

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Psicología

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCION
REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA**

Bachilleres:

Santolalla Gálvez, Viviana

Vásquez Salazar, Anais Gabriela

Asesor:

Lic. Ricardo Monzón Portilla

Cajamarca – Perú

Noviembre - 2018

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Psicología

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCION
REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Licenciado en Psicología

Bachilleres:

Santolalla Gálvez, Viviana

Vásquez Salazar, Anais

Asesor:

Lic. Ricardo Monzón Portilla

Cajamarca – Perú

Noviembre - 2018

COPYRIGHT © 2018 by

SANTOLALLA GALVEZ VIVIANA

VASQUEZ SALAZAR ANAIS GABRIELA

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO
PROFESIONAL**

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCION
REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA**

Presidente: Mg. Lucia Esaine Suarez

Secretario: Mg. Carlos Quispe Molocho

Vocal: Lic. Ricardo Silva Guzmán

Asesor: Lic. Ricardo Monzón Portilla

A:

Mis padres Fernando y Gloria por su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria, de igual manera a mis hermanas, sobrinos y Cristian que son mi motivo para seguir adelante.

Mis padres Víctor e Isidora por su esfuerzo y dedicación que han hecho por mí a largo de la carrera. A mi pequeño hijo Brandon que es mi razón de ser.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y los docentes por la enseñanza que nos han brindado a lo largo de la carrera.
- A la institución donde hicieron posible realizar esta investigación, con la ayuda del personal.
- A nuestro asesor Lic. Ricardo Monzón Portilla por el tiempo brindado, asimismo por las enseñanzas que nos brindó en cuanto a nuestra investigación.
- A nuestros jurados que nos han brindado sus respectivas observaciones, el cual ayudado a enriquecer los conocimientos de este trabajo de investigación.

RESUMEN

La presente investigación se propuso para demostrar la hipótesis planteada, si existe relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, para lo cual se aplicaron dos instrumentos Cuestionario ML-ORG para motivación laboral y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG para satisfacción laboral, se obtuvo como resultados que un 56% tiene un nivel promedio de motivación laboral, sin embargo un 42% tiene una baja motivación laboral, en cuanto a nuestra segunda variable un 75% tiene una alta satisfacción laboral. Mediante el coeficiente de correlación de Pearson se comprobó la hipótesis planteada, es decir que existe una relación directa y significativa entre motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

Palabras Clave: Motivación Laboral, Satisfacción Laboral, Trabajadores Administrativos de Salud.

ABSTRACT:

The present investigation was proposed to demonstrate the proposed hypothesis, if there is a direct and significant relationship between motivation and job satisfaction in the workers of the Regional Health Directorate of Cajamarca, for which two ML-ORG questionnaire instruments were applied for labor motivation and the Labor Satisfaction Scale SL-ARG for job satisfaction, was obtained as results that 56% have an average level of work motivation, however 42% have a low labor motivation, as for our second variable 75% have a high job satisfaction Using the Pearson correlation coefficient, the hypothesis was verified, that is, there is a direct and significant relationship between motivation and job satisfaction in administrative workers of the Cajamarca Regional Health Directorate.

Keywords: Work Motivation, Labor Satisfaction, Administrative Health Workers.

ÍNDICE

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA.....	i
MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA.....	ii
MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT:.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I:.....	4
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.2. Formulación del problema.....	7

1.3. Justificación e Importancia	7
1.4. Objetivos	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	9
CAPITULO II:	10
MARCO TEÓRICO	10
1.1. Antecedentes	10
2.2. Bases teóricas	15
<i>2.2.1. Teoría de la Satisfacción Laboral - Teoría de Herzberg:</i>	15
<i>2.2.2. Teoría de los Dos Factores de Herzberg</i>	17
<i>2.2.3. Teoría de la Necesidades de Maslow</i>	19
<i>2.2.4. Teoría de McClelland</i>	21
<i>2.2.5. Teoría de McGregor</i>	22
<i>2.2.6. Teoría de Lawler y Potter</i>	23
2.3. Definición de términos básicos	24
2.4. Hipótesis de Investigación	26
2.5. Operacionalización de Variables	27
Motivación Laboral.....	27
Estado emocional positivo o placentero, que es del resultado de las experiencias laborales de una persona, Locke (1976, citado por Chiang, Martin y Nuñez, 2010)..	27
Variable.....	27
2.....	27

Reconocimiento.....	27
Realizar actividades de integración.....	27
Se genera un bono, por la productividad dentro de la organización.	27
Ordinal.....	27
CAPÍTULO III	28
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	28
3.1. Tipo de Investigación	28
3.2. Diseño de Investigación	28
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	29
3.4. Instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimiento de recolección de datos	33
3.6. Análisis de Datos	33
3.7. Consideraciones Éticas	34
CAPÍTULO IV	35
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	35
4.1. Análisis de resultados	35
4.2. Discusión de resultados	45
CAPÍTULO V	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51

5.1. Conclusiones.....	51
5.2. Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS	54
LISTA DE ABREVIATURAS	57
GLOSARIO	58
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Operacionalización de la variable de Satisfacción Laboral...	23
Tabla 2:	Operacionalización de la variable de Motivación Laboral....	24
Tabla 3:	Niveles de Los Factores Motivación e Higiene.....	34
Tabla 4:	Resultados de Factores de Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos del Sector Salud.....	36
Tabla 5:	Correlaciones de Pearson entre los Factores de Motivación y Satisfacción.....	38
Tabla 6:	Resumen de Procesamiento de Casos.....	58
Tabla 7:	Análisis de Fiabilidad del Cuestionario MI-Org.....	58
Tabla 8:	Resumen de Procesamiento de Casos.....	63
Tabla 9:	Análisis de Fiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral SI- Arg.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Niveles de Motivación Laboral en Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.....	23
Figura 2:	Niveles de Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.....	26

INTRODUCCIÓN

En el siglo actual las organizaciones se han centrado en el valor del trabajador ya que a través de este logra sus metas y objetivos, es por eso que una Organización se debe caracterizar básicamente en los hábitos, valores, costumbres y experiencias, que se resume en Cultura Organizacional. Las organizaciones toman interés en grupos organizados, reales y naturales que cumplen características como: personas que alcancen objetivos que sean comunes en todos los trabajadores, se sientan parte de la organización y sea reconocido por personas ajenas a la organización.

En la investigación se evaluaron a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, quienes se ubicaron en el grupo de evaluación entre la edad de 40 a 60 años, es decir, se encontraron en la etapa de adultez intermedia, asimismo son personas que buscan una satisfacción laboral plena, puesto que la gran mayoría viene laborando más de 20 a 25 años en la institución. Los individuos que se ubican en dicha etapa ya no cuentan con la misma energía que tenían años anteriores, tanto en lo psicomotor, sexual y sistemático.

Para conseguir nuestra población para la investigación nos dirigimos a la Dirección Regional de Salud Cajamarca a presentar nuestra carta de permiso para tener una respuesta con autorización de dicha institución pública para así poder aplicar las pruebas psicométricas después de haber obtenido la autorización reunimos en un auditorio a los trabajadores a evaluar para explicar el procedimiento de la pruebas y el fin de nuestra investigación.

En el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema y nos resalta la importancia de la Organización ya que puede proporcionar estabilidad a los trabajadores ya que de ellos parte el éxito de esta, enfocándose en básicamente en factores como el clima organizacional, desempeño laboral, líneas de carrera, satisfacción laboral y motivación laboral, por lo expuesto, y a vista de pocos datos acerca de la motivación y satisfacción laboral en Cajamarca, surge la duda de si la motivación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de salud están asociados además de mencionar los objetivos y la justificación.

Capítulo II se presenta el marco teórico la cual refiere que la investigación a plantear en forma de expectativas o experiencias o bien de contribuir y retribuir las posibilidades de cambio que pueda sufrir las personas, es por eso que es importante los roles del trabajador y las expectativas del mismo. Asimismo, de pertenecer a un grupo social y grupos de referencia en la satisfacción. La orientación instrumental en la cual el trabajador va ser considerado un instrumento para conseguir un salario que le permita un nivel de vida elevado por lo tanto el trabajo no va ser considerado como un motivo de realización personal ni social, se llega a la conclusión de emplearse diversas formas de aproximación a una realidad tan compleja como la motivación y la satisfacción laboral por lo que predomina lo psicológico, con el aspecto de la motivación individual frente al trabajo, tratando de mostrar las vías de solución y evitando la disconformidad en dicha organización.

Capítulo III se aborda la investigación que se presente es un estudio con diseño correlacional simple, porque su principal propósito es explorar la relación entre

variables con el objetivo de explicar su comportamiento sin hacer distinción entre ellas, es decir, no existe una variable dependiente ni otra dependiente, sino que son denominadas variables criterio. Para determinar la asociación entre las variables en consideración se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson, en este caso el en una única muestra de participantes con dos mediciones de variables cualitativas, las cuales se medirán con dos escalas psicométricas debidamente validadas.

Finalmente, en el Capítulo IV se ofrece la discusión e interpretación de resultados y en el Capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones de esta tesis.

Esta investigación va a proporcionar a los directivos de la institución información necesaria para que se pueda tomar medidas para la mejora de ambas variables. Es por ello que concluimos que la investigación está basada en la motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad la satisfacción laboral de los trabajadores dentro de una organización es un punto clave, ya que el personal es indispensable para alcanzar las metas propuestas por las empresas, ya sean públicas o privadas. Para Aguilar, Magaña y Surdez, (2010) indican que el trabajador en cuanto a una situación o contexto, va más allá de una simple satisfacción de necesidades físicas o psicológicas, es decir que la calidad de vida en el trabajo se define desde el punto de vista de la satisfacción que se expresa s través de la evaluación subjetiva de las condiciones percibidas por el individuo en cuanto a sus expectativas y aspiraciones. Lope, Reyna y Hernández, (2013) señala que la motivación se define como el señalamiento que descubre el trabajador hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, aumentando con ellos el impulso para que ponga en obra esa acción.

La satisfacción laboral es definida como una respuesta que da el trabajador a partir de juicios acerca de su trabajo, esto es, una actitud hacia el mismo (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012), la cual se compone por otros elementos, que, en interacción, provocan una mayor producción y un mayor compromiso laboral, y por lo tanto, una mayor motivación. (Fuentes, 2012, Pérez-Tenazoa y Rivera, 2013)

La motivación, puede ser considerada como un estímulo que hace actuar al trabajador, de tal modo que logre alcanzar metas y objetivos que vayan de acuerdo con

los de la empresa (Marín y Velasco, 2005), la cual está mediada por factores importantes, tanto internos como externos, entre ellos una de las principales es la paga y cuán de acuerdo estén con ésta y su ambiente laboral (Toro y Cabrera, 1990). La diferencia entre ambas variables es que la motivación es el impulso y esfuerzo para cumplir una meta u objetivo en cambio a satisfacción se refiere al gusto que se experimenta en una situación.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática en el Perú en el 2015 (INEI) existen más de 15 millones de trabajadores, los cuales van en aumento, y de éstos solo el 35,1% es independiente y el 4,4% son empleadores, mientras que lo restante son personas empleadas en diferentes rubros, quienes tienen ingresos mensuales promedio de 1229,9 soles, lo que es un poco más del sueldo mínimo vital (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2015). Así mismo, el INEI (2015) refiere que la mayoría de peruanos trabajadores (Más de 11 millones), lo hace en empresas. Ante ello, según Gestión, (2014), el 45% de trabajadores peruanos no son felices en sus lugares de trabajo debido a factores ausentes como la buena comunicación, las relaciones con los compañeros de trabajo y, ante todo, por los bajos sueldos, ya que sólo el 7% afirmó tener un sueldo “excelente”.

