 0.046$, por tanto, $p < 0.05$, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la Hipótesis de investigación (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0); es decir: La motivación se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

3.2.7. Motivación laboral y realización personal.

Hipótesis específica 6

H₀: La motivación no se relaciona significativamente con la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

H₁: La motivación se relaciona significativamente con la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Tabla 25.

Correlación entre la motivación laboral y la realización personal

		Realización personal	
Rho de	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,700
Spearman		Sig. (bilateral)	,03
		N	48

Interpretación: se presenta una correlación positiva moderada (0.700), observamos que la significancia asintótica: $p = 0.03$, por tanto, $p < 0.05$, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la Hipótesis de investigación (H_1) y aceptar la Hipótesis nula (H_0); es decir: la motivación se relaciona significativamente con la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Hipótesis específica 7

H₀: La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima- 2016.

H1: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Tabla 26.

Correlación entre la motivación laboral y el desempeño de tareas

		Realización personal	
Rho de	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,545
Spearman		Sig. (bilateral)	,03
		N	48

Interpretación: se presenta una correlación positiva moderada (0.545), observamos que la significancia asintótica: $p = 0.03$, por tanto, $p < 0.05$, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la Hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula (H_0); es decir: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

IV. Discusión

Se realiza la discusión de los resultados de esta investigación y su comparación con los encontrados en los antecedentes que se planteó en el marco teórico.

El análisis de los resultados estadísticos evidencia una correlación directa significativa entre las variables motivación laboral y satisfacción laboral de la población estudiada, estos resultados son similares a los obtenidos por Barrios, R (2009) quién encuentra una correlación directa entre motivación laboral y satisfacción laboral. Igualmente, Vásquez, S (2007) encuentra relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en su estudio del personal de enfermería. Hernández et al (2008), encontraron correlación directa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en poblaciones de médicos y enfermeras.

En el presente estudio se demuestra una correlación directa significativa entre motivación laboral y las condiciones físicas y materiales. Estos hallazgos son similares a los hallados por algunos investigadores como Vásquez, S (2007) quién encontró una correlación positiva entre motivación y las condiciones físicas y materiales. Huamaní (2005) en su investigación sobre *Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral*, menciona que proporcionar las condiciones físicas, ambientales, materias primas las instalaciones y ambiente en general influye significativamente en la actitud y energía de los trabajadores. Se encontró una correlación directa débil entre la motivación laboral y los beneficios laborales y remunerativos. Estos hallazgos se pueden analizar según la Teoría de Herzberg quién afirma que los factores extrínsecos no son motivadores sino que evitan principalmente la insatisfacción. Es importante señalar que Fernández y Paravic (2003) así como Briceño (2005), encuentran que los beneficios laborales y remunerativos son los factores con los que menos satisfechos se encuentran los trabajadores de salud.

No se encontró correlación entre la motivación laboral y las políticas administrativas. Cuando no hay una adecuada comunicación y conocimiento de las políticas administrativas (normas institucionales, metas, decisiones, planes), los trabajadores no tienen un conocimiento claro de las normas y áreas de autoridad. Esto puede ser la causa de que no se encuentra una correlación entre

la motivación laboral y las políticas administrativas en el presente estudio. Vásquez (2007) encuentra correlación positiva entre motivación y políticas administrativas. Se encontró una correlación directa significativa entre motivación laboral y relación con la autoridad. Barrios, R (2009) encontró una correlación positiva entre ambas. Esto indica la importancia de la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo.

Se encontró correlación directa significativa entre motivación laboral y las relaciones interpersonales. En la investigación realizada por Del Río, Pérezagua y otros (2005) se manifestó en una de sus conclusiones que lo que más satisface al trabajador de salud son las relaciones interpersonales y la competencia profesional. Barrios, R (2009) encuentra correlación directa entre las mismas. Se encontró correlación directa significativa entre la motivación laboral y la realización personal. Clark, y Warr (1996), sostienen que la influencia de la motivación y la satisfacción en la autorrealización es de gran importancia ya que si una persona está más motivada intrínsecamente experimentará una mayor motivación y satisfacción en el trabajo por los logros alcanzados ya que puede desarrollar sus habilidades, capacidad, habilidades y destrezas en el cumplimiento de sus tareas (p.4), realizándose en lo que hace y, por lo tanto, tendrá un mejor desempeño laboral. Barrios, R (2009) encontró correlación positiva entre motivación laboral y el logro o realización personal.

Se encontró correlación directa significativa entre la motivación laboral y el desempeño de tareas. Según Urcola (1999), el tener una implicación total con el trabajo es un aspecto clave en la motivación de cualquier trabajador y constituye la base que le permite afrontar cada jornada laboral con entusiasmo y satisfacción.

Barrios, R (2009) encuentra correlación positiva entre ambas.

V. Conclusiones

- Primera:** Se encontró predominio del nivel medio de Motivación laboral (62.5%) y predominio del nivel medio de Satisfacción laboral (70.8%) en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima - 2016, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal médico de este centro asistencial.
- Segunda:** Se encontró una correlación directa significativa entre la motivación laboral y las condiciones físicas y materiales del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016, ya que al hacer la correlación entre ambas se encontró un coeficiente de correlación $r=0,499$ y una significancia asintótica bilateral: $p = 0.03$.
- Tercera:** Se encontró una correlación directa significativa entre la motivación laboral y los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016, ya que al hacer la correlación entre ambas se encontró un coeficiente de correlación de $0,263$ y una significancia asintótica bilateral: $p = 0,04$.
- Cuarta:** No se encontró una correlación directa significativa entre la motivación laboral y las políticas administrativas institucionales según percepción del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016, ya que se encontró un coeficiente de correlación de $0,107$ y una significancia asintótica bilateral: $p = 0,469$.
- Quinta:** Se encontró una correlación directa significativa entre la motivación laboral y la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016, ya que al hacer la correlación entre ambas se encontró un coeficiente de correlación de $0,381$ y una significancia asintótica bilateral: $p = 0.03$.
- Sexta:** Se halló una correlación directa significativa entre la motivación laboral y las relaciones interpersonales del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 ya que al hacer la correlación entre ambas se encontró un coeficiente de correlación $r = 0,007$ y una significancia asintótica bilateral: $p = 0,046$.

- Séptima:** Se encontró una correlación directa significativa entre la motivación laboral y la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 ya que al hacer la correlación entre ambas se halló un coeficiente de correlación $r = 0,700$ y una significancia asintótica bilateral: $p = 0,03$.
- Octava:** Se encontró una correlación directa significativa entre la motivación laboral y el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016 ya que al hacer la correlación entre ambas se halló un coeficiente de correlación de $0,0545$ y una significancia asintótica bilateral: $p = 0,03$.

VI. Recomendaciones

A la luz de los resultados de esta investigación se realizan las siguientes recomendaciones tanto a las autoridades institucionales como al personal médico, según corresponda a su nivel de decisión.

Primera: Promover estrategias institucionales dirigidas a mejorar el nivel de motivación laboral y satisfacción laboral del personal para mejorar el nivel de las mismas y optimizar sus resultados, teniendo en cuenta los factores determinantes de las mismas que se han expuesto en el marco teórico del presente estudio.

Segunda: Promover la mejora de las condiciones físicas y/o materiales en que se desarrolla el trabajo del personal: condiciones del entorno, disponibilidad de materiales, mobiliario.

Tercera: Posibilitar una mejoría de los beneficios económicos acorde con la capacitación y responsabilidad del personal médico.

Cuarta: Mejorar la comunicación sobre políticas institucionales, aplicar con equidad los reglamentos de la institución, fijar el rumbo y dirección de la organización en cuanto a la implementación de políticas de personal.

Quinta: Promover el clima de armonía en el trabajo y las relaciones interpersonales que faciliten el trabajo en equipo y la participación en las decisiones del entorno laboral.

