

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCION DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD



**Motivación y satisfacción laboral en personal del Servicio de
Neonatología-Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón 2020.**

Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con
mención en Gestión de los Servicios de Salud

Autor:

Melitón Agreda, Paola Fiorella

Asesor:

Sanchez Romero, Víctor Joel
(ORCID: 0000-0001-5056-9244)

Chimbote - Perú

2021

ÍNDICE

Tema	Página
Carátula	i
Índice de contenidos	ii
Índice de tablas	iii
Palabras clave	iv
Título	v
Resumen	vi
Abstract	vii
INTRODUCCIÓN	
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	24
3. Problema	25
4. Conceptuación y operacionalización de las variables	25
5. Hipótesis	26
6. Objetivos	27
METODOLOGÍA	28
1. Tipo y diseño de investigación	28
2. Población y muestra	28
3. Técnicas e instrumentos de investigación	29
4. Procesamiento y análisis de la información	30
RESULTADOS	31
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS Y APÉNDICES	48
Anexo 1. Instrumento de recolección de la información	48
Anexo 2. Reporte de la fiabilidad de los instrumentos	52
Anexo 3. Base de datos	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Correlación de Pearson entre motivación y satisfacción laboral (n=48).	30
Tabla 2	Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión trabajo actual (n=48).	31
Tabla 3	Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión trabajo en general (n=48).	32
Tabla 4	Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión interacción con el jefe inmediato (n=48).	33
Tabla 5	Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión oportunidades de progreso (n=48).	34
Tabla 6	Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión remuneración e incentivo (n=48).	35
Tabla 7	Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo (n=48).	36
Tabla 8	Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión ambiente de trabajo (n=48).	37

PALABRAS CLAVE

Motivación laboral, satisfacción laboral, gestión, administración.

KEYWORDS

Job motivation, job satisfaction, management, administration, nursing.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN-OCDE

Línea	Gestión y administración de los servicios de salud.
Área	Ciencias Médicas y de Salud.
Sub-área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Salud pública

**Motivación y satisfacción laboral en personal del Servicio
de Neonatología-Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón
2020.**

RESUMEN

Estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el año 2020, con diseño no experimental correlacional-causal, donde se aplicó una encuesta online a un total de 48 sujetos empleando una adaptación de la versión en español del Job Diagnosis Survey ($\alpha = .766$) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral-MINSA ($\alpha = .898$). Para la descripción de la correlación se empleó el coeficiente de correlación de Pearson (r) mediante el software IBM SPSS Statistics 26. La población se caracteriza por una mayor proporción de mujeres (91.7%) que hombres (8.3%), con rangos de edad predominantes entre 35 a 39 años (18.8%) y 55 a 59 años (16.7%), casados/a (58.3%), de grupo ocupacional enfermeras (54.2%), técnicos de enfermería (35.4%) y médicos (10.4%), principalmente con un tiempo de servicio mayor de 5 años (83.3%) y nombrados (81.3%). El análisis relacional muestra un influencia positiva y fuerte de la motivación sobre la satisfacción laboral ($r = .518$), al igual que las dimensiones trabajo actual ($r = .564$) e interacción con el jefe inmediato ($r = .517$). En tanto, las dimensiones trabajo en general ($r = .451$) y oportunidades de progreso ($r = .385$) influyen de manera positiva y moderada sobre la satisfacción laboral; y por otro lado, se observa una influencia positiva pero débil de las dimensiones remuneración e incentivo ($r = .104$), interrelación con los compañeros de trabajo ($r = .250$) y ambiente de trabajo ($r = .208$) sobre la satisfacción laboral.

ABSTRACT

Study whose objective was to determine the relationship between motivation and job satisfaction in staff of the Neonatology Service of the Eleazar Guzmán Barrón Regional Hospital in 2020, with a non-experimental correlational-causal design, where an online survey was applied to a total of 48 subjects using an adaptation of the Spanish version of the Job Diagnosis Survey ($\alpha = .766$) and the Labor Satisfaction Questionnaire-MINSA ($\alpha = .898$). To describe the correlation, the Pearson correlation coefficient (r) was used using the IBM SPSS Statistics 26 software. The population is characterized by a higher proportion of women (91.7%) than men (8.3%), with age ranges predominant between 35 to 39 years (18.8%) and 55 to 59 years (16.7%), married (58.3%), occupational group nurses (54.2%), nursing technicians (35.4%) and doctors (10.4%), mainly with a time of service greater than 5 years (83.3%) and appointed (81.3%). The relational analysis shows a positive and strong influence of motivation on job satisfaction ($r = .518$), as well as the current work dimensions ($r = .564$) and interaction with the immediate boss ($r = .517$). Meanwhile, the dimensions work in general ($r = .451$) and opportunities for advancement ($r = .385$) have a positive and moderate influence on job satisfaction; and on the other hand, a positive but weak influence of the dimensions of remuneration and incentive ($r = .104$), interrelation with co-workers ($r = .250$) and work environment ($r = .208$) on satisfaction is observed labor.

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y fundamentación teórica

Antecedentes

Alfaro (2020) se interesó en investigar en enfermeras la relación de motivación laboral y calidad en el cuidado en neonatología de un hospital de Trujillo en contexto Covid-19, encontrando a nivel global un 88.6% motivación media al igual que en las dimensiones satisfacción de expectativas 71.4%, necesidades sociales del clima laboral 60%, capacitación para el desarrollo 80% y la comunicación del desempeño 77.1%.

Alarcón, Ganga-Contreras, Pedraja, y Monteverde (2020) estudiaron en Chile, la satisfacción y motivación laboral en profesionales obstetras de hospital del servicio de neonatología, ginecología y obstetricia quienes encontraron la existencia de la relación entre ambas variables, el cual influye en su desempeño de estos profesionales. Además, encontraron motivación y satisfacción laboral global alta en ambas variables en un 23%, respectivamente, siendo la dimensión de satisfacción de las condiciones físicas la que menor satisfacción mostró.

Vértiz (2018) investigó en enfermeras que laboran en neonatología de un Hospital en el Callao, el clima y satisfacción Laboral, reportando en el 70.21% altos niveles de satisfacción laboral, en el 21.4% nivel medio y en el 8.5% nivel bajo. Según dimensiones, se obtuvo niveles altos en lo físico (51.1%), beneficios laborales (48%), desarrollo en lo individual (63%) y políticas en lo administrativo (55%) y nivel medios en interacción social (46%).

Collana (2017) investigó en enfermeras que trabajan en neonatología del Hospital dos de mayo, el estrés ocupacional y satisfacción laboral, encontrándose un 26% de enfermeras satisfechas y 34% se encuentra insatisfecha.

Alemán (2017) estudió en el personal enfermero de neonatología de un hospital militar en Nicaragua, la satisfacción laboral, concluyendo que la satisfacción laboral de mayor incidencia se da en la identidad en la realización de la tarea, desarrollo personalizado, desempeño autónomo, contexto de trabajo no siendo así con aspectos relacionados al salario y el conjunto de incentivos.