Según el Decreto Supremo N° 004-2013 de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) indican las principales deficiencias del sector público, donde básicamente explica la problemática en la prestación de los servicios del sector público, lo cual va a repercutir en la percepción de los ciudadanos sobre la gestión pública. Pero ¿Cuáles son los principales problemas en el Sector Público?, uno de ellos es que en la mayoría de instituciones públicas la estructura de organización y funciones no es

coherente con las funciones que el trabajador debe cumplir. Los procesos de producción de bienes y servicios públicos también es una problemática, todo proceso es una secuencia de actividades que llega a ser una entrada y salida, sin embargo, en las entidades públicas no cuentan con los recursos para optimizar sus procesos. La infraestructura en las entidades públicas es precaria y el equipamiento es obsoleto, cabe resaltar que en la mayoría de instituciones públicas tienen varias sedes de trabajo y el personal se encuentra disperso, lo que va una problemática en coordinación, comunicación y atención al cliente externo. La limitada evaluación y monitoreo nos indica que existe ausencia en el sistema de planificación que define los objetivos de manera clara, las instituciones públicas no cuentan con indicadores cuantitativos y cualitativos para monitorear su gestión para conocer si se cumplen los objetivos. Finalmente, la inadecuada política y gestión de recursos humanos, muestra la deficiente determinación de los perfiles de puesto lo que va ocasionar un proceso inadecuado en la planificación, selección, contratación y evaluación de desempeño, incentivos y desarrollo de capacidades, si los problemas mencionados incrementan es por la falta de políticas de capacitación y de desarrollo de capacidades y competencias.

Para Fuentes, (2012) la satisfacción laboral se manifiesta en tres actitudes: Dedicación al Trabajo que hace referencia a la inversión de tiempo y energía en el lugar laboral, Compromiso Organizacional donde el trabajador está comprometido a contribuir con la misión y visión de la organización y por último el estado de ánimo en el trabajo que está asociado a una mayor energía, entusiasmo y sentimientos positivos en el trabajo.

Por lo expuesto, y a vista de pocos datos acerca de la motivación y satisfacción laboral en Cajamarca, surge la duda de si la motivación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de salud están asociados.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca?

1.3. Justificación e Importancia

La presente investigación se enfoca en conocer la relación entre la motivación y satisfacción laboral, es importante saber los aspectos relevantes al bienestar de la persona en las organizaciones, lo que se va relacionar directamente con una mayor efectividad en su trabajo. Debemos resaltar que en la Ciudad de Cajamarca este tipo de investigaciones en la actualidad son escasas, pocas son las organizaciones sobre todo las privadas que se dedican a mejorar la motivación y satisfacción laboral de su personal a través de actividades dentro y fuera de la empresa, esto traerá como consecuencia un incremento en su productividad. De acuerdo a la información recaudada en la investigación se obtendrá resultados que será de ayuda a la empresa para detectar el nivel de motivación y satisfacción laboral y diseñar planes de intervención de acuerdo a la variable y factores de la misma más deficiente.

Cabe resaltar que esta investigación presenta la oportunidad de ampliar conocimiento es un tema poco trabajado, donde permitirá desarrollar un concepto más profundo de la relación las organizaciones y la Psicología, donde se entiende que la

Psicología Organizacional busca que la persona se sienta comprometido con la empresa y satisfecho con la misma y compañeros.

La investigación expone algunas de las investigaciones más relevantes de las variables, como la de Teoría de Frederick Herzberg respecto a la satisfacción laboral y la de Maslow en cuanto a la motivación laboral donde desarrollaremos las necesidades propuestas por el autor. Cabe resaltar que se tendrá disponibilidad de los instrumentos de medición, ya que ambas pruebas están basadas en la Teoría de Frederick Herzberg, las cuales podrán ser usados con fines de investigación para futuros estudios o para tener herramientas confiables para contribuir a la mejora de las organizaciones, ya que se realizó la confiabilidad y la validación de dos pruebas psicométricas para medir la satisfacción y la motivación laboral.

En el campo social la presente investigación es de gran interés, ya que el desarrollo del trabajador dentro de la organización refleja en desempeño en otros aspectos de su vida, como el personal, familiar y profesional donde se convertirá en un núcleo de estudio para la psicología en todas sus áreas.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la motivación con la satisfacción laboral en trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de motivación laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.
- Identificar los niveles de los factores de motivación laboral: extrínsecos (higiénicos) e intrínsecos (motivacionales) en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.
- Identificar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.
- Identificar los niveles de los factores de satisfacción laboral: condiciones de trabajo, remuneraciones y beneficios, relaciones humanas, desarrollo, comunicación, puesto de trabajo y supervisión en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.
- Correlacionar los factores de motivación y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Internacionales

Alonso, (2008) realizó una investigación en Madrid, España titulada Estudio Comparativo de la Satisfacción en Personal de Administración, con el objetivo de analizar si existen diferencias en la percepción de la satisfacción laboral. El estudio fue de tipo descriptivo – transversal en donde el total de evaluados fueron 80 trabajadores Administrativos de una Universidad Pública, se utilizó el cuestionario de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cokk y Wall. La autora indica que la satisfacción laboral es un tema importante porque indica la destreza de la organización para lograr satisfacer las necesidades de sus trabajadores ya que un trabajador insatisfecho tiene más inasistencias y están más propensos a renunciar a comparación de los trabajadores satisfechos que gozan de mejor salud. Los resultados mostraron un nivel más alto de satisfacción en el personal femenino, los trabajadores con mayor nivel de antigüedad y con un contrato interino. Asimismo, indica que los factores externos como las relaciones sociales con los mandos superiores los que producen menos satisfacción.

Pérez, (2010) realizó una investigación en España titulada Motivación y Satisfacción Laboral: Retrospectiva Sobre su Forma de Análisis, que tuvo como objetivo contribuir a delimitar las diferencias de planteamiento sobre la motivación y satisfacción laboral a lo largo de las últimas décadas, es por ellos que se trata de hacer

un recorrido por las diferentes perspectivas y destacar las que más se han interesado por aspectos ligados al campo de relaciones sociales y en segundo lugar estudiar el factor humano de relación del hombre con su trabajo. La investigación refiere plantear en forma de expectativas o experiencias o bien de contribuir y retribuir las posibilidades de cambio que pueda sufrir las personas, es por eso que es importante los roles del trabajador y las expectativas del mismo. Asimismo, de pertenecer a un grupo social y grupos de referencia en la satisfacción. La orientación instrumental en la cual el trabajador va ser considerado un instrumento para conseguir un salario que le permita un nivel de vida elevado por lo tanto el trabajo no va ser considerado como un motivo de realización personal ni social, se llega a la conclusión de emplearse diversas formas de aproximación a una realidad tan compleja como la motivación y la satisfacción laboral por lo que predomina lo psicológico, con el aspecto de la motivación individual frente al trabajo, tratando de mostrar las vías de solución y evitando la disconformidad en dicha organización.

Moya, (2011) realizó una investigación en España titulada Motivación y Satisfacción de los Profesionales de Enfermería: Investigación Aplicada al Área Quirúrgica, que tuvo como objetivo establecer características sociodemográficas y profesionales de los enfermeros del área quirúrgica, determinar el grado de satisfacción de los profesionales de enfermería. La motivación como la satisfacción laboral se han ido convirtiendo en un importante elemento de estudio debido a las consecuencias que estas tienen para los trabajadores y que repercuten en el funcionamiento de diferentes organizaciones y en la calidad de los servicios prestados, desde el campo de la psicología de las organizaciones se han desarrollado distintas teorías con el fin de

explicar mecanismos y factores que hacen de un trabajo motivador genere satisfacción. La población fue compuesta por 91 enfermeros y 4 supervisoras que trabajan en dicha área quirúrgica, estudio descriptivo transversal. El ambiente incluye las relaciones con los jefes y las relaciones con otras personas que no pueden ser consideradas como compañeros, por considerarse a estos muchas veces solo los de la misma profesión, así como las situaciones que se dan en el día a día.

Nacionales

Rodríguez y Rojas, (2005) realizaron una investigación en Cajamarca, Perú titulada Nivel de Satisfacción respecto a la Calidad del Servicio de los Usuarios Interno y Externos en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2004, tuvo como objetivo medir el grado de satisfacción de la calidad del servicio de la Dirección Regional de Salud Cajamarca a través del nivel de satisfacción de los usuarios interno y externos. Se aplicaron dos encuestas (SERQUAL y JDI) a 122 trabajadores. Se llegó a la conclusión que la calidad de atención de los trabajadores de la DIRESA CAJAMARCA, percibida por el usuario externo se encuentra por debajo de sus expectativas respecto a cómo debería ser una atención de calidad, la misma que se ve reflejada en los diferentes niveles de satisfacción, siendo un servicio deficiente.

Vásquez Sosa, (2006) realizó una investigación en Lima, Perú con el objetivo de determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, donde el método fue descriptivo transversal. La Población estuvo conformada por 52 enfermeros a quienes se les entrevistó y aplicó un instrumento con un formulario tipo cuestionario, se concluye que el 48% de las enfermeras presenta un nivel de motivación medio,

asimismo el valor de las dimensiones de motivación se obtuvo más del 50% de los profesionales presentan una motivación MEDIA, significativos de una motivación media con tendencia alta. Acerca de la satisfacción laboral el 28% de las enfermeras tienen un nivel medio en relación a los factores determinantes de satisfacción laboral se encontró que más de 40% de dichos profesionales presentan un nivel medio. Motivación: la identidad y la autonomía, está relacionada y considerada por la importancia y responsabilidad con la que asumen su trabajo y esto les facilite tomar decisiones con grados de libertad generado por su competitividad. Satisfacción: las relaciones interpersonales en una relación al grado que presenta las enfermeras con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral creado por ellos para el desempeño de sus funciones. Se comprueba que existe relación directa entre nivel de motivación y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

Celis y Saucedo, (2014) realizaron una investigación en Cajamarca, Perú titulada Motivación Intrínseca y el Desempeño Laboral de la Carrera Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas de la UPAGU periodo 2013, el objetivo principal de la investigación fue determinar los factores motivacionales intrínsecos que inciden en el desempeño laboral de los egresados de la Carrera Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas de la UPAGU periodo 2013. El tipo de investigación fue básica, teniendo como nivel de investigación el descriptivo, en donde se aplicaron dos pruebas una para motivación intrínseca y la otra para desempeño laboral. Se concluyó que el desempeño de administradores egresados se encuentra influenciados por el factor de motivación intrínseco, ya que dentro de su

centro de labor se encuentran los factores motivacionales como la posibilidad de crecimiento, desarrollo de habilidades, seguridad, responsabilidad, definición de funciones compromiso y satisfacción laboral.