Sexta: Aplicar la política de desarrollo y capacitación que permita mejorar las competencias del personal lo que redundará en una mejor calidad de servicio.

Sétima: Reconocimiento a la labor desempeñada por el personal, aprovisionamiento oportuno de materiales y equipos para el cumplimiento eficiente de las tareas asignadas.

Octava: Promover un programa de motivación para el personal a fin de fortalecer los factores motivacionales y de satisfacción, así como el fortalecimiento de los valores morales de los trabajadores dada la trascendencia de los servicios institucionales en el entorno social.

VII. Referencias bibliográficas

- Armas, R. (2006). *Determinar el grado de motivación de los empleados del servicio de pediatría y puericultura del Hospital Vargas de Caracas Tesis de Maestría*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello. Programa de Post Grado en Gerencia de Servicios de Salud.
- Asenjo, A., De Dios, M., & Banqueri, L. (2012). *Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente*. Granada: Revista electrónica de investigación Docencia Creativa. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10481/21938>
- Barrios, R. (2009). *Motivación, satisfacción y desempeño laboral en profesionales de enfermería: Caso Hospitales Tipo IV de la Región Centro-occidental de Venezuela. Tesis Doctoral*. San Sebastián: Universidad de Deusto. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú 14(2)*. Lima: Revista Peruana de Epidemiología.
- Brown, W., & Moberg, D. (1990). *Comportamiento Organizacional* (6º ed.). México: Mosto.
- Brown, W., & Moberg, D. (1990). *Teoría de la Organización y la Administración: Enfoque integral*. México: Limusa.
- Bustamante, E. (2013). *El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia*. Madrid: Revista de Comunicación y Salud. 3(1).
- Caballero, A. (2003). *Metodología de la Investigación Científica: Diseño con hipótesis explicativa*. Lima: Undegraf S.A.
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación Intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos. Tesis de Licenciatura en Psicología*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Especialidad de Psicología.

- Chang Yui, A. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis de Maestría en Medicina Humana*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Programa de Post-Grado en Medicina Humana.
- Chang, M. (1999). *Satisfacción de los pacientes con la atención médica*. Revista Cubana de Medicina General e Integral. La Habana, 15(5). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252001000500008&lng=es&nrm=iso
- Chávez, N. (2007). *Metodología de la investigación*. México: Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7^o ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2^o ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9^o ed.). México: McGraw-Hill.
- Den Broeck, V., De Witte, N., & Vansteenkiste . (2015). *Teoría de la autodeterminación para promover el crecimiento personal en el ámbito laboral*. En Herrera, D. (Ed.). *Teorías contemporáneas de la motivación: una perspectiva aplicada*. Lima: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Francesc, P. (2013). *Motivación y cognición: desarrollos teóricos*. Revista Electrónica de motivación y Emoción.
- Freeman, R. (1996). *Administración* (6^o ed.). México: Prentice Hall.
- García, D. (2010). *Satisfacción Laboral*. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Obtenido de www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Gastañaduy, K. (2012). *Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios*. Tesis de Licenciatura en

- Psicología*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Especialidad de Psicología.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1980). *Hackman and Oldham Job Diagnostic Survey*. *Journal of Applied Psychology*. Maryland. 60 (4). Obtenido de http://www.marscafe.com/php/hr2/jds_quiz.php3
- Hall, R. (1996). *Organizaciones: estructura, procesos y resultados* (3º ed.). México: Prentice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2006). *Metodología de la Investigación* (4º ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, V., & Quintana, L. (2009). *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad de servicio*. *Revista Cubana de Medicina Militar*. La Habana, 38 (1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252001000500008&lng=es&nrm=iso
- Herzberg, F. (1993). *The motivation to work*. New York: T. Publishers.
- López, J. (2015). *Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg*. *Gestión en el Tercer Milenio*. Lima: Revista de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Maldonado, V. (2006). *La Satisfacción Laboral y su relación con el entorno ético de las organizaciones*. Madrid, España: Presentado en XIV Congreso Nacional de Ética, Economía y Dirección. European Business Ethics Network.
- Massip, C., Ortiz, M., Llantá, M., Peña, M., & Infante, I. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. *Revista Cubana de Salud Pública*. Ciudad de La Habana, 34(4). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/scielo.php>
- Mayo, E. (2007). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. London: Publisher: Routledge.

- Menéndez, A. (2015). *Evaluación de la satisfacción laboral enfermera en las unidades de hospitalización del Hospital San Agustín. Tesis de Maestría.* Universidad de Oviedo. Centro Internacional de Postgrado. Máster universitario en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos.
- Molero, T. (2015). *Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia.* Venezuela: Cumaná. Saber, 27 (2).
- Moya, S. (2011). *Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica. Tesis de Grado en Enfermería.* Cantabria. Universidad de Cantabria. Escuela de Enfermería.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología.* Lima: Universidad Ricardo Palma. 9 (1).
- Palmero, F. (2013). *Motivación y cognición: desarrollos teóricos. Revista Electrónica de Motivación y Emoción.* Castellón. Universitat Jaume I de Castellón. 8 (1). Obtenido de <http://reme.uji.es>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (9^o ed.). México: Pearson Educación.
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., Perdomo, V., & Pérez, L. (2015). *Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública.* Revista Cubana de Salud Pública, 41(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010&lng=es&tlng=es
- Urcola, J. (2003). *Dirigir Personas. Fondo y Formas* (4^o ed.). Madrid: ESIC.
- Valdes, C. (2012). *Teorías de la motivación humana.* Madrid: Pegaso.
- Vásquez, S. (2006). *Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.* Lima: Tesis de Licenciatura en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Escuela de Enfermería.
- Vigo , & Dávila . (2007). *Satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-Lambayeque.*

2006-2007. *Tesis de Maestría en Gestión de Salud*. Lambayeque: Universidad Pedro Ruiz Gallo. Programa de Maestría en Enfermería.

Zelada, V. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Tesis para obtener el Título de Especialista en Salud Pública*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. Escuela de Post-Grado.

Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

Título: Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima-2016							
Autora: Br. Vásquez Namuche, María Teresa Isabel							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud- Lima - 2016?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la motivación y las condiciones físicas y/o materiales de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la motivación y los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la motivación y las políticas administrativas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima - 2016?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha- RAR- EsSalud-Lima-2016</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la motivación y las condiciones de trabajo físicas y/o materiales del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la motivación y los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la motivación y las políticas administrativas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.</p>	<p>Hipótesis general: La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis Específica 1 La motivación se relaciona significativamente con las condiciones físicas y/o materiales del trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.</p> <p>Hipótesis específica 2 La motivación se relaciona significativamente con los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.</p> <p>Hipótesis específica 3 La motivación se relaciona significativamente con las políticas administrativas institucionales del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.</p>	Variable 1: Motivación laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			D1: Autonomía	Tareas Habilidades	1, 9,17,21	Ordinal	Alto
			D2: Identidad de la tarea	Tarea completa Producto final	3,7,16,22		85 -110 puntos
			D3: Importancia de la tarea	Trascendencia Significancia	4,13,20, 23		Medio 69 - 84 puntos
D4: Variedad de la tarea	Libertad Decisión	2,8,11,14,18	Bajo: 22 - 68 puntos				
D5: Retroalimentación	Del: trabajo, Compañero	5,6,10,12, 15,19					

Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre la motivación y la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?	Objetivo específico 4 Determinar la relación entre la motivación y la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?	Hipótesis específica 4 La motivación se relaciona significativamente con la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.	Variable 2: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
<p>Problema específico 5 ¿Cuál es la relación entre la motivación y las relaciones sociales con los compañeros de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?</p> <p>Problema específico 6 ¿Cuál es la relación entre la motivación y la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?</p> <p>Problema específico 7 ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?</p>	<p>Objetivo específico 5 Determinar la relación entre la motivación y las relaciones sociales con los compañeros de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?</p> <p>Objetivo específico 6 Determinar la relación entre la motivación y la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?</p> <p>Objetivo específico 7 Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?</p>	<p>Hipótesis específica 5 La motivación se relaciona significativamente con las relaciones sociales con los compañeros de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.</p> <p>Hipótesis específica 6 La motivación se relaciona significativamente con la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.</p> <p>Hipótesis específica 7 La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.</p>	D1: Condiciones físicas y/o confort	Ambiente Comodidad Materiales	1, 12, 20, 27, 31	Alto: 129 -175 puntos	
			D2: Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo Beneficios	6, 13, 21		
			D3: Políticas administrativas	Horarios Estímulos Equidad	7, 14, 16, 22, 32		
			D4: Relación con la autoridad.	Empatía Comunicación Valoración	2, 8, 15, 23		Medio 105 -128 puntos
			D5: Relaciones sociales con los compañeros de trabajo.	Cordialidad Solidaridad Participación	3, 9, 17, 24, 28, 33		
			D6: Realización personal.	Desarrollo Capacitación	4, 10, 18, 25, 29, 34		Bajo 35 - 104 puntos
			D7: Desempeño de tareas.	Apreciación Complacencia con el trabajo	5, 11, 19, 26, 30, 35		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Enfoque: Cuantitativo. Finalidad: Básica Período y secuencia: Transversal Análisis y alcance de resultados: Observacional Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 48 profesionales de medicina del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016</p> <p>Tipo de muestreo: El muestreo de los pacientes es no probabilístico x conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra estuvo conformada por 48 profesionales del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.</p>	<p>Variable 1: Motivación laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Hackman y Oldham</p> <p>Año: 1975, 1980</p> <p>Monitoreo: Investigadora</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autora: Palma Carrillo Sonia</p> <p>Año: 2007</p> <p>Monitoreo: Investigadora</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>ESTADÍSTICA A UTILIZAR: El procesamiento de la información se realizó con el software estadístico SPSS V-21</p> <p>DESCRIPTIVA: La estadística descriptiva, que se dedica a recolectar, ordenar, analizar y representar a un conjunto de datos, con el fin de describir apropiadamente las características de este.</p> <p>En nuestra investigación se describió a través de tablas y figuras los resultados obtenidos de la base de datos aplicados con el Programa SPSS V-21.</p> <p>INFERENCIAL: La estadística inferencial comprende los métodos y procedimientos que por medio de la inducción determina propiedades de una población estadística, a partir de una pequeña parte de la misma.</p> <p>Los cuestionarios que fueron entregados a la población de estudio, me brindaron los resultados esperados para poder presentar los resultados y las conclusiones.</p>

Anexo B Tabla de variables sociodemográficas

Datos generales del personal médico del Policlínico Chincha-RAR- Essalud- Lima-2016

Datos generales	N	%
Edad		
32 – 43	19	39.6%
44 – 62	15	31.2%
63 – 69	14	29.2%
Sexo		
Femenino	30	62.5%
Masculino	18	37.5%
Tiempo de servicio en el Servicio (años)		
2 – 8	15	43.8%
9 – 25	12	25%
26 – 44	15	31.2%
Tiempo de servicio en la Institución (años)		
2 – 7	17	35.4%
8 – 27	16	33.4%
28 – 35	16	31.2%
Condición laboral		
Nombrado	17	35.4%
Contratado	31	64.6%
TOTAL	48	100%

Anexo C. Instrumento de recolección de datos

Datos generales

Servicio: Tiempo en la Institución:

Tiempo en el Servicio..... Edad Sexo: M F
 Condición laboral: Nombrado Contratado

Instrucciones:

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

Ejemplo:

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

- TDA: Totalmente de acuerdo
- DA: De acuerdo
- I: Indiferente
- ED: En desacuerdo
- TED: Totalmente en desacuerdo

Questionario de motivación laboral

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

Cuestionario de satisfacción laboral

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO		TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO			
ED = EN DESACUERDO		I = INDECISO			
DA = DE ACUERDO					
ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. El jefe es comprensivo.					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad de mi trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

23. El horario de mi trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica de mi grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. 26. Mi trabajo me aburre. 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi jefe.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles)					
33. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido.					
34. Haciendo bien mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. El jefe de mi servicio valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Nota: Tomado de Vásquez, S. (2007). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Tesis de Licenciatura en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

Anexo D. Consentimiento Informado

Universidad César Vallejo

Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud.

**Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de
Salud**

***“Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del
Policlínico Chincha-RAR-Essalud-2016”***

Estimado(a) doctor (a):

El presente instrumento es un consentimiento informado a través del cual se le solicita su autorización para participar en la investigación realizada por María Teresa Isabel Vásquez Namuche, estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo.

El objetivo de este estudio es conocer la relación entre las variables motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-2016, con el fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención y plantear un sistema de gestión de recursos humanos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud, por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad.

La información obtenida será totalmente anónima y confidencial y únicamente se hará uso de ella para fines del estudio.

Su participación es totalmente voluntaria por lo que usted puede decidir no continuar en el momento que crea pertinente. Si usted decide colaborar con la investigación le agradeceré responder a todas las preguntas con total sinceridad y firmar este documento aceptando su participación.

Muy agradecida por su colaboración.

Firma del participante

Anexo E. Documento de presentación de la Universidad César Vallejo para realizar el estudio piloto y la investigación



Doctor.
Ego García Boyer.
Director del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud.
Señor Director:



Presente.

Asunto: Solicita permiso para realizar encuesta voluntaria al personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud.

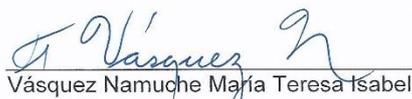
Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, para lo cual es necesario presentar una Tesis; solicito a usted se me otorgue el permiso para realizar una encuesta voluntaria al personal médico del Policlínico Chincha mediante la cual obtendré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El nombre de mi proyecto de investigación es: *Motivación laboral y satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima 2016* y siendo imprescindible su aprobación para poder aplicar los instrumentos de medición de dichas variables, solicito a usted el permiso correspondiente para realizar dicha encuesta lo cual no afectará el desarrollo de la actividad asistencial del personal.

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

Lima, 6 de julio de 2016.

Atentamente.


Vásquez Namuche María Teresa Isabel
D.N.I.: 08546668

Anexo F. Documento de aceptación por parte de la Institución para la realización del estudio piloto y la investigación



"Año de la consolidación del Mar de Grau"
 "Año de la Conmemoración del Octogésimo Aniversario de la Creación de la Seguridad Social en el Perú"

Carta N° 214- JSMQX-D-PCH-GRDR-ESSALUD-2016.

Lima, 18 de Agosto del. 2016.

Señor Doctor:
EGO GARCIA BOYER
 Director del Policlínico Chinchá-RAR

EsSalud
 RED ASISTENCIAL REBAGLIATI
 POLICLINICO CHINCHA
 ADMINISTRACION
 19 AGO 2016
 RECIBIDO POR DELIA
 FIRMA: HORA:

ESSALUD
 RED ASISTENCIAL REBAGLIATI
 POLICLINICO CHINCHA
 DIRECCION
 18 AGO 2016
 RECIBIDO POR:
 FIRMA: Hora: 11:11

ASUNTO: SOLICITA PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA VOLUNTARIA AL PERSONAL MEDICO DEL POLICLINICO CHINCHA-RAR-ESSALUD.