Lllagas (2015) investigó la motivación y desempeño laboral de enfermeras que laboran en Neonatología en Lima del Hospital Arzobispo Loayza. Encontrando como resultados que el 30% obtuvo una alta motivación, 46.67% niveles medios y 23.33% bajo.

Blanco (2015) estudió en enfermeras el clima y satisfacción laboral del servicio de Neonatología en el Hospital Arzobispo Loayza, reportando un 37% niveles bajo y 63% niveles medios, según la dimensión subordinado y superviso el 33.3% mostró bajo, 55.6% medio y 11.1% alto, en remuneración 25.9% niveles bajo, 59.3% medio y 14.8% alto, formas en que se realiza el trabajo 33.3% bajo, 40.7% medio y 25.9% alto.

Fundamentación científica

Motivación laboral

Puede ser definida como lo que promueva que un sujeto actúe y obre de una forma determinada. Es una mixtura de elementos del intelecto, psicológico y a nivel fisiológico que elige, en un contexto dado, con la fuerza cómo se comporta y bajo que camino se dirige su energía Espada (2006). Estar motivado está conformado por todos los factores que son capaces de generar, contener y señalar el comportamiento para una meta. Además, se señala que es la totalidad de elementos que dan conductas. La motivación laboral para el presente estudio es conceptualizada como una características humana que aporta al nivel de compromiso del individuo; es un desarrollo que origina activación, orientación, estimula y mantiene la conducta de las personas para la ejecución de metas esperadas (Espada, 2006).

En el contexto laboral, la motivación se conceptualiza como el nivel para estar dispuesto para realizar un trabajo en el logro de objetivos institucionales. Es un desarrollo psicológico íntimo y transaccional. Además, es el producto de las relaciones de los sujetos y su contexto laboral, con la intervención del ambiente social global Espada (2006).

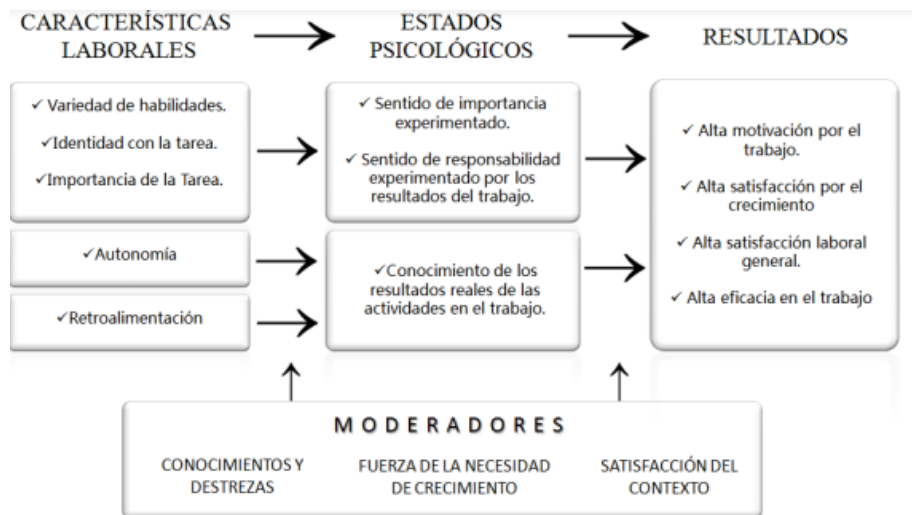
La importancia de la motivación radica en que la atención de la salud necesita una utilización intensa de la mano de obra y la calidad, equidad y eficiencia de la unidad de salud está en función directa del nivel de disponibilidad de los empleados para realizar sus funciones. Por ende, el grado de motivación en el trabajo repercute en las funciones del empleado afectando los resultados en el área de salud que se está queriendo lograr (Bitran, 2007).

Modelo de características laborales de Hackman y Oldham (1975)

Kreitner y Kinicki en 1997, manifiestan que este modelo es reciente sobre el planteamiento de los puestos de laborales. Es una ampliación directa del trabajo y quiere dar a conocer las situaciones e individuos donde el planteamiento de puestos laborales resulta efectivo. Por lo que este modelo es un modelo contingente. Hellriegel & Slocum (2009), señala que este modelo. utiliza las sugerencias de Herzberg de contar motivadores para el trabajo de un individuo y reducir el número de elementos higiénicos a utilizar. Según Fuertes, Munduate, y Fortea (1996), este modelo desea ser específico en la forma que se relaciona las particulares del trabajo y las particularidades de los individuos, para establecer momentos en donde el trabajo construido y enriquecidos conducirá a productos positivos.

Este modelo, señala los elementos que debe contar un cargo laboral para que se dé el contexto adecuado en un sujeto para ocasionar, interés intrínseca y satisfacción laboral; estos elementos son: condición psicológica, particularidades del cargo laboral, elementos moderadoras y los producto que genera el modelo. Sin temor a equivocarse todas ellas cumple un rol relevante en el modelo, resaltando que los investigadores de la teoría señalan que si la teoría de una investigación se visualiza a ser efectivo el diseño o rediseñando el cargo laboral; es requisito considerar todo lo

mencionado. No obstante, hay que tener en cuenta que este modelo se orienta a la etapa diagnóstica, y que a partir de allí se darán recomendaciones que llevarán a un análisis total sobre el modelo. La forma como se interrelaciona estas definiciones se muestra en la siguiente figura:



Modelo teórico de las características del trabajo propuesto por Richard Hackman y G. Oldham (Hackman, R. & Oldham, G., 1980)

Características del Modelo

Fuertes, Munduate y Fortea (1996), señalan que lo primero a tener en cuenta en el modelo es determinar las condiciones laborales que dan una superior motivación intrínseca; ¿Cómo tendrá que bosquejarse el trabajo para que el empleado se autoadministre esta forma de beneficio? Partiendo de ello, se inicia una explicación que describe el modelo:

Los estados psicológicos críticos responden a la interrogante ¿Qué debe vivir el empleado para autoadministrarse beneficios intrínsecos? Hackman y Oldham (1975) señalan basados en la teoría de la motivación cognoscitiva, que cuando estos están presentes, crece la probabilidad de obtener productos positivos, estos son: a) significado percibido, nivel donde el sujeto vive su trabajo como significativo intrínsecamente por su valores propios; b) responsabilidad percibida, nivel en que el empleado en el puesto, se considera responsable y garantiza los productos de su

trabajo; c) conocimiento de productos, nivel en que el empleado está convencido de conocer bien lo que hace.

Estos estados son internos al empleado por lo que no engloba los factores del mismo trabajo pudiendo ser manipuladas. Por ello este modelo considera 5 factores básicos que cuando se presentan, crece la posibilidad de que un empleado viva estos estados psicológicos.