Sánchez (2016), realizó una investigación en Chimbote, Perú titulada Motivación y Satisfacción Laboral en los Colaboradores Administrativos de una Red de Salud de la Ciudad de Chimbote, con el objetivo de encontrar la relación entre Motivación y Satisfacción Laboral, para esto realizaron el proyecto utilizando una muestra conformada por 120 colaboradores a quienes se les aplicó el Cuestionario de Motivación MLPA de Steers y Braunsteins esta prueba estadística tuvo correlación de Pearson. Se concluyó que el 42.5% de la población se encuentra en un nivel alto de motivación, mientras que un 44.2% de la población se encuentra en nivel alto de satisfacción, motivo por cual se encontró relación entre las variables estudiadas.

Acuña y Villalobos, (2016) realizaron una investigación en Cajamarca, Perú titulada Relación de la Satisfacción Laboral del Cliente Interno con la Calidad del Servicio de Atención al Cliente Externo en el Área Plataforma del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca 2016, con el objetivo de determinar la relación de la satisfacción laboral del cliente interno con la calidad del servicio de atención al cliente externo del área plataforma de la agencia principal del BCP, la investigación fue de tipo básica ya que tuvo como propósito ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad sobre la satisfacción laboral del cliente interno y la calidad del servicio de atención cliente en donde se aplicaron dos instrumentos uno para medir la satisfacción laboral y el otro para la calidad de servicio en donde 12 asesores fueron evaluados y 269 clientes externos del BCP. En conclusión, si existe una correlación directa entre

satisfacción laboral y la calidad de servicio, en cuanto más satisfechos este el personal mejor será la calidad de atención al cliente externo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la Satisfacción Laboral - Teoría de Herzberg:

Herzberg (1959 citado en Alva y Juárez, 2014), sostiene que la satisfacción en el trabajo se da principalmente por dos factores: Por un lado, la satisfacción mediada por la motivación; y por otro lado, la insatisfacción mediada por factores de higiene laboral. Esto quiere decir que, si la higiene laboral no es adecuada o no es percibida, los trabajadores bajan sus niveles de satisfacción. Entre los factores de higiene y motivación, de acuerdo con Alva y Juárez, (2014) se encuentran:

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad y estabilidad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

Factores de motivación

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

Palomo (2010) indica que los factores que Frederick propone sobre la motivación y la satisfacción dentro de la organización son independientes de los factores que tienden a provocar la insatisfacción.

Los factores de crecimiento dentro del trabajo son:

La realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismos, la responsabilidad y el desarrollo o promoción por el contrario los factores del descontento son los siguientes: política o administración de la empresa, control, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, estatus y seguridad.

Medina (2000) refiere que el enfoque bifactorial habla también de dos factores una de las primeras teorías que explica sobre la satisfacción laboral.

Los factores asociados a la satisfacción laboral son los siguientes los factores de contexto donde dentro de esta se encuentra los de higiene, la insatisfacción e extrínseco en esto influye la política de la organización y de la dirección; los factores de contenido donde se encuentra la motivación, la satisfacción e intrínsecos nos habla de factores motivacionales que incluye la posibilidad de desarrollo, la obtención del reconocimiento y el respeto a los demás.

Por consiguiente, se concluyó cuando se satisface el logro y el reconocimiento se alcanza un ambiente donde la gente responderá positivamente y por ende los calificas como personas que dentro de la organización se encuentra motivadas.

2.2.2. Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Según Frederick Herzberg (citado por Fernández 2010), propone una teoría de la motivación laboral, donde sobresale que el homo faber se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan diversamente a la persona. Herzberg, resume su teoría en que los factores que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son diversos e independientes de los factores que llegan a provocar una insatisfacción. Es decir que estos sentimientos no son opuestos entre sí, según lo que estudiemos la satisfacción o la insatisfacción, los factores que consideramos son distintos, según Palomo (2010). Resaltamos que la hipótesis de Herzberg sobre la existencia de dos conjuntos de necesidades y dos dimensiones de satisfacción e insatisfacción fue desarrollada por una prueba.

Para Herzberg, lo que contribuye a las dimensionas sean positivas o negativas son las deficientes condiciones de trabajo, una inadecuada administración, lo que provocara una insatisfacción. Una adecuada administración, políticas, condición de trabajo creara una satisfacción, según Palomo (2010), lo cual determinaremos a continuación.

Según Dalton, Hoyle y Watts (2007), los Factores Higiénicos o factores extrínsecos se relacionan con la insatisfacción, ya que están ubicados en el ambiente de trabajo de las personas, incluye las condiciones físicas donde realizan su trabajo. Es

importante recalcar que estas condiciones son administradas directamente por la empresa, lo cual escapa de las manos de los asociados. Dentro de los factores higiénicos encontramos los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que los asociados reciben de sus superiores, condiciones físicas, las políticas de la Organización, clima de relaciones entre Organización y asociados, reglamentos y seguridad personal. Tenemos que recalcar que son factores que se ubican en el ambiente externo del asociado. Los factores higiénicos han sido tomados en cuenta en la motivación de los asociados: un ejemplo de este es que la labor que realizaban era considerada como una actividad que no era de su agrado y para que logren que las personas trabajen adecuadamente, era necesario dar algún tipo de premio o incentivo salarial, es decir incentivos externos e internos a cambio de un trabajo mejor.

Cuando los factores higiénicos son los esperados, se va a evitar una insatisfacción de los asociados, pues no consiguen elevar adecuadamente la satisfacción, lo cual va a lograr que solo se mantenga la satisfacción, pero no por mucho tiempo. Finalmente, si los factores higiénicos son negativos van a provocar la insatisfacción del asociado.

A diferencia de los higiénicos, los factores motivacionales o intrínsecos están bajo el control de los individuos, porque tienen una relación con lo que hace y desempeña. Dentro de estos factores se encuentran los sentimientos que van de la mano con el crecimiento y desarrollo personal, crecimiento profesional, y las responsabilidades de la persona al realizar su trabajo, según Stephen (2004) los cargos son exclusivamente diseñados con el único objetivo de atender los principios de

eficiencia y económicas, minimizando los aspectos de oportunidad para la creatividad de la persona. Se pierde el significado psicológico para el asociado ya que va despertar en él una desmotivación provocando desinterés, ya que la Organización solo ofrece un lugar para trabajar. El efecto que causa estos factores en las personas es estable, porque va a provocar la satisfacción de las personas, pero cuando son bajos la van a evitar.

En resumen la teoría de los dos factores afirma que: la satisfacción en el cargo es de acuerdo al contenido o de las actividades y reforzadores que la persona desempeña son factores de satisfacción o motivaciones, mientras que la insatisfacción en el cargo en función a la Organización que incluye el ambiente de trabajo, salario.

2.2.3. Teoría de la Necesidades de Maslow

Maslow (1991) creía que la gente se desarrolla por varios niveles para que así logre la satisfacción y bienestar completo. A los que llegaban al nivel más alto se los denominada autor realizados, sin embargo, la mayoría alcanza un nivel inferior a lo largo de tiempo. Este mismo consideraba a esos poco como faros que se dirigen hacia un pleno potencial, Clonninger (2002). Esta teoría nos indica que las necesidades inferiores son prioritarias y por lo tanto más potentes que las necesidades superiores de la jerarquía. Solamente cuando la persona logra satisfacer sus necesidades inferiores, aunque lo logre de modo relativo entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores y con ello la motivación para poder satisfacerlas. Maslow (1991) presenta una forma muy sencilla de concebir las necesidades de un individuo puesto que la jerarquía se ordena de los niveles más básicos hasta los más altos es decir que las necesidades de déficit se encuentran en las más bajas mientras que las

necesidades de desarrollo en las partes más altas de este modo en el orden dado por la potencia y prioridad encontramos las necesidades de déficit las cuales serían las fisiológicas, las necesidades de seguridad, de pertenencia, estima y de desarrollo.

La jerarquía de necesidades está en constante expansión, de forma que las más elevadas empiezan su influencia sobre una conducta que como resultado la satisfacción de la necesidad de forma inferior. Se tiene que tener en cuenta que la necesidad inferior no desaparece, sino que esta puede volver a aparecer cuando el nivel de satisfacción es mínimo (Palomo, 2010).

Para Maslow (1991), la jerarquía de las necesidades lo divide de la siguiente manera:

- Necesidades Fisiológicas: estas necesidades son fisiológicas para mantener la homeostasis referente a la supervivencia por ejemplo la necesidad de respirar, beber, descansar, etc.
- Necesidades de seguridad y protección: estas surgen cuando las necesidades fisiológicas son satisfechas y se refieren a sentirse físicamente protegidos dentro de un grupo, necesidad de proteger sus bienes y activos además de una protección de vivienda.
- Necesidades pertenencia: esta se da en relaciones interpersonales con los demás de la organización para entablar algún tipo de vínculo amical o amoroso o también a sentir una aceptación social.
- Necesidad de estima (autoestima): es la necesidad del equilibrio en el ser humano, dado que se constituye en el pilar fundamental para que el individuo se convierta en

el hombre de éxito que siempre ha soñado, o en un hombre abocado hacia el fracaso, el cual no puede lograr nada por sus propios medios.

- Necesidad de autorrealización: es el último nivel y es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados. Las personas autor realizadas son un grupo de personas que estiman cumplir dichos criterios como que se encuentran centradas a la realidad que saben diferenciar entre lo falso y lo genuino; centrada en los problemas en virtud de soluciones con una percepción diferente de los significados; en relación con los demás eran personas con necesidad de privacidad sintiendo comodidad en esta situación; independientes al entorno dominante basándose más en experiencias y juicios propios, no sean susceptibles a la presión social; eran inconformistas además de con sentido del humor no hostil y con buena aceptación de sí mismos y de los demás.

2.2.4. Teoría de McClelland

Hernández (2002) indica que la teoría de McClelland está basada en las necesidades de pertenencia, poder, afiliación y de logro, donde va influir básicamente en el aspecto laboral. Necesidad de logro: esto nos indica el esfuerzo que el individuo hace para sobresalir dentro de un grupo estándar y como resultado pueda llegar al éxito. Necesidad de poder: se refiere a que le gusta que predominen sus ideas además de influir y controlar a los demás. Necesidad de afiliación: esta necesidad nos habla que

el ser humano tiene el deseo para relacionarse con los demás y entablar relaciones interpersonales dentro de un grupo de organización.

La teoría motivacional se basa en los afectos los cuales son producidas por la asociación de experiencias e ideas pasadas y esto se fija a través de la identificación de las ideas y experiencias pasadas con ciertas señales de dolor y placer y esto se podría decir que controla la motivación de la persona, la hipótesis central de esta teoría es que la ocurrencia de una señal paralela a un efecto adquiere la probabilidad de querer ser aflorar este efecto o motivo posteriormente, Hernández (2002).

2.2.5. Teoría de McGregor

La teoría de McGregor se dirige básicamente en la motivación de los colaboradores, el autor en mención desarrollo la Teoría X donde explica que las personas les desagrada el trabajo y son obligadas, controladas y dirigidas para que la organización cumpla sus objetivos. Por otro lado, la Teoría Y resalta el interés intrínseco que tienen las personas por su trabajo, actuando con iniciativa para cumplir y resolver los problemas de la organización. McGregor llega a la conclusión que la Teoría Y es la más aceptable y la que todo directivo debería incluir en su organización, McGregor destacó dos suposiciones de gran interés teórico:

La satisfacción de las necesidades superiores de las personas en su trabajo equivale a motivación: McGregor indica que cuanto más alto sean los niveles de necesidades que puedan satisfacerse en el trabajo, más motivados estarán los trabajadores.