Referencia: Prov. N°1301 DPCH-GRDR-ESSALUD-2016.
 Carta s/n de la Dra. Vásquez Namuche Teresa Isabel.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, con relación al documento de la referencia, solicita permiso para realizar encuesta voluntaria al personal médico del policlínico, *la jefatura del servicio médico quirúrgico aprueba la realización de dicha encuesta.* Esto todo lo que informo a su despacho para los fines pertinente.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente;

[Signature]
Dr. LUIS E. BARRETO ESPINOZA
 CMP. 15684
 Jefe de Servicios Médicos Quirúrgicos
 POLICLINICO CHINCHA - RAR

LBE/
 C.C: Archivo.
 NIT: 7620-2016-189

EsSalud
 POLICLINICO CHINCHA ADMINISTRACION
 PROV. N° 1618
 AD-PCH-GRDR-ESSALUD-20

18 AGO 2016

ESSALUD POLICLINICO CHINCHA - DIRECCION	
PROV. N° 1618	
JSMGX	<input type="checkbox"/> CONOCIMIENTO
JSADTT	<input type="checkbox"/> CUMPLIMIENTO
ADMINISTRACION	<input checked="" type="checkbox"/> ATENCION
COORD. ENFERMERIA	<input type="checkbox"/> PROYECTAR RESPUESTA
ESTADISTICA	<input type="checkbox"/> INFORME
PERSONAL	<input type="checkbox"/> AUTORIZADO
EPIDEMIOLOGIA	<input type="checkbox"/> URGENTE
REFERENCIAS	<input type="checkbox"/> MUY URGENTE
CIT	<input type="checkbox"/> BAJA RESPONSABILIDAD
CAPACITACION	<input type="checkbox"/> DIFUSION
URGENCIAS	<input type="checkbox"/> ARCHIVAR
SECRETARIA	

[Signature]
Dr. EGO MARCO GARCIA BOYER
 FIRMA DIRECTOR
 POLICLINICO CHINCHA GRDR

22 AGO 2016
 POLICLINICO CHINCHA
 VPB
 Abog. J. SANCHEZ
 ADMINISTRACION
 ESSALUD

Jr. Chinchá N° 226
 Cercado de Lima
 T. 4333742

Anexo G. Carta de presentación y documento para validación por juicio de expertos llenado y firmado por el asesor.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Magíster Córdova Sotomayor Daniel

Profesor de Diseño de Proyecto de Investigación del Programa de Maestría en Gestión de los

Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo-Lima Norte

Presente.

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Post Grado de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de Salud de la UCV, en la sede Lima-Norte, Promoción 2015-1-A, aula 311, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Motivación Laboral y Satisfacción Laboral del Personal Médico del Policlínico Chíncha – Red Asistencial Rebagliati-Essalud-Lima 2016 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Vázquez', is written over a horizontal line. Below the line, there is a large, stylized flourish or signature mark.

Vásquez Namuche María Teresa Isabel

D.N.I. N° 08546668

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Motivación Laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
D1: Autonomía		1, 9,17,21	Alto: 19-20 puntos Medio: 13-18 puntos Bajo: 4-12 puntos
D2: Identidad de la tarea		3,7,16,22	Alto: 19-20 puntos Medio: 13-18 puntos Bajo: 4-12 puntos
D3: Importancia de la tarea		4,13,20,23	Alto: 17-20 puntos Medio: 11-16 puntos Bajo: 4-10 puntos
D4: Variedad de la tarea		2,8,11,14,18	Alto: 22-25 puntos Medio: 17-21 puntos Bajo: 5-16 puntos
D5: Retroalimentación		5,6,10,12,15,19	Alto: 19-20 puntos Medio: 14-19 puntos Bajo: 5-14 puntos

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción Laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
D1: Condiciones físicas y/o confort		1,13,21,28,32	Alto: 20-25 puntos Medio: 12-19 puntos Bajo: 5-11 puntos
D2: Beneficios laborales y/o remunerativos		2,7,14,22	Alto: 12-15 puntos Medio: 5-11 puntos Bajo: 3-4 puntos
D3: Políticas administrativas		8,17,23,33	Alto: 18-25 puntos Medio: 11-17 puntos Bajo: 5-10 puntos
D4: Relación con la autoridad.		6,12,20,27,31,36	Alto: 18-25 puntos Medio: 11-17 puntos Bajo: 5-10 puntos
D5: Relaciones sociales con los compañeros de trabajo.		3,9,16,24	Alto: 19-20 puntos Medio: 12-18 puntos Bajo: 4-11 puntos

D6: Realización personal		4,10,18,25,29	Alto: 29-30 puntos Medio: 23-28 puntos Bajo: 6-22 puntos
D7: Desempeño de tarea		5, 11,19,26,35,30	Alto: 30 puntos Medio: 24-29 puntos Bajo: 6-23 puntos

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE
MOTIVACIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autonomía							
1	1 Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo	✓		✓		✓		
2	9 Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.	✓		✓		✓		
3	17 Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
4	21 Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Identidad de la tarea							
5	3 Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.	✓		✓		✓		
6	7 Realizo contribuciones insignificantes al servicio o al resultado final.	✓		✓		✓		
7	16 Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar sólo una parte del trabajo durante el turno.	✓		✓		✓		
8	22 Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Importancia de la tarea							

9	4 Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes.	✓	✓	✓		
10	13 Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.	✓	✓	✓		
11	20 Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.	✓	✓	✓		
12	23 Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo	✓	✓	✓		
	DIMENSIÓN 4: Variedad de la tarea					
13	2 Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades	✓	✓	✓		
14	8 Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo	✓	✓	✓		
15	11 El trabajo es bastante simple y repetitivo.	✓	✓	✓		
16	14 Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.	✓	✓	✓		
17	18 La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.	✓	✓	✓		
	DIMENSIÓN 5 Retroalimentación					
18	5 Mi jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.	✓	✓	✓		
19	6 El trabajo por sí mismo me provee la información de cuán bien lo estoy realizando.	✓	✓	✓		
20	10 El sólo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuán bien lo estoy realizando.	✓	✓	✓		
21	12 Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.	✓	✓	✓		

22	15 Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.	✓		✓		✓	
23	19 Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Córdova Sotomayor Daniel

Especialidad del validador:

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

Lima, 2 de abril .del 2016

Daniel Córdova S

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Condiciones físicas y/o confort							
1	1 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
2	13 El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	✓		✓		✓		
3	21 La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
4	28 En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	✓		✓		✓		
5	32 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles)	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Beneficios laborales y/o remunerativos							
6	2 Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	✓		✓		✓		
7	7 Me siento mal con lo que gano	✓		✓		✓		

8	14 Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓	
9	22 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3 :Políticas administrativa	Si	No	Si	No	Si	No
10	8 Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	✓		✓		✓	
11	17 Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓	
12	23 El horario de mi trabajo me resulta incómodo	✓		✓		✓	
13	33 El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4:: Relación con la autoridad						
14	5. 6 El jefe es comprensivo.	✓		✓		✓	
15	12 Es grata la disposición de mi jefe cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
16	20 Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad de mi trabajo	✓		✓		✓	
17	27 La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
18	31 No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
19	36 El jefe de mi servicio valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: Relaciones sociales con los compañeros						
20	3 El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones	✓		✓		✓	
21	9 Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓	
22	16 Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓	

23	24 La solidaridad es una virtud característica de mi grupo de trabajo	✓	✓	✓		
	DIMENSIÓN 6: Realización personal	✓	✓	✓		
24	4 Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓	✓	✓		
25	10 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	✓	✓	✓		
26	18 Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	✓	✓	✓		
27	25 Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓	✓	✓		
28	29 Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	✓	✓	✓		
	DIMENSIÓN 7					
29	5 La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓	✓	✓		
30	11 Me siento realmente útil con la labor que realizo	✓	✓	✓		
31	19 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓	✓	✓		
32	26 Mi trabajo me aburre.	✓	✓	✓		
33	35 Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓	✓	✓		
34	30 Me gusta el trabajo que realizo.	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

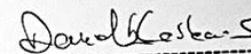
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Córdova Sotomayor Daniel DNI:.....