Factores o dimensiones básicos para el trabajo

Kreitner y Kinicki en 1997, señalan de forma general, los factores laborales que son comunes son particularidades que están en diversos niveles en la totalidad de trabajo, por ello se tiene que considerar su adaptabilidad de las situaciones concretas que arroje el diseño, re-diseño o al enriquecer el cargo laboral, teniendo en consideración que hay un nivel de asistencia de en la ejecución del cargo previa a alguna intervención.

Por lo mencionado, es relevante señalar las particularidades laborales, teniendo en cuenta los estados que se presentan de forma específica. Son tres las particularidades que establecen la relevancia que el empleado da al desempeño en su labor: a) variedad de destrezas, nivel en que el empleado necesita de un conjunto de acciones diversas en la ejecución de sus tareas, es decir conjunto de destrezas y talentos; b) identificación con la tarea, nivel en que el cargo requiera terminar un elemento entero y que se pueda identificar, ejecutando una tarea desde inicio al fin con un producto visible; y. c) relevancia de tareas, nivel en que la tarea tiene una impresión mayor en la de otros individuos, pudiendo ser en la empresa o su contexto externo.

Estas particularidades se encuentran relacionada de forma directa con el estado crítico segundo, centrado en la emoción de parte del empleado con responsabilidad percibida. En este caso, la autonomía, entendida como el nivel en que la tarea está conformada para dar al trabajador de mucha libertad, autonomía y discreto para programar el trabajo y los determinar los procedimientos a seguir en su ejecución.

Finalmente, el factor último está vinculado de forma directa con el estado psicológico crítico tercero, siendo el conocer los resultados. El denominado feedback, que bien a ser el nivel en que la ejecución de la tarea laborales da al empleado datos directos y claros de su desempeño eficaz; en otras palabras, cuando se recepciona datos sobre trabajo.

Identificadas las particularidades laborales, se puede pensar en ejecutar el primer diagnóstico para dar al modelo; en otras palabras, se tiene que identificar el estado actual de los 5 factores o dimensiones señaladas mediante el cuestionario Job Diagnostic Survey para establecer su potencial motivador del cargo o puesto, el cual se caracteriza a continuación.

Potencial Motivacional del Puesto

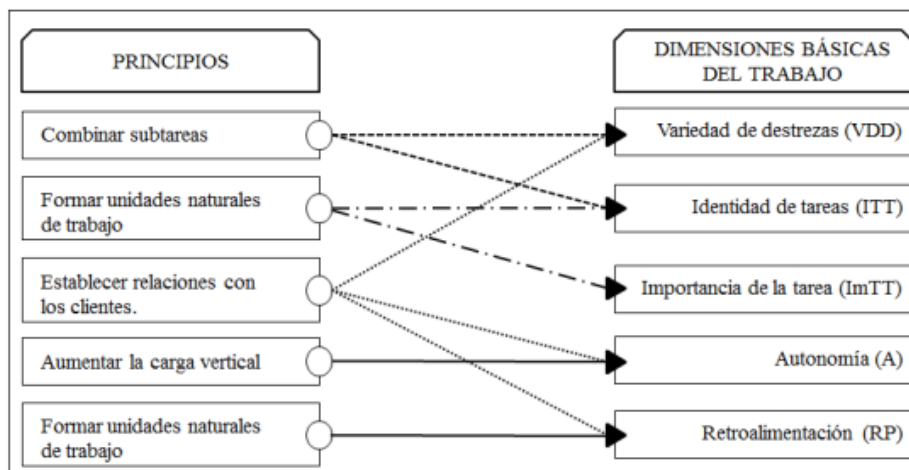
Teniendo en cuenta lo señalado de Hackman y Oldham (1975), en su modelo teórico, el nivel en que una tarea alcanza un grado alto global en las 5 particularidades o características en la laboral señaladas líneas arriba, es más que seguro que de productos favorables particulares y de trabajo, por lo que esto se sintetiza en el Potencial Motivacional del Puesto.

Este modelo señala la fórmula del potencial motivacional del puesto según productos obtenidos del cuestionario JDS (Hackman, 1979). Potencial motivacional del puesto es igual a la sumatoria de la Variedad de habilidades, Identificación con la tarea y relevancia de tarea; se hace una división sobre tres (se obtiene el promedio); luego se multiplica por autonomía, y el producto se multiplica por la Retroalimentación. De forma general, para tener un puntaje alto, que se valora con la teoría de características laborales centradas en estados psicológicos; tendría que ser alta, al menos una de tres particularidades que impresionan en su significado en su trabajo; también de una ubicación importante en autonomía y feedback. En ese sentido Smith y Hitt (2005), señalan que un puntaje bajo de autonomía o feedback disminuirá el Potencial Motivacional del Puesto por que ideas (conocimiento y responsabilidades) tienen que presentarse para que los productos particulares y de trabajo se den altos porque estos elementos pertenecen a estos estados psicológicos.

Opuesto a ello, una puntuación baja en cualquiera de las tres particularidades de su trabajo que establecen el concepto percibido, no de forma obligatoria van a limitar el Potencial Motivacional del Puesto porque su no presencia de una de estas se puede compensar con una presencia imponente de las demás.

Principios de implantación en el diseño o rediseño de trabajo.

Teniendo en consideración que lo que se obtuvo del Potencial Motivacional del Puesto, pone en evidencia que más de una de las particularidades del cargo laboral sea poco favorable, se tienen que iniciar acciones donde se actúe mejorando y rediseñando el puesto, particularidades encontradas como una conveniencia. Sobre ello Hackman (1977), menciona elementos para implementar de forma rica los puestos:



Principios para la implementación del enriquecimiento de puestos de trabajo adaptado de (Hackman R. , 1977), obtenido de (Hackman J. R., 2012)

Fuertes, Munduate y Fortea (1996) caracterizan estos principios: a) mezclar subtareas, la diversidad de habilidades como la identificación de trabajos pueden mejorar, uniendo si es posible, las tareas divididas que hay, e iniciando bloques de trabajos nuevos; b) conformar unidades naturales para trabajar, cuando se da tareas se tiene que conformar una vinculación explícita para aumentar la identificación y relevancia del trabajo; c) tener interacciones con clientes, en lo posible contactar con individuos de diferentes servicios para aumentar la diversidad de habilidades, autonomía y feedback; d) incrementar el trabajo vertical del trabajo, para aumentar

la autonomía, después de establecer la asignación de producir, el empleado tiene que tener libertad para establecer de forma diaria sus programas; y, e) aperturar vías de feedback, eliminar barreras entre el empleado y los que proporcionan información sobre los resultados de su trabajo.