Las necesidades de la pirámide de Maslow, se deberían agrupar en tres niveles:

- Necesidades primarias, las fisiológicas y las de seguridad, que se encontrarían en la base de la pirámide.
- Necesidades sociales, tales como la de participación, aprobación y el afecto.
- Necesidades psicológicas personales, tales como la autonomía, realización personal, autorrespeto.

En la teoría de McGregor, no es la dirección la que consigue motivar y satisfacer a los trabajadores; sin embargo, tiene como responsabilidad poner los medios y disponer de las condiciones de forma que las personas puedan satisfacer sus necesidades inferiores y dispongan de los cauces adecuados de participación que permitan que se puedan desarrollar las superiores.

2.2.6. Teoría de Lawler y Potter

Para la teoría de Lawler y Porter la satisfacción del colaborador es por una parte, función del valor y la cantidad de las recompensas que obtiene como consecuencia de la realización de su trabajo, como también las que considera que debería tener, la teoría en mención específica el saber diferenciar las relaciones entre las recompensas extrínsecas y las intrínsecas en el ámbito laboral, añadiendo diferentes papeles en el proceso motivacional:

Recompensas extrínsecas, son aquellas que son controladas por la organización, por ejemplo: el salario, los ascensos, el status y la seguridad. Estas recompensas van dirigidas fundamentalmente a satisfacer las necesidades de nivel inferior.

Recompensas intrínsecas, son aquellas que están relacionadas con la satisfacción de las necesidades de autorrealización o de necesidades de nivel superior.

Las recompensas extrínsecas e intrínsecas no están directamente relacionadas con la satisfacción en el trabajo, ya que la relación se ve modulada por las recompensas que son consideradas justas para el trabajador, ya que se refiere a la cantidad o nivel de la recompensa que un individuo considera que debe recibir por su rendimiento en el trabajo, si la satisfacción depende de las recompensas realmente recibidas por el trabajador y en una parte el nivel de rendimiento alcanzado, es evidente que es la satisfacción la que depende del nivel de rendimiento y no al revés.

2.3. Definición de términos básicos

Motivación Laboral: Estado emocional positivo o placentero, que es del resultado de las experiencias laborales de una persona, Locke (1976, citado por Chiang, Martin y Núñez, 2010). Entre las dimensiones encontramos:

a) Beneficios Sociales: (Ferreñal, 2017) señala que los beneficios forman parte de la gestión y estrategia de los RR. HH, el cual estudia los principios y técnicas para lograr que el beneficio total sea percibido por el trabajador.

b) Condiciones Físicas y Ambientales: Se refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, que inciden en el bienestar y la salud del trabajador (Merino, 2010).

c) Salario: Es el pago que se le da al trabajador por sus servicios prestados a la organización el cual está hecho en efectivo (Prida, 2018).

d) Realización: Implica la superación de muchos obstáculos, el cual llega hacer un desafío para el trabajador (Grisez, 2007).

e) Reconocimiento: Es tratado generalmente como una forma de recompensa en otras palabras coste-beneficio. Se genera dos clases de reconocimiento el primero es el modo monetario es decir el dinero y el segundo es una recompensa de reconocimiento no económico (Aguado, 2013).

f) Responsabilidad: Se trata en cuanto mayor sea el nivel de responsabilidad que asume un empleado, mayor será su posición en la empresa. Es decir, cumpliendo las reglas o normas establecidas por la organización (Solangge, 2016).

Satisfacción laboral: Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un trabajador para conseguir una meta personal o grupal (a nivel de organización), lo cual habrá un interés especial en el comportamiento organizacional, (Stephen, 2004). También encontramos las siguientes dimensiones:

a) Condiciones de trabajo: A los trabajadores les interesa su ambiente de trabajo, el cual permite el bienestar personal y facilite su trabajo dentro de la empresa (Tenazoa, 2015).

b) Supervisión: Son actividades que se realizan dentro de la organización para operar y controlar al trabajador que cumplan su función signada por la empresa y estos actúan como jueces y como solucionadores de problemas durante el procedimiento de control (Macías, 2001).

- c) Relaciones Humanas: Este concepto es esencial para que las personas puedan desarrollar su potencial individual. Toda relación humana implica, necesariamente, al menos a dos individuos. A partir de las interacciones, las personas pueden desarrollar una vida compartida de manera amistosa y cordial. La clave está en aceptar ciertas reglas que deben respetar todos los integrantes de la comunidad y en no avanzar sobre los derechos individuales de cada sujeto (Gardey, 2008).
- d) Desarrollo: Los ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal del trabajador dentro de la empresa (Jave, 2000).
- e) Comunicación: Se define como la información que es percibida y a la que los receptores le dan un significado (Aguilar, 2008).
- f) Puesto de trabajo: Podemos referirnos con el término como sinónimo de oferta de empleo es decir que una organización se encuentra disponible una oportunidad laboral (Porto, 2015).

2.4. Hipótesis de Investigación

Existe una correlación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

2.5. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable de Satisfacción Laboral

<i>Variable</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de Medición</i>
Satisfacción Laboral	Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un trabajador para conseguir una meta personal o grupal (a nivel de organización), lo cual habrá un interés especial en el comportamiento organizacional, Stephen, (2004).	Variable 1.	Condiciones de trabajo. Supervisión. Relaciones humanas. Desarrollo. Comunicación. Puesto de trabajo	Tiene metas y objetivos. Se Sienten a gusto en la Organización. Trabajan con	Ordinal

Tabla 2

Operacionalización de la variable de Motivación Laboral

<i>Variable</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de Medición</i>
Motivación Laboral	Estado emocional positivo o placentero, que es del resultado de las experiencias laborales de una persona, Locke (1976, citado por Chiang, Martin y Nuñez, 2010).	Variable 2	Beneficios. Condiciones físicas. Salario. Realización. Reconocimiento Responsabilidad	Realizar actividades de integración. Se genera un bono, por la productividad dentro de la organización.	Ordinal

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

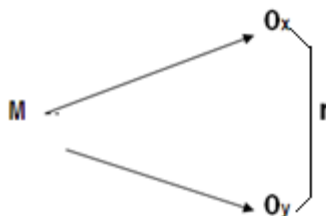
3.1. *Tipo de Investigación*

Según Ato, López y Benavente (2013), el presente estudio es de tipo no experimental, ya que las variables no serán manipuladas.

3.2. *Diseño de Investigación*

De acuerdo con Ato, López y Benavente (2013), la presente investigación es un estudio con diseño correlacional simple, porque su principal propósito es explorar la relación entre variables con el objetivo de explicar su comportamiento sin hacer distinción entre ellas, es decir, no existe una variable dependiente ni otra dependiente, sino que son denominadas variables criterio. Para determinar la asociación entre las variables en consideración se utilizará la prueba de independencia, en este caso el en una única muestra de participantes con dos mediciones de variables cualitativas, las cuales se medirán con dos escalas psicométricas debidamente validadas.

El diseño está representado por el siguiente gráfico:



Donde:

M=Muestra

O_x,O_y=Observaciones de cada variable

R= Posible correlación

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

La población está conformada por 143 trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

El muestreo se determinó de manera no probabilística por conveniencia y está conformada por 71 trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

Tenemos que tener en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. En la inclusión se debe tomar en cuenta que se tienen que evaluar a personas que tengan más de 1 año laborando en la Organización, y que sean mayores de 25 años y menos que 60 años. En los criterios de exclusión, no se podrá evaluar a personal que tenga menos de 6 meses laborando o que no estén dispuestos a colaborar.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

Ficha Técnica ML-ORG

Nombre : Cuestionario ML-ORG.

Autores : Ana Isabel Abad Mundaca.

Origen de la prueba : Prueba Psicométrica.

Formas de la prueba : Para colaboradores de empresas e instituciones.

Objetivos de la prueba: Es un instrumento para explorar el grado de motivación bajo el cual laboran los colaboradores de distintas empresas e instituciones.

Características de la prueba:

- El cuestionario consta de 41 preguntas y una hoja de respuestas.
- El campo de aplicación es a colaboradores con un mínimo de 6 meses de trabajo.
- Los sujetos a los cuales será aplicada el cuestionario deben tener un rango de edad $25 < x \text{ años} > 50$.
- Libre de jerarquías; es decir se le puede aplicar tanto a un ejecutivo como al personal de mantenimiento.

Objeto de aplicación : puede ser aplicado a colaboradores de empresas o instituciones a partir de los 25 años hasta los 50 años.

Administración : Individual o colectivo.

Duración : De 10 a 15 minutos.

Pautas : Se recomienda aplicar el cuestionario en una sola sesión debido a la posible variabilidad de respuestas.

Corrección : Las puntuaciones del cuestionario se sacarán de la suma de todas las respuestas; cuya asignación de puntajes será:

Nunca : 1.

Casi nunca : 2.

Casi siempre: 3.

Siempre : 4.

Excepto para los ítems negativos cuyas alternativas tendrán un valor de:

Nunca : 4.

Casi nunca : 3.

Casi siempre: 2.

Siempre : 1.

DESCRIPCIÓN

Criterio de elaboración. Se han tenido en cuenta los siguientes:

Ante un instrumento que pretende evaluar el nivel de motivación en una organización, hay que empezar por el concepto de “motivación”, que es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual.

Identificación de las variables: Motivación laboral

La estrategia general para su búsqueda fue la siguiente: Estudiamos diversos autores con diferentes conceptos, tomando en cuenta la teoría de FREDERIC HERZBERG que trata específicamente del tema de estudio, con el objetivo de extraer aquellos factores considerados importantes en el estudio. Análisis de desarrollo de una escala para medir la motivación laboral del empleado puertorriqueño con la misma finalidad y determinación definitiva de las sub variables que intervienen en el estudio.

Ficha Técnica Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG

Nombre : Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.

Autores : Alex Sívorí Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores.

Año : 2013

Procedencia : Chimbote – Perú.

Administración: Individual / Colectiva.

Nº de Ítems: 43.

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Calificación: De 1 a 5 puntos por cada ítem.

Significación: Nivel de Satisfacción laboral Global y específico según sus Factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y capacitación, Comunicación y Puesto de Trabajo.

Puntuación: Calificación Manual.

Descripción de la Escala: La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. La escala de tipo Likert se puntúa desde un "Totalmente en desacuerdo" (1 punto) hasta un "Totalmente de acuerdo" (5 puntos). Está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y desarrollo, Comunicación y Puesto de Trabajo

Validez por Criterio de Jueces: Para la validación de la escala preliminar SL-ARG se consultó a seis profesionales expertos en el área laboral y entendida en el tema de la elaboración de escalas de opinión., los cuáles realizaron la revisión e hicieron los ajustes necesarios. Esta validación permitió la selección de 44 ítems distribuidos en siete factores.

Validez de Constructo: Con respecto a la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, utilizando el

estadístico Producto Momento de Pearson (r), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ($p < 0,01$).