Especialidad del validador:.....

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

Lima, 2 de abril de 2016



Firma del Experto Informante.

Anexo H. Matriz de base de datos del estudio piloto

Nº	Servicio	T_instit.	T_serv	Edad	Sexo	Condición	Preguntas sobre la Motivación																						
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	Médico quirúrgico	27	27	63	Masculino	Contratado	4	4	1	5	4	5	1	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	1
2	Médico quirúrgico	31	30	63	Masculino	Nombrado	4	4	5	1	3	4	1	4	4	5	4	5	4	3	3	5	3	2	5	4	4	4	4
3	Médico quirúrgico	2	2	41	Masculino	Contratado	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	3	2	5	4	5	1
4	Médico quirúrgico	2	2	32	Femenino	Contratado	5	5	4	3	3	4	2	4	4	3	2	1	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	4
5	Médico quirúrgico	6	4	36	Femenino	Contratado	3	2	3	1	1	4	4	3	2	3	2	3	5	3	1	3	4	3	4	5	3	3	2
6	Médico quirúrgico	8	8	48	Masculino	Contratado	4	4	5	1	2	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	5	5	4	5	1	5	5	5
7	Médico quirúrgico	4	3	39	Femenino	Contratado	2	2	5	1	1	4	5	2	2	4	3	3	5	2	1	5	2	2	1	5	4	4	1
8	Médico quirúrgico	8	8	38	Masculino	Contratado	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3
9	Médico quirúrgico	5	5	48	Masculino	Contratado	1	4	5	1	2	4	4	3	2	4	2	4	5	1	1	1	3	2	2	5	2	2	1
10	Médico quirúrgico	33	44	69	Femenino	Nombrado	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	2	3	5	4	4	4	5	2	1	5	5	5	5
11	Médico quirúrgico	30	20	64	Masculino	Nombrado	2	3	4	2	2	3	5	4	2	5	5	2	5	4	2	4	4	2	5	4	5	4	4
12	Médico quirúrgico	30	30	63	Femenino	Nombrado	1	5	4	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	3	1	5	5	5	1	1	5
13	Médico quirúrgico	19	19	57	Masculino	Contratado	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
14	Médico quirúrgico	8	2	33	Femenino	Contratado	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3
15	Médico quirúrgico	35	35	62	Femenino	Nombrado	3	2	3	1	1	5	5	4	2	5	2	4	5	4	1	5	2	2	5	5	4	4	5
16	Médico quirúrgico	16	8	45	Femenino	Contratado	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	2	3	5	4	2	4	5	2	1	5	5	5	5
17	Médico quirúrgico	27	27	63	Masculino	Contratado	4	4	1	5	4	5	1	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	1
18	Médico quirúrgico	31	30	63	Masculino	Nombrado	4	4	5	1	3	4	1	4	4	5	4	5	4	3	3	5	3	2	5	4	4	4	4
19	Médico quirúrgico	2	2	41	Masculino	Contratado	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	3	2	5	4	5	1
20	Médico quirúrgico	2	2	32	Femenino	Contratado	5	5	4	3	3	4	2	4	4	3	2	1	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	4
21	Médico quirúrgico	6	4	36	Femenino	Contratado	3	2	3	1	1	4	4	3	2	3	2	3	5	3	1	3	4	3	4	5	3	3	2
22	Médico quirúrgico	8	8	48	Masculino	Contratado	4	4	5	1	2	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	5	5	4	5	1	5	5	5
Nº	Servicio	T_instit.	T_serv	Edad	Sexo	Condición	Preguntas sobre la Motivación																						
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23

23	Médico quirúrgico	4	3	39	Femenino	Contratado	2	2	5	1	1	4	5	2	2	4	3	3	5	2	1	5	2	2	1	5	4	4	1
24	Médico quirúrgico	8	8	38	Masculino	Contratado	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3
25	Médico quirúrgico	5	5	48	Masculino	Contratado	1	4	5	1	2	4	4	3	2	4	2	4	5	1	1	1	3	2	2	5	2	2	1
26	Médico quirúrgico	33	44	69	Femenino	Nombrado	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	2	3	5	4	4	4	5	2	1	5	5	5	5
27	Médico quirúrgico	30	20	64	Masculino	Nombrado	2	3	4	2	2	3	5	4	2	5	5	2	5	4	2	4	4	2	5	4	5	4	4
28	Médico quirúrgico	30	30	63	Femenino	Nombrado	1	5	4	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	3	1	5	5	5	1	1	5
29	Médico quirúrgico	19	19	57	Masculino	Contratado	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
30	Médico quirúrgico	8	2	33	Femenino	Contratado	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3

Anexo J. Matriz de datos de la investigación

Consolidado general del instrumento para la medición del nivel de Motivación laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016

N°	Datos Generales						Datos específicos																									Σ
	1	2	3	4	5	6	Variedad					Identidad				Importancia				Autonomía				Retroalimentación								
							2	7	10	13	17	3	6	15	21	4	12	19	22	1	8	16	20	5	9	11	14	18				
1	1	27	27	63	1	2	4	5	4	5	3	1	1	4	4	5	5	5	1	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	204	
2	1	31	30	63	1	1	4	4	4	3	2	5	1	5	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	5	208		
3	1	2	2	41	1	2	5	4	3	4	3	5	4	4	5	1	5	5	1	5	4	4	4	5	4	2	4	2	132			
4	1	2	2	32	2	2	5	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	2	4	5	4	3	4	3	3	1	2	3	112			
5	1	6	4	36	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	1	5	5	2	3	2	4	3	1	3	3	1	4	114			
6	1	8	8	48	1	2	4	5	3	4	4	5	5	5	5	1	5	1	5	4	5	5	5	2	5	2	5	5	158			
7	1	4	3	39	2	2	2	2	3	2	2	5	5	5	4	1	5	5	1	2	2	2	4	1	4	3	1	1	113			
8	1	8	8	38	1	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	131			
9	1	5	5	48	1	2	4	3	2	1	2	5	4	1	2	1	5	5	1	1	2	3	2	2	4	4	1	2	119			
10	1	33	44	69	2	1	5	4	2	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	3	4	1	240			
11	1	30	20	64	1	1	3	4	5	4	2	4	5	4	4	2	5	4	4	2	2	4	5	2	5	2	2	5	196			
12	1	30	30	63	2	1	5	5	5	5	5	4	5	3	1	3	5	5	5	1	5	1	1	2	4	5	1	5	208			
13	1	19	19	57	1	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	199			
14	1	8	2	33	2	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	119			
15	1	35	35	62	2	1	2	4	2	4	2	3	5	5	4	1	5	5	5	3	2	2	4	1	5	4	1	5	210			
16	1	16	8	45	2	2	5	4	2	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	3	2	1	162			
17	1	35	41	69	1	1	3	3	2	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	1	5	3	229			
18	1	4	17	43	2	2	3	2	4	4	4	2	5	3	3	1	5	5	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	130			
19	1	6	10	36	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	123			
20	1	25	25	62	2	2	2	5	5	5	5	3	5	4	3	1	5	5	1	1	2	3	3	1	3	1	1	5	186			