Variables moderadoras

Al percibirse el modelo como un desarrollo lineal y la tarea del trabajo está diseñado con una composición adecuada de las particularidades laborales, se podría suponer que las situaciones favorecen para tener productos intrínsecos mayores en el empleado en su entorno laboral, por otro lado, Hackman y Oldham (1980), señalan que si los empleados dan un valor negativo o es baja, hay poca motivación intrínseca; en otras palabras, si el empleado no da señales de interés para desarrollar en un puesto que ha sido diseñado o re-diseñado conforme al modelo, no habrá resultados que se propusieron. En esta situación se complementa pensando que los sujetos quieren beneficios externos, que no son generados por la ejecución de su labor, sino a través de la empresa: remuneración, ascenso, otros. (Munduate, et al, 1985) referenciado por (Fuertes, Munduate y Fortea, 1996). Lo señalado es relevante porque el modelo anticipa la mayor eficiencia en la medida en que se presenten requisito las variables que moderan: mayor deseo de autorrealizarse, sentirse satisfechos con dimensiones del ambiente, competencias del puesto.

Estos moderadores son, según Fuertes, Munduate y Fortea (1996): a) mayor intensidad de autorrealizarse, considerando que todos los trabajadores podrían vivenciar los estados psicológicos críticos, tendrán los de mayor necesidad de crecer los que puntúen positivamente; b) satisfacción con los demás dimensiones del ambiente, los que creen que sus cargo laboral tienen todas las dimensiones elementales, sentirán mayor motivación interna y están satisfechos con su jefe, amigos, salario (Hackman, 1979; Oldham, 1976; Oldham et al, 1976); y, c) competencias y conocedores del cargo laboral, algo importante de la motivación intrínseca se da por una emoción positiva por una buena acción.

Resultados del modelo

El modelo utilizado de forma exitosa y tomando en cuenta todo lo mencionado, cuando se establezca para conocer si el diseño del cargo está en la forma aceptable relacionado a sus particularidades básicas o si ya experimento un crecimiento del cargo y los moderadores están fuertes, los productos tendrían que orientarse a una elevada motivación interna, eleva satisfacción por su crecimiento y de forma global, se pensaría en una eficacia mayor de su trabajo. Sobre ello Fuertes, Munduate y Fortea (1996), manifiestan que, si los cargos de trabajo tienen las particularidades elementales, sus empleados cuentan con oportunidades de satisfacción de sus deseos para crecer y aprender habilidades por ende tienen mayor satisfacción.

Satisfacción laboral

Es considerada como una actitud del empleado en relación con su trabajo orientado por sus valores y creencias. Estas actitudes son definidas por elementos recientes del cargo como percepciones del empleado sobre lo que tendría que hacerse.

Definiciones de esta variable tenemos la de Spector (2007), quien refiere que esta variable es actitudinal que nos brinda un diagnóstico de la magnitud en que al empleado tiene preferencia por ello. Para Wright y Davis (2003), manifiestan que es la interrelación de los trabajadores y su contexto laboral, en busca de ser congruente del deseo de los empleados sobre su trabajo y lo que siente que la empresa les brinda. Chiavenato (1996), refiere que es una actitud global del empleado por su trabajo. Por otro lado, Morillo (2006) la conceptualiza como una visión positiva o poco favorable que poseen los empleado para su trabajo manifestado por la concordancia que hay sobre los deseos de los empleados sobre su trabajo, los beneficios que obtiene, las interacciones con otras personas y su forma de gerenciar.

Teniendo en cuenta los conceptos mencionados, creemos que estar satisfecho laboralmente está dado por las actitudes y sentimientos de los empleados con su contexto; no obstante, actualmente hay varias inseguridades en el ámbito laboral,

dados por el fin del mismo empleado o por culminación de los contratos, vistos por las convocatorias que se dan.

Para la presente investigación se tomará la definición de Koontz y O'Donnell (1995), quienes manifiestan que es el bienestar que se vive en el centro laboral, cuando se satisface un deseo vinculado además con el interés o motivación hacia su trabajo.

Teoría de la motivación e higiene

Desarrollada por Herzberg, Mausner y Synderman (1959), señala que los individuos están determinados por dos factores: a) el primero son los motivantes o los que satisfacen y que están vinculados con la obtención de logro, reconocimiento, mejora, la labor misma, la probabilidad de responsabilidad y desarrollo; y b) el segundo hacen referencia a factores de higiene o los que no producen satisfacción, caracterizándose porque no son tan relevantes como lo son los motivadores pero no ocasionan satisfacción en el trabajo, están enfocados en el contexto externo, como la política organizacional, calidad cuando se supervisa, interacción con los colegas de trabajadores, supervisores, sueldo, estabilidad laboral y elementos del trabajo.

Los factores mencionados como los higiénicos o extrínsecos se vinculan con la no satisfacción porque se ubican en el contexto que envuelve a los individuos y contemplan los requisitos en que laboran. Herzberg da relevancia a los factores de higiene para la motivación del trabajador, trabajar fue entendido como una acción poco agradable, y con el fin de hacer que los trabajadores laboren más, es imprescindible considerar premios, beneficios de sueldo, liderazgo, políticas de la empresa abiertas, es decir, estímulos externos a los trabajadores producto del trabajo. Teniendo en cuenta resultados de estudio de Herzberg, señalan que, si tenemos factores de higiene óptimos, suelen evitar la poca satisfacción de sus trabajadores ya que no logran aumentar la satisfacción, y si lo logran no se sostiene por un periodo largo.

Teoría de Maslow

Denominada también la Pirámide de Maslow, o jerarquización de necesidades del ser humano, fue desarrollada por este teórico en 1954. Esta establece un grado de necesidades de los individuos y señala que a medida que es satisfecha las necesidades elementales, los individuos alcanzan necesidades y anhelos más superiores. Es una escala sobre las necesidades de forma piramidal en cinco niveles. Los que pertenecen a los primeros cuatro se denomina necesidades de carencia o principales, al nivel mayor o superior se le llama autorrealización o necesidad de ser. Hay que tener en cuenta que únicamente se valora las necesidades que están en la parte superior cuando están satisfechas las necesidades menores. Las fuerzas para crecer originan un desplazamiento ascendente jerárquico, y las fuerzas que regresan impulsan necesidades preponderantes en la parte baja de la jerarquía (Maslow, 1954).

Maslow en su pirámide contempla 5 escalas: a) fisiológicas como sed, hambre, sexo y otras físicas; b) seguridad para protegernos de lesiones físicas y emocionales; c) sociales, referidas al afecto, pertenecer, adaptarse y tener amistad; d) estima, relacionadas con el ser autónomo, logro, estatus, atención; y, e) autorrealización, entendida como el crecimiento, potenciar habilidades individuales, satisfacción en plenitud.