3.5. *Procedimiento de recolección de datos*

Para realizar la presente investigación se inició con la búsqueda de información sobre la población donde se iba a realizar la presente investigación, el tema era distinto al título actual, con la ayuda de nuestra asesoría se logró buscar el título y tema adecuado, continuando con la estructura se buscó la población a la cual se iba aplicar. En primera instancia se iba a trabajar con una población mucho más grande, sin embargo, por temas administrativos se tuvo que cambiar de población a una menor, enfatizando el carácter voluntario y la confidencialidad. Para la autorización de la institución se envió una carta de solicitud para el permiso de poder trabajar con el personal, cuando fue aceptado se aplicó ambas pruebas sin obstáculo alguno a las distintas sucursales de la institución. La aplicación de la prueba se realizó en cuatro grupos, donde se resolvió las dudas de los participantes, el orden de las pruebas fue el Cuestionario de MI –Org y finalmente Escala SL-ARG.

3.6. *Análisis de Datos*

Para trabajar los resultados de las encuestas aplicadas, se utilizó el Programa Estadístico SPSS versión 2.1, para corroborar la correlación de ambas variables se utilizó el modelo matemático de Pearson, la cual sirve para relacionar variables cualitativas según su estadístico.

3.7. Consideraciones Éticas

Se tomó en cuenta los aspectos éticos de la investigación. En primer lugar, se consideró la autorización del director de la organización a investigar, para contar con los asociados y dentro de los horarios, es por eso que se envió una carta de permiso, con el fin de que se apruebe la aplicación de ambas pruebas.

Asimismo, se entregó una carta Consentimiento Informado a cada participante, donde a través de su firma nos autorizarán aplicar los instrumentos, si es que ellos no desean participar durante las aplicaciones de instrumentos serán libres de retirarse. Cabe resaltar que el consentimiento informado, no solo es cuidar el bienestar del trabajador en la investigación, más bien es considerar su decisión (Chávez, Santa Cruz y Grimaldo 2014). Con la aprobación de los empleados se explicó de forma clara al personal el objetivo de la investigación, las cuales cada una duro aproximadamente de 15 a 20 minutos, lo cual los trabajadores eran libres de decidir si desean colaborar con la investigación.

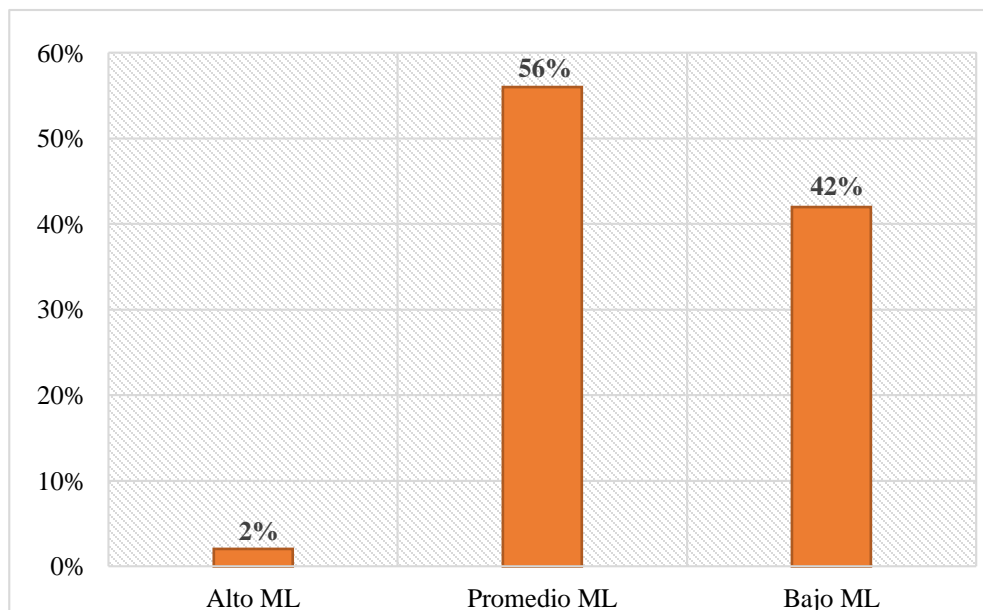
CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. *Análisis de resultados*

En el presente capítulo presentaremos los resultados obtenidos de las pruebas aplicadas a los Trabajadores Administrativos de Salud de la Dirección Regional de Cajamarca, en primer lugar, se expondrá el porcentaje y frecuencia de la variable Motivación Laboral con sus respectivos factores (Motivacional e Higiene). Posteriormente se expondrá los resultados de la variable Satisfacción Laboral, de igual manera se presentará porcentaje como frecuencia de sus factores correspondientes. Finalmente se presentará la correlación de ambas variables con sus respectivos factores.

Figura 1. *Niveles de Motivación Laboral en Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud*



En la Figura 1 se muestran los porcentajes correspondientes a la variable de Motivación Laboral, en donde se obtuvo como resultados que los Trabajadores Administrativos del Sector Salud reportan Alta Motivación Laboral (2%), Promedio Motivación Laboral (56%) y Baja Motivación Laboral (42%). Estos resultados indican que más de la mitad de los trabajadores administrativos de la institución su compromiso hacia la misma está en un nivel promedio y la otra parte de esta tiene una motivación laboral baja. Se tiene que tener en cuenta que para que el trabajador tenga una motivación laboral deficiente intervienen distintos factores como: salario, beneficios y servicios sociales, condiciones físicas y ambientales, reconocimiento, realización y responsabilidad.

Una de las consecuencias de que un trabajador no este adecuadamente motivado en la institución son diversas y variadas ya que estas dependerán de distintas circunstancias, es por ese motivo que toda institución debe tener en cuenta que una baja motivación laboral en el trabajador puede perjudicar a metas y objetivos de esta.

Por ende, una baja motivación laboral nos va a llevar a tener como consecuencia una insatisfacción laboral que ocasionará el bajo rendimiento, disminuirá la productividad y falta de interés hacia el trabajo.

Tabla 3*Niveles de los Factores Motivación e Higiene*

Factores	Alto		Promedio		Bajo	
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
Motivacional (<i>intrínsecos</i>)	*	*	18	25	53	75
Higiene (<i>extrínsecos</i>)	*	*	33	46	38	54

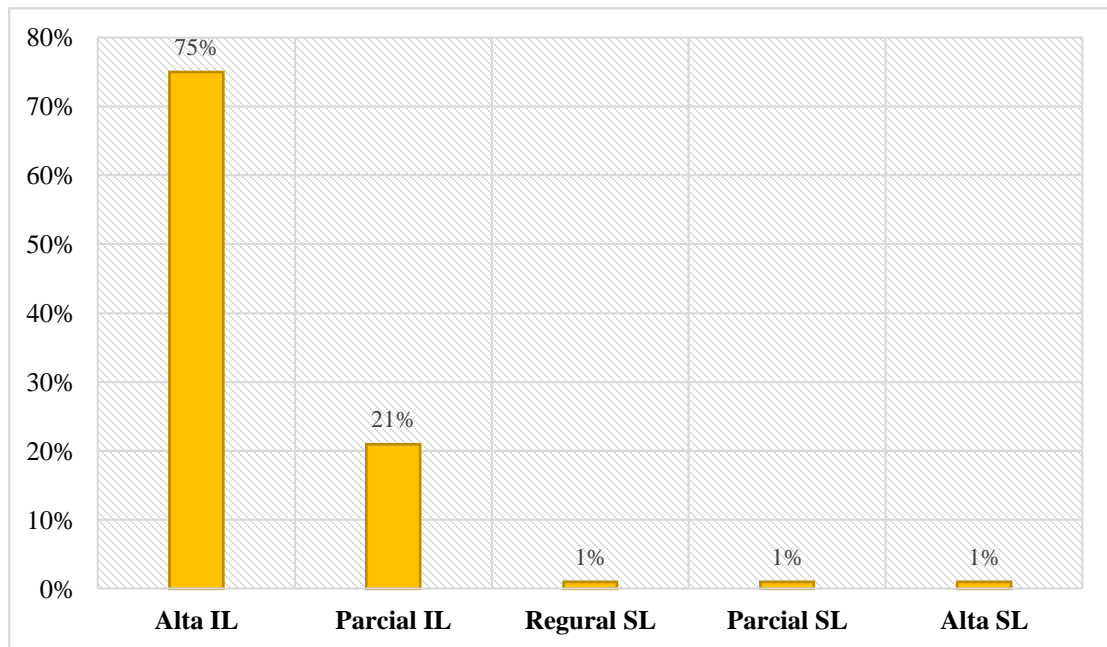
Nota: En la tabla 1 se presenta la frecuencia y porcentaje de cada factor de motivación
 * Los resultados no arrojan ningún porcentaje ni frecuencia en los niveles de algunos factores como factor motivacional y factor higiene.

En la Tabla 3, se observa los resultados de la Motivación Laboral la cual se subdivide en dos factores: el factor motivacional y el factor higiene, dada la información obtenida por el cuestionario ML-ORG ninguno de los factores cuenta con un nivel de motivación alta siendo un resultado significativamente preocupante, así mismo en el Factor Motivacional (25%) se ubica en un nivel promedio y (75%) en un nivel bajo, de igual manera sucede con el Factor Higiene un (46%) obtuvo un nivel promedio y más de la mitad del personal con un (54%) obtiene un nivel bajo de motivación laboral.

En el Factor Motivacional está incluido la realización, el reconocimiento y la responsabilidad. Lo cual nos indica que una gran parte de la población de la institución no siente que no puede progresar dentro su centro de labores, no se sienten reconocidos por su jefe inmediato y/o superiores.

En el Factor Higiene está incluido los beneficios y servicios sociales, salario y las condiciones físicas y ambientales de trabajo. Lo cual nos indica que los trabajadores nos están satisfechos con los beneficios que brinda su centro de labor, no sienten que están correctamente remunerados, la condición física de trabajo es deficiente.

Figura 2. Niveles de Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud



En la Figura 2 muestran los porcentajes correspondientes a la variable de Satisfacción Laboral, en donde se obtuvo como resultados que los Trabajadores Administrativos del Sector Salud reportan Alta Insatisfacción Laboral (75%), Parcial Insatisfacción Laboral (21%), Regular Satisfacción Laboral (1%), Parcial Satisfacción Laboral (1%) y Alta Satisfacción Laboral (1%). Se tiene que tener en cuenta que para que el trabajador tenga una satisfacción laboral deficiente intervienen distintos factores

como: condiciones de trabajo, supervisión, relaciones humanas, desarrollo, comunicación y puesto de trabajo.

Por los resultados expuestos es evidente la insatisfacción laboral que tienen los Trabajadores Administrativos de Salud, la insatisfacción laboral es una respuesta negativa del trabajador hacia su empresa y/o puesto de trabajo, esto depende de la personalidad del trabajador y en cuales de los factores se siente insatisfecho. Por ejemplo, si una persona siente que el entorno físico, la comunicación es precario va a causar una insatisfacción en el mismo.

Tabla 4*Resultados de Factores de Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud*

<i>Factores</i>	Alta		Parcial		Regular		Parcial		Alta	
	IL		IL		SL		SL		SL	
	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
Condiciones de trabajo	49	69	14	20	6	8	1	1	1	1
Relaciones Humanas	66	93	3	4	1	1	1	1	*	*
Desarrollo	49	69	7	10	13	18	*	*	2	3
Comunicación	68	96	2	3	*	*	1	1	*	*
Puesto de Trabajo	70	99	*	*	*	*	*	*	1	1
Supervisión	55	77	7	10	8	11	1	1	*	*

Nota: En la tabla 4 se presenta la frecuencia y porcentaje de cada factor de satisfacción laboral.