21	1	26	25	63	2	1	5	3	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	1	2	5	2	2	5	2	1	4	195
22	1	32	32	57	2	1	4	3	5	4	5	5	5	2	2	3	5	5	5	1	2	5	2	2	5	2	1	4	202
23	1	7	7	43	2	2	4	3	3	3	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	139
24	1	27	27	63	1	2	4	5	4	5	3	1	1	4	4	5	5	5	1	4	4	3	4	4	5	4	4	4	204
25	1	31	30	63	1	1	4	4	4	3	2	5	1	5	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	5	208
26	1	2	2	41	1	2	5	4	3	4	3	5	4	4	5	1	5	5	1	5	4	4	4	5	4	2	4	2	132
27	1	2	2	32	2	2	5	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	2	4	5	4	3	4	3	3	1	2	3	112
28	1	6	4	36	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	1	5	5	2	3	2	4	3	1	3	3	1	4	114
29	1	8	8	48	1	2	4	5	3	4	4	5	5	5	5	1	5	1	5	4	5	5	5	2	5	2	5	5	158
30	1	4	3	39	2	2	2	2	3	2	2	5	5	5	4	1	5	5	1	2	2	2	4	1	4	3	1	1	113
31	1	8	8	38	1	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	131
32	1	5	5	48	1	2	4	3	2	1	2	5	4	1	2	1	5	5	1	1	2	3	2	2	4	4	1	2	119
33	1	33	44	69	2	1	5	4	2	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	3	4	1	240
34	1	30	20	64	1	1	3	4	5	4	2	4	5	4	4	2	5	4	4	2	2	4	5	2	5	2	2	5	196
35	1	30	30	63	2	1	5	5	5	5	5	4	5	3	1	3	5	5	5	1	5	1	1	2	4	5	1	5	208
36	1	19	19	57	1	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	199
37	1	8	2	33	2	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	119
38	1	35	35	62	2	1	2	4	2	4	2	3	5	5	4	1	5	5	5	3	2	2	4	1	5	4	1	5	210
39	1	16	8	45	2	2	5	4	2	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	3	2	1	162
41	1	4	17	43	2	2	3	2	4	4	4	2	5	3	3	1	5	5	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	130
42	1	6	10	36	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	123
43	1	25	25	62	2	2	2	5	5	5	5	3	5	4	3	1	5	5	1	1	2	3	3	1	3	1	1	5	186
44	1	26	25	63	2	1	5	3	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	1	2	5	2	2	5	2	1	4	195
45	1	32	32	57	2	1	4	3	5	4	5	5	5	2	2	3	5	5	5	1	2	5	2	2	5	2	1	4	202
46	1	7	7	43	2	2	4	3	3	3	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	139
47	1	32	32	57	2	1	4	3	5	4	5	5	5	2	2	3	5	5	5	1	2	5	2	2	5	2	1	4	202

**Consolidado general del Instrumento para la medición del nivel de Satisfacción laboral del personal médico del
Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima 2016**

N°	Datos generales						Datos específicos																														Σ							
	1	2	3	4	5	6	Condiciones físicas y/o confort					Beneficios laborales			Políticas Administrativas					Relaciones Interpersonales				Desarrollo personal						Desempeño de tareas					Relación con la autoridad									
							1	12	20	27	31	6	13	21	7	14	16	22	32	2	8	15	23	3	9	17	24	28	33	4	18	10	25	34	29	5		11	19	26	30	35		
1	1	27	27	63	1	2	5	3	2	5	3	1	1	1	1	4	3	3	1	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	253
2	1	31	30	63	1	1	5	4	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	252		
3	1	2	2	41	1	2	5	4	3	4	2	2	2	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	178
4	1	2	2	32	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	5	2	4	4	3	2	3	4	3	4	163			
5	1	6	4	36	2	2	2	1	1	1	2	1	5	2	1	2	2	1	2	3	5	4	4	4	3	4	4	2	4	5	5	5	2	4	4	1	3	1	1	5	2	149		
6	1	8	8	48	1	2	2	2	2	2	1	4	2	2	4	2	5	5	1	1	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	176		
7	1	4	3	39	2	2	5	4	2	4	3	2	1	2	4	4	2	2	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	159		
8	1	8	8	38	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	167		
9	1	5	5	48	1	2	5	4	4	4	2	5	4	4	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	218			
10	1	33	44	69	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	1	5	5	4	4	4	4	2	3	259		
11	1	30	20	64	1	1	2	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	238		
12	1	30	30	63	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	1	5	5	4	4	4	4	2	3	236		
13	1	19	19	57	1	2	5	5	5	5	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	253		
14	1	8	2	33	2	2	4	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	164	
15	1	35	35	62	2	1	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	5	1	2	4	4	2	2	4	4	4	2	1	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	234		
16	1	16	8	45	2	2	4	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	3	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	2	3	190			
17	1	35	41	69	1	1	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	4	2	3	2	2	5	4	4	3	4	4	4	3	5	2	4	3	4	4	4	4	2	4	259			
18	1	4	17	43	2	2	4	4	2	3	2	3	2	2	1	3	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	1	4	1	4	4	3	3	3	4	2	1	184		
19	1	6	10	36	2	2	3	4	3	4	1	2	2	1	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	143			
20	1	25	25	62	2	2	4	2	1	4	4	1	2	1	1	4	5	2	1	4	5	1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	2	2	4	4	2	1	226			
21	1	26	25	63	2	1	1	1	1	3	2	1	4	2	1	5	3	2	2	1	5	5	5	2	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	2	233		
22	1	32	32	57	2	1	1	1	1	3	4	5	4	1	1	5	3	2	2	1	5	5	5	1	4	5	4	3	5	5	5	5	2	5	5	3	3	4	4	5	2	244		

23	1	7	7	43	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	1	4	4	4	1	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	5	2	4	4	4	4	5	4	1	4	5	4	179				
24	1	27	27	63	1	2	5	3	2	5	3	1	1	1	1	4	3	3	1	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	253
25	1	31	30	63	1	1	5	4	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	252				
26	1	2	2	41	1	2	5	4	3	4	2	2	2	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	178		
27	1	2	2	32	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	2	4	4	3	2	3	4	3	4	163				
28	1	6	4	36	2	2	2	1	1	1	2	1	5	2	1	2	2	1	2	3	5	4	4	4	3	4	4	2	4	5	5	5	5	2	4	4	1	3	1	1	5	2	149			
29	1	8	8	48	1	2	2	2	2	2	1	4	2	2	4	2	5	5	1	1	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	176
30	1	4	3	39	2	2	5	4	2	4	3	2	1	2	4	4	2	2	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	159		
31	1	8	8	38	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	167			
32	1	5	5	48	1	2	5	4	4	4	2	5	4	4	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	218
33	1	33	44	69	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	1	5	5	4	4	4	4	4	2	3	259			
34	1	30	20	64	1	1	2	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	238		
35	1	30	30	63	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	1	5	5	4	4	4	4	4	2	3	236			
36	1	19	19	57	1	2	5	5	5	5	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	253		
37	1	8	2	33	2	2	4	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	164	
38	1	35	35	62	2	1	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	5	1	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	234			
39	1	16	8	45	2	2	4	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	190			
40	1	35	41	69	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	4	2	3	2	2	5	4	4	3	4	4	4	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	259			
41	1	4	17	43	2	2	4	4	2	3	2	3	2	2	1	3	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	1	4	1	4	4	3	3	3	4	2	1	184				
42	1	6	10	36	2	2	3	4	3	4	1	2	2	1	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	143		
43	1	25	25	62	2	2	4	2	1	4	4	1	2	1	1	4	5	2	1	4	5	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	2	2	4	4	2	1	226				
44	1	26	25	63	2	1	1	1	1	3	2	1	4	2	1	5	3	2	2	1	5	5	5	2	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	2	233			
45	1	32	32	57	2	1	1	1	1	3	4	5	4	1	1	5	3	2	2	1	5	5	5	1	4	5	4	3	5	5	5	5	2	5	5	3	3	4	4	5	2	244				
46	1	7	7	43	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	1	4	4	4	1	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	5	2	4	4	4	4	5	4	1	4	5	4	179				
47	1	32	32	57	2	1	1	1	1	3	4	5	4	1	1	5	3	2	2	1	5	5	5	1	4	5	4	3	5	5	5	5	2	5	5	3	3	4	4	5	2	244				
48	1	7	7	43	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	1	4	4	4	1	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	5	2	4	4	4	4	5	4	1	4	5	4	179				

Anexo K. Artículo científico

Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima-2016.