Teoría del ajuste para el trabajo

Cuando las destrezas de un individuo (experticia, información, actitud y conducta) se vinculan con las necesidades de la empresa, es más que seguro que se realice un trabajo bueno por ende resulta satisfactorio para el trabajador. Según Dawes (1994), a mayor refuerzos de las funciones u organización con valores de un individuo que desea satisfacer mediante su trabajo (confort, autonomía, logro) mayor posibilidad que vea su trabajo como algo satisfactorio. Entonces el nivel sobre la satisfacción y no satisfacción son tomados como indicadores de posibilidad de que un individuo permanezca en su lugar laboral, alcance éxito y consiga reconocimiento que desea (Reyero y Touron, 2003).

Teoría de la discrepancia

Esta teoría señala que estar satisfecho laboralmente es una condición emocional que produce placer y que es producto de valorar el trabajo como el camino para alcanzar valores en el trabajo. Asimismo, el no estar satisfechos laboralmente es algo que no produce placer, que se presenta como un trabajo frustrante o un impedimento para continuar con los valores en el trabajo. El estar satisfecho o no viene de la idea del empleado, su jerarquía en valores cambia de sujeto a sujeto, en donde cada uno tiene. Por ende, el estar satisfecho o no laboralmente es el resultado de la valoración de la magnitud de discrepar juicio-percepción y relevancia concerniente al juicio de la persona (Locke, 1968).

Teoría de satisfacción a través de facetas

Este enfoque señala que estar satisfecho laboralmente es producto del nivel en que discrepa la personas sobre lo que piensa que tiene que recibir y lo que le dan realmente, relacionado a facetas y ponderación que le da el empleado (Lawler, 1973). El empleado cuando brinda un esfuerzo mayor en el trabajo y le entregan beneficios o reconocimiento por sus jefes, presenta satisfacción por lo que hace, sin embargo, si esto no sucede se siente insatisfecho, a pesar de su esfuerzo no hay éxito para el empleado, se instaurará en él culpa e injusticia.

Teoría de eventos situacionales

La satisfacción en el trabajo está dada a través de factores que se llaman propiedades y acontecimientos situacionales. Las propiedades situacionales son hechos laborales que el individuo evalúa previo a aceptar su trabajo (salario, ambiente laboral, política empresarial, facilidades para promocionar entre otras). En tanto, los hechos situacionales son eventos laborales donde los empleados no brindaron un juicio anterior, sino que se da cuando el empleado ya se encuentra trabajando, pudiendo ser buenos (tiempo adicional al terminar tarea) o malos (máquina que no están operativas) (Quarstein, McAffe y Glassman, 1992).

Entonces, considerando la diferentes teorías expuestas evaluar la satisfacción laboral resulta importante para la organización y el trabajador. Al respecto, Ortiz

(2013) manifiesta que evaluar si un trabajador está satisfecho es relevante para los jefes de la empresa, ya que contribuye a la prevención y modificación de situaciones que influyen de forma mala en el trabajador. Medina (2000) refiere que para evaluar la satisfacción en el trabajo hay una variedad de formas, por ejemplo, por el nivel de especificidad, referido a la valoración global y por dimensiones según la diversidad de aspectos en el trabajo. Al respecto, Amorós (2007) sobre lo global manifiesta que es valorar a los sujetos que den respuestas a preguntas: ¿cómo?, ¿qué tanto?, etc. Además, dado que estar satisfecho laboralmente es una disposición emocional positiva o placentera de apreciación subjetiva de vivencias del trabajo del individuo (Locke, 1986). Estos incluyen la historia particular y profesional, sexo, edad, autoestima, contexto cultural y social, deseos y sueños particulares y profesionales (Sikula, 1992).

Prader (2014) señala las características de la satisfacción laboral, importantes para la evaluación de la misma: a) creer en la empresa, en sus objetivos que implican a los trabajadores en la ejecución de sus trabajos comunes y acrecientan la satisfacción laboral; b) contribuir de forma particular, tener valores similares con la empresa contribuirá a estar satisfecho en su trabajo, a pesar que se siente frustrado; c) compañeros de trabajo, así el trabajador quiere su trabajo tiene que tener clima positivo con ellos para experimentar satisfacción; y, d) justicia, relacionado con ser imparcialidad en el puesto laboral (remuneraciones, oportunidades, la consideración colocando en peligro el que el trabajador se encuentre satisfecho).

Por otro lado, Chiavenato (2006) detalla las dimensiones que engloba la satisfacción laboral:

Trabajo actual, entendido como el lugar donde se ejecutan las actividades laborales, se determina la jerarquía de autonomía, filiación, feedback recibido, concepto de la actividad a realizar en la empresa. Según Amorós (2007) es intrínsecamente estar satisfecho y está relacionado con el mundo interior del sujeto. Este concepto hace referencia a actitudes, sentimientos del empleado para desenvolverse, no siendo solo remunerativo, sino un reconocimiento.

Trabajo en general, referido a ejecutar las acciones de todo trabajador, así como su relación. Relacionada a la estructura de la organización y roles asignados para sus objetivos y meta de la empresa.

Interacción con el jefe inmediato, está va más allá de la relación entre el jefe-empleado y autoridad, esta se da por acciones rectificación, destrezas comunicativas, resuelve conflictos, supervisión.

Oportunidades de progreso, referida a hechos que favorecen el aprovechamiento en el ascenso a otra jerarquía o nivel, es decir es la motivación por capacitarse, ascenso a un trabajo al interior de la empresa.

Remuneraciones e incentivos, son los sueldos o felicitaciones que se da al empleado por su tiempo que ejecuta en su trabajo asignado, siendo llamado motivación externa, que es esperado por el trabajador en la ejecución de su trabajo.

Interrelación con sus compañeros de trabajo, que hace referencia a los trabajadores en la empresa en la misma zona de trabajo, es la interacción del empleado con el empleado y el empleado con su jefe.

Ambiente de trabajo, dónde el empleado se desenvuelve a través de acciones dadas, de manera individual o grupal, se relaciona con el tomar decisiones, filiación, formas de comunicación para alcanzar metas.

Relación de la motivación y la satisfacción laboral en el campo de la salud

Las empresas u organizaciones actuales se encuentran involucradas en la transformación tecnológica, sociales hasta económicas, sin dudar que la adaptación a ellas permitirá alcanzar los logros y metas establecidas; siendo así de contar con empleados motivados y satisfechos con sus funciones y con la empresa. En el área de la salud, el que los profesionales estén motivados y satisfechos en sus funciones son relevantes porque cuida la salud no solo física sino también mental de sus pacientes con el añadido de que éste sea un servicio de calidad. Razón por la cual, la

información y entendimiento de los niveles motivacionales y de satisfacción de ellos es fundamental. A lo largo del tiempo la enfermería y el campo médico se ha desarrollado como ciencia modificando su modelo de atención frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante, es así que como vocación de servicio está dedicada al bienestar social en comparación con otras disciplinas (Pebes et. al, 2016).