* Los resultados no arrojan ningún porcentaje ni frecuencia en algunos niveles de los factores: relaciones humanas, desarrollo, comunicación, puesto de trabajo y supervisión.

ALTA IL	<i>Alta insatisfacción laboral</i>
PARCIAL IL	<i>Parcial insatisfacción laboral</i>
REGULAR SL	<i>Regular satisfacción laboral</i>
PARCIAL SL	<i>Parcial satisfacción laboral</i>
ALTA SL	<i>Alta satisfacción laboral</i>

En la Tabla 4, se muestra los resultados de la Satisfacción Laboral la cual se subdivide en seis factores: Condiciones de Trabajo Alta Insatisfacción Laboral (49%), Relaciones Humanas Alta Insatisfacción Laboral (93%), Desarrollo Alta Insatisfacción Laboral (69%), Comunicación Alta Insatisfacción Laboral (96%), Puesto de Trabajo Alta Insatisfacción Laboral (99%) y Supervisión Alta Insatisfacción Laboral (77%).

Por lo que se muestra en los resultados en los factores expuestos los trabajadores no cuentan con una adecuada satisfacción laboral, en el factor donde el resultado es más preocupante es el de puesto de trabajo, lo que indica que el trabajador no está conforme con el trabajo que está realizado dentro de la empresa.

Tabla 5*Correlaciones de Pearson entre los Factores de Motivación y Satisfacción Laboral*

		BSL	S	CFA	REA	REC	RES	Total Motivación Laboral
Total Satisfacción Laboral	<i>R</i>	.111	266*	.069	251*	339**	342**	,422**
CT	<i>R</i>	.009	.112	.060	108	-188	243*	.238*
SUP	<i>R</i>	.065	377**	.056	243*	505**	504**	.509**
RH	<i>R</i>	.137	378*	.116	280*	393**	324**	.407**
D	<i>R</i>	.098	161	.027	155	288*	235*	.348**
C	<i>R</i>	.171	233	.098	.270*	.300*	.320*	.393*
PT	<i>R</i>	.162	.085	.129	.109	.055	.093	.189

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

En la tabla 3, se observa el coeficiente correlacional de *Pearson*, la satisfacción laboral tiene una relación significativa con la motivación laboral, es decir que ambas variables tienen un significado alto dentro de una organización, debido a que estas implementan el desarrollo individual y grupal de un trabajo, asimismo que dan un mejor resultado de las metas dentro de la organización en el cual laboran, lo cual no se observa en la población evaluada, por los bajos puntajes obtenidos. De igual manera observamos una relación significativa en el factor supervisión, reconocimiento y responsabilidad ya que al tener una adecuada supervisión va a tener como consecuencia

un buen desempeño, por consiguiente un resultado de reconocimiento por los altos mandos de igual manera si se tiene una supervisión adecuada es decir un buen trabajo de acompañamiento personalizado con el asociado este se va a sentir motivado a realizar su trabajo con más confianza y esto implica realizar dicho trabajo de manera correcta y responsable en los tiempo asignados que la organización le pueda dar tiempo o ejecutar un buen desempeño laboral.

Vásquez, (2006) indica que la supervisión va abarcar una gran parte de la satisfacción laboral, lo cual rescatamos que el buen trato de una supervisión va generar una satisfacción y responsabilidad del trabajador hacia su institución.

Encontramos que la variable de satisfacción laboral tiene una relación significativa con el reconocimiento y la responsabilidad debido a que si un trabajador se encuentra plenamente satisfecho dentro de la organización donde trabaja dicho asociado recibirá el reconocimiento gracias a su dedicación y esto es debido a la responsabilidad que implica la labor profesional o técnica que ejerza dentro de esta.

En el factor de relaciones humanas observamos una relación significativa con reconocimiento, responsabilidad y con la variable de motivación esto nos quiere decir que la persona que se encuentra dentro de un clima laboral favorable con relaciones interpersonales que le permitan desarrollarse con confianza y respeto permitirá que no exista un desgaste emocional por estar pendiente de sus malas relaciones y no ocuparse de las labores de la empresa.

La persona que se encuentra con una línea de carrera o desarrollo profesional como lo describe el cuadro anterior dentro de la organización se sentirá motivado por lograr sus metas profesionales, por otro lado encontramos la variable de satisfacción

laboral en relación moderada con el salario, podemos decir que el trabajador cuenta con una perspectiva diferente de salario con respecto al trabajo que realiza, así mismo el factor de comunicación con relación a la variable de motivación es moderada ya que si el asociado tiene el temor de comunicar sus dudas o preocupaciones esto va a generar dentro de él una represión o angustia para poder solucionar alguna dificultad que se le presente durante el día.

4.2. *Discusión de resultados*

Debido a la gran importancia que significa el recurso humano en el ámbito de salud, resultado importante conocer y analizar cuáles son los factores que influyen en forma positiva y negativa en la satisfacción y motivación laboral del trabajador. Estos objetivos se exponen en las teorías existentes sobre la motivación de Maslow y la satisfacción de Frederick para luego haber identificado de manera más objetiva la realidad del trabajador del sector Administrativo de Salud Cajamarca.

Palomo, (2010) indica que los factores que Frederick propone sobre la motivación y satisfacción dentro de la organización son independientes de los factores que tienden a provocar la insatisfacción por ello mediante la tabla de correlación nos indica que la satisfacción laboral tiene una relación significativa con la motivación laboral, quiere decir que ambas variables, tienen un significado alto dentro de una organización, debido a que estas implementan el desarrollo individual y grupal de un trabajo, asimismo que dan un mejor resultado de las metas dentro de la organización en el cual laboran, lo cual no se observa en la población evaluada, por los bajos puntajes obtenidos. De igual manera observamos una relación significativa en el factor supervisión, reconocimiento y responsabilidad ya que al tener una adecuada supervisión va a tener como consecuencia un buen desempeño, por consiguiente un resultado de reconocimiento por los altos mandos de igual manera si se tiene una supervisión adecuada es decir un buen trabajo de acompañamiento personalizado con el asociado este se va a sentir motivado a realizar su trabajo con más confianza y esto implica realizar dicho trabajo de manera correcta y responsable en los tiempo asignados

que la organización le pueda dar tiempo a ejecutar un buen trabajo. Por consiguiente, encontramos que la variable de satisfacción laboral tiene una relación significativa con el reconocimiento y la responsabilidad debido a que si un trabajador se encuentra plenamente satisfecho dentro de la organización donde trabaja dicho asociado recibirá el reconocimiento gracias a su dedicación y esto es debido a la responsabilidad que implica la labor profesional o técnica que ejerza dentro de esta. En el factor de relaciones humanas observamos una relación significativa con reconocimiento, responsabilidad y con la variable de motivación esto nos quiere decir que la persona que se encuentra dentro de un clima laboral favorable con relaciones interpersonales que le permitan desarrollarse con confianza y respeto permitirá que no exista un desgaste emocional por estar pendiente de sus malas relaciones y no ocuparse de las labores de la empresa. La persona que se encuentra con una línea de carrera o desarrollo profesional como lo describe el cuadro anterior dentro de la organización se sentirá motivado por lograr sus metas profesionales, por otro lado encontramos la variable de satisfacción laboral en relación moderada con el salario, podemos decir que el trabajador cuenta con una perspectiva diferente de salario con respecto al trabajo que realiza, así mismo el factor de comunicación con relación a la variable de motivación es moderada ya que si el asociado tiene el temor de comunicar sus dudas o preocupaciones esto va a generar dentro de él una represión o angustia para poder solucionar alguna dificultad que se le presente durante el día.

Mediante nuestras antecedentes de investigaciones internacionales resaltamos que Alonso, (2015) indica que en cuanto a los trabajadores tiene una comunicación directa con sus jefes de turno su satisfacción disminuye lo cual se asemeja en ese punto

a nuestra investigación porque los factores de comunicación y supervisión son deficientes.

Pérez, (2010) nos hace referencia que la organización debe buscar vías de solución para que el asociado se encuentre satisfecho y motivado la cual puede ser remunerativas o no remunerativas sin embargo en nuestros resultados obtenidos encontramos deficiencias en nuestras variables y factores de investigación en el área administrativo del sector salud Cajamarca lo que indica que no están dando vías de solución a su problemática.

Finalmente, Moya, (2011) concluye que si no se encuentra una adecuada motivación y satisfacción dentro de la empresa va afectar a la organización y la calidad del servicio que presta, en este caso los trabajadores administrativos del sector salud por los resultados concluimos que no van a cumplir con los objetivos de la empresa por ende no van a poder dar una calidad de servicio a los clientes internos y externos de sector salud.

Por consiguiente, en nuestras investigaciones nacionales Rodríguez y Rojas, (2005), nos habla que una alta insatisfacción laboral para a repercutir en la calidad de atención al usuario externo por lo que podemos afirmar que actualmente en la dirección regional de salud Cajamarca se mantiene hasta la actualidad la alta insatisfacción laboral.

Celis y Saucedo, (2014) indica que mientras el egresado tenga una mayor motivación en el factor intrínseco mejor va a realizar su desempeño laboral por ende los resultados nos proporciona los niveles deficientes que encontramos en la Diresa Cajamarca por encontrar sus factores intrínsecos por debajo del promedio, lo que va a

ocasionar que el trabajador no tenga un buen desempeño laboral por ende se encuentran insatisfechos laboralmente.

Por ultimo Sánchez, (2016) indica que los trabajadores administrativos de una red de salud tienen un nivel alto en cuanto a motivación y satisfacción laboral a diferencia de nuestra investigación lo cual podemos suponer que los administrativos de esa red de salud sus relaciones humanas sean favorables o puedan tener oportunidades equitativas dentro del trabajo y que tenga una adecuada supervisión para ejercer sus labores día a día.

Según Dalton, Hoyle y Watts (2007), las condiciones de trabajo constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde intervienen el recurso humano. La deficiencia en este sentido puede ser causa de insatisfacción laboral puesto que de ahí la importancia de medir la percepción de los empleados con respecto a sus condiciones de trabajo. Los resultados obtenidos en dicha investigación se puede deducir que existe una correlación entre motivación y satisfacción laboral en el sector administrativo de salud de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, dado las precariedades observadas en la toma de pruebas los trabajadores se encuentran insatisfechos en su ámbito de trabajado debido a la motivación y la higiene, nos dan a conocer que el trabajador que labora dentro de una organización, necesita de beneficios tanto para él como para su familia y de una supervisión adecuada para que pueda obtener un mejor desempeño laboral dentro de la empresa, las condiciones ambientales y físicas deben permanecer en un cuidado permanente ya que esto a la larga tendrá un buen resultado y además el salario que es algo prioritario en las personas que laboran en dichas organizaciones puesto que para

muchos es el único ingreso dentro de una familia ya que con dicho ingreso se solventan todas las necesidades básicas familiares las cuales nos menciona Maslow.