Autora: María Teresa Isabel Vásquez Namuche
maritere53@yahoo.es

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima Norte

Resumen

El presente estudio tuvo como tema de investigación la *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima-2016*. El propósito de la investigación fue analizar la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha, establecimiento de salud ubicado en el distrito de Breña, Lima, que forma parte de la Red Asistencial Rebagliati (RAR) de la institución peruana de seguridad social en salud conocida como EsSalud, con la finalidad de conocer los niveles de dichas variables y su correlación. La población fue de 48 profesionales médicos de diferentes especialidades, que laboran en el Servicio Médico-quirúrgico del Policlínico Chincha; se tomó como muestra a toda la población a la que se realizó un censo poblacional. La investigación fue de tipo básico, cuantitativo, transversal, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Se utilizó dos cuestionarios, uno para conocer el nivel de motivación laboral de los profesionales de medicina y otro para conocer su nivel de satisfacción laboral, ambos utilizaron escalas de respuesta tipo Escala de Likert. Mediante el índice de correlación Rho de Spearman se investigó la presencia de correlación entre ambas variables y entre la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral. Se encontró una correlación positiva regular ($\rho: 0.564$), significancia asintótica 0.04, tomando la decisión de aceptar la Hipótesis general de investigación (H_1) a un nivel de confianza del 95%, y rechazar la Hipótesis nula (H_0). Resultados: El 62.5% tienen un nivel de motivación medio y el 70.8% tienen un nivel de

satisfacción medio. Conclusiones: Se encontró una correlación directa significativa entre ambas variables, considerando que la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral guardan la misma correlación exceptuando la dimensión políticas administrativas. Estos resultados pueden para optimizar la gestión de los servicios de la salud y como guía para futuras investigaciones sobre el tema.

Palabras Clave: Motivación laboral, satisfacción laboral, desempeño laboral, evaluación, correlación.

Abstract

The aim of the research was to establish the relationship between Job Motivation and Job Satisfaction in the Medical Staff of the Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima-2016, and the main problem was to know: What is the relationship between Job Motivation and Job Satisfaction in the Medical Staff of the Policlínico Chincha, owns to Red Asistencial Rebagliati of Peruvian Institution EsSalud. The sample consisted of 48 medical professionals working in the Policlínico Chincha. The research was basic, quantitative, transversal, and non-experimental design, descriptive correlational. Two questionnaires, one to determine the level of motivation and other medical professionals to know their level of satisfaction, both were Likert scale was applied. By nonparametric statistical method Spearman Rho the presence of a significant correlation between the two was verified and then the correlation between motivation and satisfaction dimensions. A positive correlation (0.564) was observed, we note that the asymptotic significance was 0.05, taking the decision to accept the alternate hypothesis (H0) to a confidence level of 95%, and reject the null Hypothesis (H1). Results: 62.5% have a medium level of motivation and 70.8% have a medium level of satisfaction. Conclusions: If there was a positive correlation between the two variables, considering that several of its dimensions bear the same relation.

Keywords: Job motivation, Job satisfaction, Medical Staff, Evaluation, Correlation.

Introducción

Actualmente, en el mundo empresarial, las organizaciones deben desarrollar estrategias para consolidarse y alcanzar sus objetivos, brindando servicios de la más alta calidad, para ello requieren contar con recursos humanos que se identifiquen con los objetivos organizacionales y logren un alto desempeño el que está basado en la motivación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud, tanto públicas como privadas, han tomado conciencia de lo necesario que es para ellas desarrollar estrategias motivacionales y de que la satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la institución porque permite la prestación de servicios de calidad a los pacientes así como el sentimiento de autorrealización de los trabajadores.

Para alcanzar el objetivo de esta investigación se realizó el marco teórico mediante la revisión de antecedentes y teorías sobre dichas variables habiéndose encontrado la siguiente información.

Antecedentes Internacionales

Barrios Raquel M (2010), España, realizó el estudio *Motivación, satisfacción y desempeño laboral en profesionales de enfermería. España, 2010. Caso: Hospitales tipo IV de la región centro-occidental de Venezuela*. Tesis doctoral. San Sebastián: Universidad de Deusto; 2009. Es un estudio descriptivo, de campo, sobre 291 enfermeras de los hospitales públicos de la región centro occidental de Venezuela. Resultados: se demostró correlación directa entre la motivación laboral, la satisfacción laboral y el desempeño laboral; se demostró correlación entre la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral.

Hernández, Quintana, Mederos, Guedes y García (2008), realizaron el estudio *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio*, en el Hospital Mario Muñoz Monroy, Matanzas, Cuba. Se empleó el muestreo probabilístico estratificado por afijación proporcional, con 2 estratos: clientes internos (médicos, enfermeros) y externos (pacientes, familiares). Se determinó que la motivación laboral es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de la satisfacción laboral, y por último del liderazgo. Se formularon 5 estrategias que contribuirán a la elevación de los niveles de cada variable estudiada.

Antecedentes Nacionales

Vásquez Sosa (2007), Lima, en la investigación *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima- Perú- 2006*. El método fue descriptivo de corte transversal. Población: estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron: 25 (48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Acerca de la satisfacción laboral el 53.8% de las enfermeras (os) tienen nivel medio. Al aplicar Ji – Cuadrado se obtuvo X^2 Calculado $>$ X^2 Tabulado ello permitió rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis del estudio (H_1) que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Bobbio y Ramos (2010), Lima, realizaron el estudio *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo entre enero y marzo de 2007. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y

obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%. Conclusiones: Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional.

Zelada (2014), Lima, en su estudio *Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde De La Vega Baja*. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28 trabajadores. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Teorías generales sobre la Motivación laboral

Variable 1. Motivación laboral “es el grado de disposición que tiene una persona para realizar un esfuerzo sostenido a fin de lograr las metas institucionales”. Herzberg (1963)

Podemos clasificar las teorías de motivación en dos grupos: Las teorías del contenido o teorías de las necesidades y las teorías del proceso o teorías del comportamiento.

Teorías del contenido o teorías de las necesidades

A este bloque pertenecen las teorías denominadas “de la necesidad” y todas ellas comparten una base común: la idea de que existe una fuerza interna o presión interior que nos empuja a intentar satisfacer las necesidades que no tenemos cubiertas. Entre estas teorías tenemos: La Teoría de las necesidades de Maslow, Teoría de Herzberg, la Teoría X Y de Mc Gregor.

Teorías del proceso o teorías del comportamiento

Toda motivación sería el fruto de un proceso doblemente subjetivo, en el sentido de que es función de características individuales, motivos, valores, necesidades y que, a la vez, también depende “de la forma en que cada uno percibe y comprende las características de su entorno”. En otras palabras, la motivación depende del proceso cognitivo propio de cada uno.

Entre estas teorías tenemos: La Teoría de las expectativas de Vroom y la Teoría de la equidad de Adams.

Teorías sobre la Satisfacción laboral

Variable 2. La Satisfacción Laboral: Según Locke (1976), la satisfacción laboral “es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.”

Las teorías más importantes sobre la satisfacción laboral son: La Teoría de Locke (1976) y la Teoría de Robbins (1998).

Problema

Problema general.

¿Cuál es el nivel de Motivación laboral y de Satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud- Lima - 2016?

Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la motivación y las condiciones físicas y/o materiales de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la motivación y los beneficios laborales y remunerativos del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la motivación y las políticas administrativas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la motivación y la relación con la autoridad del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?