Por mencionar a uno de los cambios importantes que se han dado en el siglo XX en los enfoques de la organización y puntualmente en investigaciones referidos a eficiencia y eficacia empresarial, es el salto del comportamiento de procesos y estructuras para tener como núcleo los empleados; siendo vital el comportamiento organizacional como camino para enriquecer las interacciones individuos y organización. Recientemente, al ser ejecutados en el área salud, la motivación de los profesionales de la salud como su satisfacción en su función de trabajo, son ideas nucleares en las empresas de salud, a razón de que la calidad de su trabajo está en función de su motivación, interés por que se mejore la salud de los pacientes. La motivación comprendida como el nivel d compromiso del individuo, es un elemento que pone en acción, guía, activa y hace que se mantenga el comportamiento de los individuos para el objetivo esperado (López, 2005). Por lo que impactará directamente a la mayoría de los elementos de desempeños, partiendo de valoraciones elementales como asistencia hasta valoraciones complejas como el deseo de conocer novedosas habilidades o continuar recientes protocolos para el tratamiento o para hacer suyas recientes maneras de pensamiento y estructura al momento de prestar servicios.

Por lo mencionado anteriormente, la forma en que brindan atenciones y cuidados en salud los profesionales, su autonomía, integración al interior de los equipos de salud van a establecer su satisfacción y motivación. El ejercicio de sus funciones tiene como fin y compromiso con su profesión ayudar a los individuos que mantenga y vuelven a estar sanos. Para ello se necesita estar fortaleciendo constantemente sus actitudes y motivos laborales para alcanzar una forma de comunicación asertiva con su ambiente laboral.

2. Justificación de la investigación

Los servicios de salud tienen entre sus funciones la provisión de servicios de salud que satisfagan las demandas de salud de la población. Estos servicios o prestaciones que ofrecen asistencia sanitaria deben procurar en todo momento la calidad. De ahí que, los hospitales, como el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, tienen como propósito el desarrollo de acciones de promoción, protección, recuperación, rehabilitación, docencia e investigación en distintas disciplinas básicas y especializadas de la salud, para lo cual necesita y cuenta con un conjunto de recursos humanos que garantizan la ejecución de los planes y programas de salud de nivel local, regional y nacional. En ese sentido resulta fundamental que el personal de salud goce de óptimas condiciones laborales para el desarrollo de sus actividades que redundarán en la atención de calidad de los usuarios.

Específicamente un servicio de neonatología tiene como misión primordial proveer asistencia sanitaria de calidad y seguridad a los recién nacidos, quienes son el futuro de las naciones, para lo cual es necesario contar con infraestructura, equipamiento y sobre todo un recurso humano capaz de enfrentar las diversas situaciones, incluida la muerte, que acontecen durante estos primeros momentos de la vida de los seres humanos, un recurso humano motivado y satisfecho con su labor facilitaría el proceso de atención con calidad. En ese sentido, el estudio se justifica desde un punto de vista social, dado que al conocer la situación del recurso humano del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón se podrá mejorar las condiciones de trabajo, la motivación y satisfacción del personal lo que retribuiría en una mejor prestación de salud y así lograr cumplir con la demanda social de salud.

El estudio resulta pertinente desde el punto de vista teórico dado que se pretende comprobar la influencia que tiene la motivación sobre la satisfacción laboral lo que permitirá ampliar el conocimiento científico disponible hasta el momento sobre la influencia de la dimensión psicológica en el trabajo y comportamiento laboral del individuo, determinado y midiendo esta relación.

En esa misma línea, el estudio se justifica por la implicancia práctica de sus resultados, dado que, desde el punto de vista de la gestión de los servicios de salud, al determinar una relación de influencia de la motivación sobre la satisfacción laboral, se podrá establecer las mejoras necesarias para mejorar la situación problemática identificada en el ámbito del estudio, referido a las condiciones laborales que no motivan y satisfacen al talento humano que trabaja con seres humanos en el inicio de su vida, momento que demanda cuidados especializados y de un recurso humano comprometido y con una actitud que favorezca los objetivos y misión del Servicio de Neonatología del hospital en estudio. En ese sentido el estudio se convertirá en materia prima para el desarrollo de planes de mejora orientados a incrementar la motivación del personal de salud, el cliente interno del hospital.

Por otro lado, basados en la evidencia, los resultados permitirán a los profesionales de la salud, médicos, enfermeras y técnicos de enfermería mejorar su práctica clínica, así como el desarrollo de planes de mejora en la atención del recién nacido de riesgo en consecuencia mejorar la salud perinatal.

3. Problema

¿Cuáles es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2020?

4. Conceptuación y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Motivación	Características humana que aporta al nivel de compromiso del individuo; es un desarrollo que origina activación, orientación, estimula y mantiene la conducta de las	Variedad de la tarea.	<ul style="list-style-type: none"> - Variedad. - Habilidad. - Innovación. - Metas. - Demanda. 	Intervalo
		Identidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Resultado - Organización - Identificación 	

	personas para la ejecución de metas esperadas (Espada, 2006).	Importancia	<ul style="list-style-type: none"> - Bienestar - Consecuencias positivas - Importancia - Recuperación 	
		Autonomía para la realización de la tarea.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Toma de decisión. - Oportunidad. - Libertad. 	
		Retroalimentación.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Información - Reconocimiento - Evaluación 	
Satisfacción laboral	Es el bienestar que se vive en el centro laboral, cuando se satisface un deseo vinculado además con el interés o motivación hacia su trabajo (Koontz y O'Donnell, 1995).	Trabajo actual	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía. - Filiación. - Feedback. 	Intervalo
		Trabajo en general.	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional. - Roles. - Metas. 	
		Interacción con el jefe de inmediato.	<ul style="list-style-type: none"> - Rectificación. - Destrezas comunicativas. - Resolución de conflictos. - Supervisión. 	
		Oportunidades de progreso.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación. - Ascenso. 	
		Remuneración e incentivo.	<ul style="list-style-type: none"> - Sueldo. - Felicitaciones. 	
		Interrelación con los compañeros de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción con compañeros. - Interacción con su jefe. 	
		Ambiente de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones. - Filiación. - Formas de comunicación. 	

5. Hipótesis

H₀: No existe relación de influencia entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2020.

H₁: Existe una relación de influencia entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2020.

6. Objetivos

Objetivo general

Determinar relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2020.

Objetivos específicos:

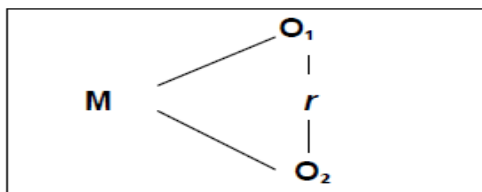
1. Determinar relación entre la motivación y la satisfacción con el trabajo actual en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2020.
2. Determinar relación entre la motivación y la satisfacción con el trabajo en general en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2020.
3. Determinar relación entre la motivación y la satisfacción con la interacción con el jefe de inmediato en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2020.
4. Determinar relación entre la motivación y la satisfacción con las oportunidades de progreso en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2020.
5. Determinar relación entre la motivación y la satisfacción con la remuneración e incentivo en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2020.
6. Determinar relación entre la motivación y la satisfacción con la interrelación con los compañeros de trabajo en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2020.
7. Determinar relación entre la motivación y la satisfacción con el ambiente de trabajo en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2020.