Por otro lado, Herzberg (1959 citado en Alva y Juárez, 2014) nos habla de una motivación intrínseca que es la que se ubica dentro de uno mismo y que también abarca la realización profesional del empleado, con el reconocimiento del mismo y un progreso sostenido a nivel profesional que le brinda la empresa al trabajador perteneciente a un área de dicha organización.

Posteriormente Maslow,(1991) menciona cinco jerarquías de necesidades las cuales se desarrollan mediante la satisfacción de la primera necesidad, prosigue la segunda y así consecutivamente es decir; mientras no se haya cumplido con satisfacer una necesidad prioritaria, la otra por ningún motivo se podría llegar a satisfacer, ya que mientras las necesidades prioritarias no hayan sido satisfechas no podemos referirnos a que haya una motivación adecuada, hablamos de una necesidad fisiológica cuando el ser humano llega a satisfacer las necesidades básicas que le permiten subsistir en la vida. La necesidad de seguridad está en parte satisfecha pero también requiere de un vigilo constante, la necesidad de amor y afecto dentro de una organización es de suma importancia para el individuo que se encuentra inmerso dentro de esta, de lo contrario al no tener un respeto y cariño por un compañero de trabajo esto va a generar un conflicto laboral entre ambas partes y posteriormente afectara los resultados que busca conseguir la organización en donde se labora. Por la necesidad de estima entendemos que es la consideración que se obtiene por parte de los jefes de una organización, ya que al felicitar a una persona por su buen desempeño laboral este se va a sentir reconocido y valorado. Finalmente, la autorrealización tiene como objetivo que el ser

humano se motive y tenga por consiguiente una satisfacción laboral y esta se vea reflejada dentro de la empresa.

Medina, (2000) refiere un enfoque bifactorial lo cual que para tomar en cuenta una satisfacción laboral favorable se debe tener condiciones de trabajo adecuadas, remuneraciones y beneficios laborales para los trabajadores, supervisión por parte de un jefe inmediato y tener una buena relación con las demás personas del ámbito laboral ayudará a que el trabajador obtenga una mejora en sus relaciones interpersonales y por consiguiente una adecuada comunicación para poder resolver conflictos que se puedan dar dentro de la organización. Por último, cabe mencionar que el puesto de trabajo que cada uno tiene en una empresa es importante debido que cuando uno se siente bien en un área de trabajo, el resultado va hacer acorde a los propósitos individuales y en conjunto. Además, la supervisión tiene una relación directa con la satisfacción laboral ya que al obtener una guía dirigida por el trabajador y este obtenga un mejor resultado, el resultado será sentirse bien consigo mismo por otro lado, el salario tiene una relación con la remuneración y beneficios laborales puesto que estos se encargan de satisfacer las necesidades básicas del trabajador y de su familia.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo comprobar la relación que existe entre la motivación con la satisfacción laboral en trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, a través del coeficiente de correlación de Pearson.

Los aspectos motivadores que encuentran en los trabajadores administrativos de salud son el salario como objetivo fundamental, y el reconocimiento de los demás, es decir, el sentirse valorados. Los aspectos desmotivadores de la vida laboral de los trabajadores administrativos de salud son la presión laboral y el estrés.

La satisfacción laboral se consigue a partir de tener un puesto de trabajo poco rutinario, el gozar de autonomía para organizar su jornada laboral. A grandes rasgos se puede concluir que los trabajadores administrativos del sector salud son personas insatisfechas con su puesto de trabajo puesto que se encuentran desmotivados a la hora de realizar su trabajo además es cierto que esta investigación ha conseguido profundizar en los aspectos más fundamentales de la vida laboral de un trabajador administrativo del sector salud para entender sus necesidades.

Esta investigación ha supuesto una vía de obtención de conocimientos teóricos sobre la obtención de factores de condiciones de trabajo, remuneraciones y beneficios,

relaciones humanas, desarrollo, comunicación, puesto de trabajo y supervisión dentro de dicha organización como la importancia de los recursos humanos y el enfoque de la satisfacción laboral en el colectivo estudiado. Esto ha ampliado y mejorado nuestra formación académica ya que no habíamos realizado ningún estudio de este tema con anterioridad.

Por otra parte, ha resultado una experiencia gratificante por el hecho de ser un estudio que ha tenido que ser realizado en conjunto y colaboración constante entre mi compañera y yo.

A su vez nos ha hecho entender la importancia del término satisfacción y motivación laboral, es así como concluimos que existe una relación entre estas variables ya que al no tener algún tipo de motivación en el factor extrínseco e intrínseco no puede haber una satisfacción laboral.

5.2. Recomendaciones

- Que el departamento de Recursos Humanos de la institución utilice la información de la presente investigación para implementar el proceso de gestión de recursos humanos, considerando diversas estrategias que sean orientadas a los factores que se ubican en un nivel bajo tanto de motivación y satisfacción laboral.
- Es necesario que la variable de satisfacción laboral sea trabajada con más énfasis por los resultados de la investigación, considerando un punto débil para el desarrollo de la persona dentro de la institución.
- Mejorar a través de talleres, programas, charlas los factores de cada variable como el puesto de trabajo, relaciones humanas y comunicación que son una de los factores de satisfacción laboral que tienen más alto porcentaje de alta insatisfacción laboral.
- Fortalecer la calidad profesional y de asistencia mediante la capacitación y actualización permanente, que sirve a su vez de estímulos para los mismos profesionales, que se puede desarrollar con convenios con escuelas de posgrado de universidades para que capaciten o se dicte algún diplomado donde también le permitan al trabajador actualizarse.
- Que la condición ambiental del trabajador sea cómodo y acogedor, ya que tenemos que tener en cuenta que el profesional pasa la tercera parte de su vida en su centro de labor.
- Realizar convenios con diversos gimnasios, restaurantes, tiendas comerciales para que haya descuento para los trabajadores cuando visiten los locales, ellos mismo notaran el interés no solo laboral sino personal, sobre todo con la familia.

REFERENCIAS

- Acuña & Villalovos (2016). *Relación de la Satisfacción Laboral del Cliente Interno con la Calidad del Servicio de Atención al Cliente Externo en el Área Plataforma del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca 2016*. Tesis Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Aguilar, J. V. (2008). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/definicion-comunicacion-organizacional>
- Aguilar, N, Magaña, D, & Surdez, E. (2010). *Importancia de la Satisfacción Laboral*. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Alonso, P. (2008). *Estudio Comparativo de la Satisfacción en Personal de Administración*. Madrid: Revista Psicológica Trab. Org. Vol 24. Obtenido http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S157659622008000100002&script=sci_arttext&tlng=en.
- Alva, J. L., & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo 2014*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Celis & Saucedo (2014). *Motivación Intrínseca y el Desempeño Laboral de la Carrera Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas de la UPAGU periodo 2013*. Tesis Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Chávez, G., Santa Cruz, H., & Grimaldo, M. (2014). El consentimiento informado en las publicaciones latinoamericanas de Psicología. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32, 345-359.
- Chiang, M., Martín, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Biblioteca Comillas.
- Cloninger, S. (2002). *Teorías de la personalidad* (Tercera ed.). España: Pearson Education.

- Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, W. (2007). *Relaciones Humanas*. México D.F.: Thomson Learning.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario.
- Ferreñal, A. (16 de diciembre de 2017). *Escuela de organización industrial*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/30/recursos-humanoscompensacion-y-beneficios/>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial de la ciudad de Quetzaltenango)*. Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Gestión. (18 de Agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Hernández, M. (2002). *Motivación animal y humana*. México D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). *Estadísticas Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de Encuesta Nacional de Hogares: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/ocupacion-y-vivienda>.
- Lope, L, Reyna, C, & Hernández, F. (2013). *Recursos Humanos: Importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-humanos.pdf>
- Marín, A., & Velasco, M. (2005). Condiciones motivacionales y desarrollo de carrera. *Estudios Gerenciales*, 97, 61-82. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21209703>.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Merino, J. P. (mayo de 2010). *definición*. Obtenido de <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Moya, S. (2011). *Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: Investigación aplicada al área quirúrgica*. Tesis de licenciatura, Universidad de Cantabria, Cantabria.

- Palomo, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. España: ESIC Editorial.
- Peña, J. (2000). *Formación y orientación laboral*. España,; Editorial MAD.
- Pérez, J. (2010). Motivación y satisfacción laboral: retrospectiva sobre su forma de análisis. *Revista REIS*, 133-177.
- Porto, J. P. (2015). *definicion* . Obtenido de <https://definicion.de/puesto-de-trabajo/>
- Prida, J. A. (2018). LEY FEDERAL DEL TRABAJO -MEXICO.
- Rodríguez & Rojas (2005). *Nivel de Satisfacción respecto a la Calidad del Servicio de los Usuarios Internos y Externos en la Dirección Regional de Salud Cajamarca a través del nivel de satisfacción de los usuarios interno y externos* . Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello.
- Sánchez (2016). *Motivacion y Satisfaccion Laboral en los Colaboradores Administrativos de una Red de Salud de la Ciudad de Chimbote*. Obtenido <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/233>.
- Solange. (2016). *SOCIALetic*. Obtenido de <https://www.socialetic.com/la-responsabilidad-en-el-trabajo.html>
- Stephen, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Education.
- Tenazoa, N. O. (2015). *“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN*. amazonas.
- Toro, F., & Cabrera, H. (1990). *Motivación para el trabajo: conceptos, hechos y evidencias contemporáneos*. Medellín: Ediciones Gráficas.
- Vásquez-Sosa, S. (2006). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

LISTA DE ABREVIATURAS

BSL: Beneficios Sociales

SUP: Supervisión

CFA: Condiciones físicas y ambientales

R: Realización

RE: Reconocimiento

RES: Responsabilidad

CT: Condiciones de Trabajo

RH: Relaciones Humanas

D: Desarrollo

C: Comunicación

PT: Puesto de Trabajo

S: Salario.

GLOSARIO

HOMO FABER: es una locución latina que significa "el hombre que hace o fabrica". Se usa principalmente en contraposición a *Homo sapiens*, la denominación biológica de la especie humana, locución también latina que significa "el hombre que sabe".

SISTEMÁTICA: Método de ordenación, organización o clasificación de elementos.

MOTIVACIÓN LABORAL: Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un trabajador para conseguir una meta personal o grupal (a nivel de organización), lo cual habrá un interés especial en el comportamiento organizacional.

SATISFACCIÓN LABORAL: Estado emocional positivo o placentero, que es del resultado de las experiencias laborales de una persona.

ANEXOS

ANEXO A

Solicita: Autorización para realizar investigación de
Motivación y Satisfacción Laboral.

DOCTOR

SEGUNDO CARLOS ZAPATEL GORDILLO

DIRECTOR GENERAL

Dentro de la formación de Pregrado de la facultad de Psicología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, se considera importante la realización de actividades de investigación. En este marco, los estudiantes de XI ciclo, están desarrollando una investigación de Motivación y Satisfacción Laboral, lo cual se solicita el permiso para poder desarrollarla con los trabajadores de la Red II de Salud Cajamarca.

Para dicha investigación, se aplicaran dos pruebas: CUESTIONARIO ML –ORG y ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG y se necesitara el apoyo de todos los trabajadores, así mismo se adjuntara el cronograma de la investigación, cabe resaltar que los resultados de la investigación se le dará a la institución una vez conclusa.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias del centro.