Problema específico 6

¿Cuál es la relación entre la motivación y la realización personal del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?

Problema específico 7

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño de tareas del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016?

Objetivo

Objetivo general.

Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha- RAR-EsSalud-Lima-2016.

Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre la motivación y las condiciones de trabajo físicas y/o materiales en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la motivación y los beneficios laborales y remunerativos en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la motivación y las políticas administrativas en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la motivación y la relación con la autoridad en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.

Objetivo específico 6

Determinar la relación entre la motivación y la realización personal en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.

Objetivo específico 7

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de tareas en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima 2016.

Método

Diseño: La investigación fue de tipo básico, cuantitativo, transversal, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional.

Población, muestra y muestreo: La población fue de 48 profesionales médicos, de las diferentes especialidades médicas, que laboran en el Servicio Médico-quirúrgico del Policlínico Chincha, establecimiento de salud ubicado en el distrito

de Breña, Lima, que forma parte de la Red Asistencial Rebagliati (RAR) de la institución peruana de seguridad social en salud conocida como Essalud. Muestra: Fue la población de 48 profesionales médicos en su totalidad a la se aplicó un censo poblacional, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumentos validados y fiables el Cuestionario de Motivación Laboral de Hackman y Oldham y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma Carrillo. Ambos instrumentos han sido validados por juicio de expertos y la fiabilidad de los mismos se estableció con el Alfa de Cronbach en un estudio piloto previo de una muestra probabilística de 30 profesionales médicos de la población en estudio; ambos instrumentos utilizaron escalas de respuesta tipo Escala de Likert. Para la recopilación de datos se obtuvo previamente el permiso de las autoridades del Policlínico Chincha para realizar la encuesta así como el consentimiento informado de los participantes, realizándose un trabajo de campo, el cual consistió en la aplicación del instrumento a la población en estudio.

Métodos estadísticos: Se utilizaron los programas Excell y IBM SPSS Statistics 22.0 para la tabulación de datos luego los datos fueron procesados y presentados en tablas y/o gráficos estadísticos en medidas descriptivas absolutas y relativas (números y porcentajes). Se realizó las correlaciones entre las variables estudiadas, motivación laboral y satisfacción laboral y sus dimensiones mediante el Coeficiente de correlación de Spearman. Una vez dispuestos los datos se inicia su análisis tomando en cuenta las bases teóricas, cumpliendo así los objetivos propuestos.

Resultados

El nivel predominante de la motivación laboral de la población estudiada es el nivel medio (62.5%), predominando las dimensiones variedad de la tarea: 60.4% e identidad de la tarea (58.3%), hallándose los niveles más bajos en las dimensiones autonomía para la realización de la tarea (35.4%) y retroalimentación (20.8%).

El nivel predominante en cuanto al nivel de satisfacción laboral es el nivel medio (62.5%), en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, el nivel más alto corresponde a la dimensión desempeño de la tarea (20.8%); las políticas administrativas alcanzan el 75% en el nivel medio, la relación con la autoridad (70.8%) en el nivel medio y las relaciones interpersonales (70.8%) en el nivel medio.

Mediante la aplicación del Coeficiente de Correlación de Spearman, se halló una correlación directa (0,564), observándose que la significancia asintótica mostrada por SPSS es $0.04 < 0.05$, en consecuencia, se tomó la decisión de aceptar la Hipótesis alternativa (H_1) y rechazar la Hipótesis nula (H_0); es decir: La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima- 2016.

Igualmente se halló una correlación directa significativa entre la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, relación con la autoridad, relaciones interpersonales, realización personal y desempeño de tareas, aceptándose las hipótesis alternativas correspondientes. No se encontró correlación entre motivación laboral y la dimensión políticas administrativas, aceptándose en este caso la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis alternativa.

Discusión

El análisis de los resultados estadísticos evidencia una correlación directa significativa entre las variables motivación laboral y satisfacción laboral de la población estudiada, estos resultados son similares a los obtenidos por Barrios, R (2009) quién encuentra una correlación directa entre motivación laboral y satisfacción laboral. Igualmente, Vásquez, S (2007) encuentra relación directa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en su estudio del personal de enfermería. Se halló una correlación directa significativa entre la variable dimensión laboral y las siguientes dimensiones de la satisfacción laboral: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, relación con la autoridad, relaciones interpersonales, realización personal y desempeño de tareas. Esto en concordancia con las Teoría de Herzberg y con los antecedentes referidos como Huamaní (2005), Fernández y Paravic (2003), Del Río, Pérezagua et al (2005), (Briceño (2005), Barrios (2009) y en concordancia con las afirmaciones de Clark et al (1996) y Urcola (1999) quienes afirman la existencia de una correlación directa entre la motivación laboral y las dimensiones ya referidas. En el presente estudio no se halló correlación entre la motivación laboral y la dimensión Políticas administrativas coincidiendo con el estudio de Zelada (2014) quién encuentra falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones institucionales si bien este resultado contrasta con los reportados por Vásquez, S (2007) y Barrios R (2009) quienes encuentran relación entre motivación laboral y Políticas administrativas.

Conclusiones: Se encontró predominio del nivel medio de motivación laboral (62.5%) y de satisfacción laboral (70.8%), de acuerdo a lo obtenido por los resultados de la encuesta al personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016. Se determinó una correlación directa significativa entre las variables motivación laboral y satisfacción laboral. Se encontró una correlación directa significativa entre la variable motivación laboral y las siguientes dimensiones de la satisfacción laboral: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, relación con la autoridad, relaciones interpersonales, realización personal y desempeño de tareas. No se encontró una correlación directa significativa entre la motivación laboral y la dimensión políticas administrativas según percepción del personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Essalud-Lima-2016.

Recomendaciones: A la luz de los resultados de esta investigación se realizan las siguientes recomendaciones tanto a las autoridades institucionales como al personal médico, según corresponda a su nivel de decisión: Promover estrategias institucionales dirigidas a mejorar el nivel de motivación laboral y satisfacción laboral del personal para mejorar el nivel de las mismas y optimizar sus resultados, teniendo en cuenta los factores determinantes de las mismas que se han expuesto en el marco teórico del presente estudio. Promover un programa de motivación para el personal a fin de fortalecer los factores motivacionales y de satisfacción, así como el fortalecimiento de los valores morales de los trabajadores dada la trascendencia de los servicios institucionales en el entorno social.

Referencias bibliográficas

- Barrios, R (2009). *Motivación, satisfacción y desempeño laboral en profesionales de enfermería: Caso Hospitales Tipo IV de la Región Centro-occidental de Venezuela*. Tesis Doctoral. Universidad de Deusto. San Sebastián. España. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Bobbio, L., Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*. Lima, agosto, 2010. 14(2): 4-8.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Tesis de Licenciatura en Psicología. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de letras y ciencias humanas. Especialidad de Psicología.
- Caballero, A. (2003). *Metodología de la Investigación Científica: Diseño con hipótesis explicativa*. Lima: Undegraf S.A.
- Chávez, N. (2007). *Metodología de la investigación*. México: Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma Edición. México: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da Edición. México: Editorial McGraw-Hill.
- Hackman, R. and Oldham. G. (1975): Hackman and Oldham Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60 (1) pp 159-170. Recuperado de < http://www.marscafe.com/php/hr2/jds_quiz.php3.>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, C., (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill. México.

- Hernández, V. & Quintana, L. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad de servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1).
- Herzberg, F. (1993). *The motivation to work*. New York: T. Publishers,
- Urcola, J. (2003). *Dirigir Personas. Fondo y Formas*. 4ta. Edición. Editorial ESIC. Madrid. pp. 275-284.
- Vásquez, S. (2007). *Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis de licenciatura en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Programa de Enfermería.
- Zelada, V. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. Tesis de Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de medicina Humana.