Las alumnas participantes son:

- Santolalla Gálvez, Viviana
- Vásquez Salazar, Anais

Cajamarca, 10 de Marzo del 2015

Atentamente,

Anais Vásquez Salazar

DNI. 45006830

Viviana Santolalla

DNI. 47624460

ANEXO B

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....
confirmando que se me ha explicado que formaré parte de una investigación de motivación y satisfacción laboral para los alumnos de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo, para ello, se me aplicarán dos cuestionarios. Los resultados obtenidos se unirán con los de mis compañeros por lo cual no se revelará mi identidad.

En caso de no aceptar colaborar con dicha investigación, se respetará mi decisión, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento. La aplicación de las pruebas se aplicará solo una vez.

Declaro que he recibido información suficiente sobre el estudio, he aclarado mis dudas acerca de la investigación, mi participación es voluntaria, puedo retirarme en cualquier momento y mis resultados personales no serán informados.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Cajamarca,..... de.....del 2015

Sin otro particular y para constancia establezco mi firma

Firma del participante

Teléfono para contactarlo _____

En caso de dudas referentes a la investigación, puede escribir a los correos electrónicos de las investigadoras Viviana Santolalla y Anais Vásquez: vivianasantolallag@gmail.com, anaisgvs@hotmail.com.

ANEXO C

Cuestionario ML-ORG

Item	Pregunta	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre
1.	Me agrada llegar temprano al trabajo porque me siento satisfecho.				
2.	Tengo acceso a préstamos a través de la empresa.				
3.	La empresa cuenta con el personal de seguridad para operaciones administrativas.				
4.	La institución respeta mi hora de descanso.				
5.	Tomo de forma positiva nuevas formas de trabajo brindado por mi supervisor.				
6.	Se preocupan por implementar mis conocimientos.				
7.	Pienso que mi trabajo sería mejor si lo realizo solo				
8.	Mi lugar de trabajo está afectando mi salud.				
9.	Mi lugar de trabajo cuenta con una adecuada iluminación.				
10.	Me siento seguro en mi trabajo.				
11.	Considero que mi salario es bajo.				
12.	La empresa reconoce cuando entrego un buen trabajo a tiempo.				
13.	Tengo una buena relación con mis compañeros				
14.	Me Siento conforme con mi trabajo porque me ayudan a ser mejor.				
15.	Establezco relaciones internas en la organización				
16.	Estoy enterado del rendimiento actual de la organización.				
17.	Me siento bien con mi desempeño laboral.				
18.	Colaboro intensivamente en el logro de objetivos de la empresa.				
19.	Me cuesta trabajo formar parte de un grupo.				
20.	Indago sobre temas que son de mi competencia				
21.	Aspiro a otros cargos.				
22.	Mis superiores suelen asignarme responsabilidades.				
23.	Siento que toman en cuenta mis opiniones				
24.	Considero que reconocen mi trabajo.				
25.	Reconocen mis horas extras.				
26.	Me dan a conocer que mejoro día a día.				
27.	Me intereso por como mis compañeros realicen su labor.				

28.	Tengo habilidad para participar activamente en el logro de una meta en común.				
29.	Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de la empresa.				
30.	Estoy dispuesto a colaborar más allá de mis responsabilidades cuando sea necesario.				
31.	Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla.				
32.	El área que desempeño ayuda al crecimiento de la empresa.				
33.	Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a la empresa.				
34.	Sé que puedo contar con mis compañeros en dificultades.				
35.	Cuando se toman decisiones me informan de ello en el área de trabajo.				
36.	Mantengo una comunicación abierta con mi superior.				
37.	Suelo recibir asesoría por parte de mi superior.				
38.	Siento y puedo delegar mis responsabilidades.				
39.	La empresa reconoce mi puntualidad.				
40.	Me importa terminar mi trabajo a tiempo.				
41.	Recibo aguinaldo por fiestas patrias.				

ANEXO D

Escala de Satisfacción Laboral – SL-ARG

Item	Pregunta	Respuesta
1.	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación	
2.	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.	
3.	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.	
4.	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.	
5.	Aquí tengo oportunidades para ascender.	
6.	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.	
7.	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.	
8.	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.	
9.	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.	
10.	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.	
11.	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.	
12.	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.	
13.	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.	
14.	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.	
15.	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.	
16.	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.	
17.	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.	
18.	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.	
19.	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.	
20.	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.	
21.	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.	
22.	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.	
23.	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.	

24.	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.	
25.	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.	
26.	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.	
27.	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.	
28.	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.	
29.	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.	
30.	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.	
31.	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.	
32.	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.	
33.	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	
34.	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.	
35.	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	
36.	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.	
37.	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.	
38.	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.	
39.	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.	
40.	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.	
41.	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.	
42.	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.	
43.	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.	

ANEXO E

Cuestionario MI –Org

Tabla 6

Resumen de Procesamiento de Casos

		N°	%
	Validos	71	100.0
Casos	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	71	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7

Análisis de fiabilidad del Cuestionario MI-Org

Ítem	Pregunta	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach
1	Me agrada llegar temprano al trabajo porque me siento satisfecho.	111.65	134.631	.260	.821
2	Tengo acceso a préstamos a través de la empresa.	113.21	139.540	-.073	.833
3	La empresa cuenta con el personal de seguridad para operaciones administrativas.	113.07	137.552	.011	.830
4	La institución respeta mi hora de descanso.	112.28	129.462	.420	.816
5	Tomo de forma positiva nuevas formas de trabajo brindado por mi supervisor.	111.97	130.228	.461	.816
6	Se preocupan por implementar mis conocimientos.	112.58	127.705	.523	.813

7	Pienso que mi trabajo sería mejor si lo realizo solo	112.41	133.045	.201	.824
8	Mi lugar de trabajo está afectando mi salud.	112.23	135.463	.136	.825
9	Mi lugar de trabajo cuenta con una adecuada iluminación.	113.34	137.056	.048	.828
10	Me siento seguro en mi trabajo.	112.08	132.221	.347	.819
11	Considero que mi salario es bajo.	113.20	140.903	-.137	.833
12	La empresa reconoce cuando entrego un buen trabajo a tiempo.	112.87	129.284	.425	.816
13	Tengo una buena relación con mis compañeros	111.75	131.935	.383	.818
14	Me Siento conforme con mi trabajo porque me ayudan a ser mejor.	111.92	130.907	.405	.817
15	Establezco relaciones internas en la organización	112.18	131.953	.300	.820
16	Estoy enterado del rendimiento actual de la organización.	112.39	127.042	.565	.812
17	Me siento bien con mi desempeño laboral.	111.75	132.706	.404	.818
18	Colaboro intensivamente en el logro de objetivos de la empresa.	111.89	133.559	.344	.819
19	Me cuesta trabajo formar parte de un grupo.	112.04	134.870	.204	.822
20	Indago sobre temas que son de mi competencia	111.97	134.656	.209	.822
21	Aspiro a otros cargos.	111.87	137.112	.062	.826
22	Mis superiores suelen asignarme responsabilidades.	111.86	134.037	.316	.820
23	Siento que toman en cuenta mis opiniones	112.44	126.821	.596	.811
24	Considero que reconocen mi trabajo.	112.75	126.992	.523	.813
25	Reconocen mis horas extras.	113.13	129.227	.381	.817

26	Me dan a conocer que mejoro día a día.	113.06	128.654	.506	.814
27	Me intereso por como mis compañeros realicen su labor.	112.31	130.817	.448	.816
28	Tengo habilidad para participar activamente en el logro de una meta en común.	111.90	136.204	.131	.824
29	Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de la empresa.	112.15	135.419	.184	.823
30	Estoy dispuesto a colaborar más allá de mis responsabilidades cuando sea necesario.	111.89	136.616	.142	.823
31	Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla.	111.90	135.462	.193	8.23
32	El área que desempeño ayuda al crecimiento de la empresa.	111.79	134.398	.265	.821
33	Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a la empresa.	111.93	132.466	.362	.819
34	Sé que puedo contar con mis compañeros en dificultades.	112.30	129.554	.431	.816
35	Cuando se toman decisiones me informan de ello en el área de trabajo.	112.54	132.738	.301	.820
36	Mantengo una comunicación abierta con mi superior.	112.17	131.257	.363	.818
37	Suelo recibir asesoría por parte de mi superior.	112.56	128.935	.449	.815
38	Siento y puedo delegar mis responsabilidades.	112.48	132.967	.249	.821
39	La empresa reconoce mi puntualidad.	112.86	128.208	.419	.816
40	Me importa terminar mi trabajo a tiempo.	111.70	135.554	.208	.822
41	Recibo aguinaldo por fiestas patrias.	112.15	132.904	.195	.824

ANEXO F

Escala de Satisfacción Laboral SI-Arg

Tabla 8

Resumen de Procesamiento de Casos

		N°	%
Casos	Validos	71	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	71	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 9

Análisis de Fiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral SI-Arg

Ítem	Pregunta	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación	109.03	628.885	.448	.942
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.	107.96	629.612	.360	.943
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.	108.10	629.890	.439	.942
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.	108.76	623.956	.651	.940
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.	108.00	627.371	.439	.942

6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.	108.69	628.388	.514	.941
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.	108.94	639.797	.301	.943
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.	107.96	622.812	.489	.942
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.	107.75	622.821	.487	.942
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.	108.61	621.614	.595	.941
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.	108.55	626.480	.539	.941
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.	108.07	623.924	.534	.941
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.	109.07	638.124	.367	.942
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.	108.93	642.425	.210	.943
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.	108.34	622.713	.486	.942
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.	107.73	619.142	.585	.941
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.	108.46	618.824	.675	.940
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.	108.42	626.076	.510	.941
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.	108.56	610.078	.661	.940

20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.	108.80	623.675	.596	.941
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.	108.90	636.776	.335	.942
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.	108.23	610.206	.670	.940
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.	108.65	624.917	.454	.942
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.	108.61	618.585	.717	.940
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.	108.56	635.078	.416	.942
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.	108.24	625.442	4.65	.942
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.	108.77	628.091	.506	.941
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.	108.68	628.536	.518	.941
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.	108.41	624.531	.584	.941
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.	108.77	625.920	.513	.941
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.	108.39	627.042	.560	9.41
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.	109.03	638.428	.462	.942
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	108.70	627.583	.566	.941

34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.	108.49	629.482	.529	.941
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	108.73	626.599	.622	.941
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.	108.32	621.508	.543	.941
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.	108.54	627.224	.525	.914
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.	108.58	626.847	.565	.941
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.	108.32	621.394	.622	.941
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.	108.44	622.735	.618	.941
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.	108.25	631.163	.404	.942
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.	108.07	627.866	.488	.941
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.	107.94	621.197	.570	.941

ANEXO H

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, las alumnas de la facultad de psicología: **Anais Gabriela Vásquez Salazar y Viviana Santolalla Gálvez** quien ha elaborado la tesis denominada: **Motivación y Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de Salud** como medio para optar el título profesional de **LICENCIADAS** otorgada por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Declaro, bajo juramento, que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por mi persona y en el mismo no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo o no.

Dejamos expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o del internet.

Asimismo, asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad de la tesis tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Facultad de Psicología y Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Cajamarca, 26 de febrero del 2018.

Vasquez Salazar Anais
71876730

Santolalla Gálvez Viviana
47624460