METODOLOGÍA

1. Tipo y diseño de investigación

Investigación observacional (Supo y Zacarías, 2020) con diseño no experimental transeccional correlacional/causal (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019).

Esquema:



Dónde:

M : Personal del Servicio de Neonatología

O1 : Motivación.

O2 : Satisfacción laboral.

r : Relación entre O1 y O2.

2. Población-Muestra

El ámbito de la investigación estuvo compuesto por el Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, ubicado en el distrito de Nuevo Chimbote, provincia Santa y región Ancash. La población estuvo conformada por el total Personal del Servicio de Neonatología que se encontraba laborando durante el año 2020.

A continuación, se presentan las principales características de la población en estudios:

Características	n	%
Sexo		
Mujer	44	91.7
Hombre	4	8.3
Total	48	100.0
Edad		
30 - 34	7	14.6
35 - 39	9	18.8
40 - 44	6	12.5

45 - 49	7	14.6
50 - 54	6	12.5
55 - 59	8	16.7
60 - 65	5	10.4
Total	48	100.0
Estado civil		
Soltero/a	8	16.7
Casado/a	28	58.3
Conviviente	8	16.7
Divorciado/a	4	8.3
Total	48	100.0
Grupo laboral		
Médico	5	10.4
Enfermera	26	54.2
Técnico de enfermería	17	35.4
Total	48	100.0
Tiempo de servicio		
< 1 año	1	2.1
1 a 5 años	7	14.6
> 5 años	40	83.3
Total	48	100.0
Condición laboral		
Nombrado	39	81.3
Contratado	9	18.8
Total	48	100.0

3. Técnicas e instrumentos de investigación

Se desarrolló una encuesta virtual y se aplicó un formulario estructurado en cuatro secciones. La primera el consentimiento informado, la segunda integrado por un cuestionario de información demográfica y laboral, la tercera por el Cuestionario de Motivación y la cuarta por la Escala De Satisfacción Laboral estandarizado por el MINSA.

El Cuestionario de Motivación (Job Diagnosis Survey) es una escala tipo likert que consta de 23 afirmaciones. Para el presente estudio, dadas las características de los sujetos en estudio, se empleó una adaptación que consta de 21 afirmaciones distribuidas en 5 dimensiones: variedad de la tarea (4 ítems), identidad de la tarea (4 ítems), importancia de la tarea (4 ítems), autonomía para la realización de la tarea (4

ítems) y retroalimentación (5 ítems). Tienen cinco opciones de respuesta según la frecuencia con la que se presenta la situación expuesta, siendo siempre (5 puntos), casi siempre (4 puntos), a veces (3 puntos), pocas veces (2 puntos) y nunca (1 punto), teniendo un puntaje total máximo de 110 puntos y mínimo de 22 puntos. Este instrumento reúne evidencia de validez y fiabilidad alta. En el presente estudio se determinó la fiabilidad mediante el coeficiente $\alpha = .766$

El Cuestionario de Satisfacción Laboral es un instrumento diseñado y aprobado por la Dirección General de Salud de las Personas del MINSA (2002). Este instrumento tiene propiedades métricas aceptables y se emplea como herramienta en investigaciones del sector salud peruano. Está conformado por 22 ítems, divididos en siete dimensiones: trabajo actual (4 ítems), trabajo general (3 ítems), interacción con el jefe inmediato (5 ítems), oportunidades de progreso (2 ítems), remuneración e incentivos (2 ítems), interrelación con los compañeros de trabajo (2 ítems) y ambiente de trabajo (4 ítems). Tienen cinco opciones de respuesta según el grado de acuerdo con la situación que se presenta, siendo totalmente en desacuerdo (1 punto), pocas veces de acuerdo (2 puntos), indiferente (3 puntos), mayormente de acuerdo (4 puntos) y totalmente de acuerdo (5 puntos), teniendo un puntaje total máximo de 110 puntos y mínimo de 22 puntos. En el presente estudio se determinó la fiabilidad mediante el coeficiente $\alpha = .898$

4. Procesamiento y análisis de la información

La base de datos fue elaborada en el programa Excel 365 y posteriormente procesados con el programa estadístico IBM SPSS Statistics 26. Para el análisis descriptivo de la correlación se empleó el coeficiente de correlación de Pearson. Para la interpretación cualitativa de la magnitud del coeficiente se empleó la propuesta de Cohen:

Rango de valores de r_{XY}	Interpretación
$0.00 \leq r_{XY} < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq r_{XY} < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq r_{XY} < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq r_{XY} < 1.00$	Correlación fuerte

*Si el valor es negativo será una correlación inversa.

Los resultados se presentan en tablas según el estilo APA.

RESULTADOS

Tabla 1.

Correlación de Pearson entre motivación y satisfacción laboral (n=48)

Medición	Motivación	Satisfacción laboral
1. Motivación	-	.518

Existe una correlación positiva fuerte entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Es decir que a mayor motivación en el talento humano mayor será la satisfacción laboral.

Tabla 2.

Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión trabajo actual (n=48)

Medición	Motivación	Trabajo actual
1. Motivación	-	.564

Existe una correlación positiva fuerte entre la motivación y la dimensión trabajo actual en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Es decir que a mayor motivación en el talento humano mayor será la satisfacción con el trabajo actual.

Tabla 3.

Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión trabajo en general (n=48)

Medición	Motivación	Trabajo en general
1. Motivación	-	.451

Existe una correlación positiva moderada entre la motivación y la dimensión trabajo en general en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Es decir que a mayor motivación en el talento humano mayor será la satisfacción con el trabajo en general.

Tabla 4.

Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión interacción con el jefe inmediato (n=48)

Medición	Motivación	Interacción con el jefe inmediato
2. Motivación	-	.517

Existe una correlación positiva fuerte entre la motivación y la dimensión interacción con el jefe inmediato en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Es decir que a mayor motivación en el talento humano mayor será la satisfacción con la interacción con el jefe inmediato.

Tabla 5.

Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión oportunidades de progreso (n=48)

Medición	Motivación	Oportunidades de progreso
3. Motivación	-	.385

Existe una correlación positiva moderada entre la motivación y la dimensión oportunidades de progreso en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Es decir que a mayor motivación en el talento humano mayor será la satisfacción con las oportunidades de progreso.

Tabla 6.

Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión remuneración e incentivo (n=48)

Medición	Motivación	Remuneración e incentivo
4. Motivación	-	.104

Existe una correlación positiva débil entre la motivación y la dimensión remuneración e incentivo en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Es decir que la motivación tiene una influencia débil sobre la remuneración e incentivo.

Tabla 7.

Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo (n=48)

Medición	Motivación	Interrelación con los compañeros de trabajo
5. Motivación	-	.250

Existe una correlación positiva débil entre la motivación y la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Es decir que la motivación tiene una influencia débil sobre la interrelación con los compañeros de trabajo.

Tabla 8.

Correlación de Pearson entre motivación y la dimensión ambiente de trabajo (n=48)

Medición	Motivación	Ambiente de trabajo
6. Motivación	-	.208

Existe una correlación positiva débil entre la motivación y la dimensión ambiente de trabajo en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Es decir que la motivación tiene una influencia débil sobre el ambiente de trabajo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral, evaluándose de manera específica la relación entre la motivación y las dimensiones trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe de inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivo. interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo; todas dimensiones de la satisfacción laboral en personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Esta relación se analiza mediante la descripción de la correlación, lo que permite medir la influencia de una variable sobre otra.

Con respecto a la hipótesis del estudio referida a la relación de influencia de la motivación sobre la satisfacción laboral, se confirma en el estudio según lo propuesto por Hackman y Oldham (1980). En este modelo, de manera específica, muestra que las características laborales, entendidas como motivadores para el trabajo, influyen sobre la satisfacción laboral, como resultados del trabajo que el individuo realiza. Además, es importante señalar que se los hallazgos coinciden con lo planteado por Frederick Herzberg (López, 2005), referido a la importancia de la motivación para la satisfacción con el trabajo desempeñado. Específicamente en el campo de la salud se coincide con Alarcón et al (2020) y Pebes et al (2016) sobre que los empleados motivados estarán más satisfechos con el cumplimiento de sus funciones, lo cual resulta fundamental para el cuidado de la salud de las personas, mejorando así la calidad de lo servicios de salud. Además, se resalta la importancia del cuidado de la salud no solo física sino también mental del personal de salud como elemento prioritario en la gestión de salud.

En el estudio también se verificó la hipótesis sobre la influencia directa de la motivación sobre la dimensión trabajo actual, teniéndose un efecto fuerte. Esta relación es consistente el modelo propuesto por Hackman (1979) y Hackman y Oldham (1980), donde el potencial motivacional está relacionado con características del trabajo como son la autonomía, el grado de filiación o significado de la tarea y el feedback, todos indicadores de la dimensión trabajo actual. Resultados consistentes

con los hallazgos de Pebes et al (2016) referidos a la relación de la motivación con la satisfacción que proviene de la autonomía y la valoración positiva del trabajo. Este hallazgo es de importancia práctica, para el desarrollo de planes de mejora, dado que la satisfacción laboral tiene mayor representación en el desempeño autónomo y la identificación con el trabajo realizado Alemán (2017).

De igual manera, se comprobó la relación entre la motivación y la dimensión interacción con el jefe inmediato, siendo esta positiva fuerte, resultando consistente con la propuesta de Según Amorós (2007), quien señala que la satisfacción laboral está influenciada por el mundo interior del trabajador, haciendo referencia también a la capacidad de establecer relaciones efectivas con los integrantes de la organización, en el sentido del reconocimiento de los jefes o directores de la organización. En ese sentido el potencial motivador estaría vinculada a la relación con el jefe basada en una comunicación afectiva que permita la resolución de conflictos, rectificación y supervisión, tal como lo concluye Alarcón et al (2020).

Sobre la relación entre la motivación y la dimensión trabajo en general, se encontró una influencia directa y moderada, siendo consistente con los planteado por Hackman y Oldham (1980), referente a variables que moderan la motivación y por tanto la satisfacción con el trabajo en general. Al respecto Fuertes et al (1996) señala la importancia de la relación entre la estructura y organización del trabajo, así como de los roles y competencias laborales en la motivación del trabajador, lo cual a su vez generaría la satisfacción con el puesto de trabajo. Al respecto, Vértiz (2018) identificó que la organización del puesto y la claridad en las políticas y metas son fuente de satisfacción laboral.

Con respecto a la relación entre la motivación y la dimensión oportunidades de progreso se halló una influencia directa y moderada, teniendo consistencia con la propuesta de Hackman y Oldham (1980), sobre la satisfacción con el crecimiento laboral como resultado de la motivación intrínseca del trabajador. En ese sentido, la oportunidad de crecimiento, mediada por ascensos y oportunidades de mejora (capacitaciones), motiva al trabajador y a su vez esta motivación generaría

satisfacción con el trabajo que se realiza (Fuertes et al, 1996). Sobre este punto, Alfaro (2020) identificó que la capacitación y oportunidades de crecimiento dentro de la organización son fuente de satisfacción laboral. En ese sentido y de manera práctica, el identificar que la organización clara del trabajo y las oportunidades de crecimiento laboral, componentes de la motivación, son fuente de satisfacción laboral, demanda la revisión de estos componentes dentro de la institución de salud estudiada con la finalidad de propiciar la motivación y satisfacción del talento humano en su trabajo, lo que repercutirá en la calidad de sus servicios de salud.

Por otro lado, se halló una relación débil entre la motivación y las dimensiones remuneración e incentivo (sueldo y felicitaciones), interrelación con los compañeros de trabajo (interacción con compañeros y el jefe) y ambiente de trabajo (toma de decisiones, filiación y formas de comunicación, lo que indica que estas variables no son determinantes en la satisfacción laboral del personal de salud estudiado. Hallazgo que, podrían encontrar explicación en Fuertes et al (1996), quienes resaltan aspectos vinculados a la competencia, identificación con el trabajo, interacción con los usuarios, autonomía y realimentación sobre el trabajo como elementos fundamentales de la motivación, por tanto, en relación directa con la satisfacción con el trabajo según lo propuesto por Pebes et al (2016). Al respecto, Alemán (2017) también identificó que los aspectos relacionados al salario y el conjunto de incentivos se encuentran por debajo de factores como la identidad con la tarea, desarrollo personalizado y autonomía, para la satisfacción laboral.

Es preciso mencionar que diversos autores hallaron satisfacción laboral provenientes de las dimensiones condiciones físicas (Alarcón et al, 2020), interacción social con los compañeros (Vértiz, 2018) y remuneración (Blanco, 2015). Sin embargo, se puede señalar que estas dimensiones serían moduladoras de la motivación según lo refiere Fuertes et al (1996); es decir, al ser potenciadas se incrementaría la motivación y por ende el sentimiento de satisfacción (Hackman et al, 1979; Oldham, 1976; Oldham et al, 1976).

Es importante resaltar que la propiedad de generalización de los resultados está determinada por las características y representatividad de la población en estudio. En ese sentido, los hallazgos de la investigación se ajustan al personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón que laboraron durante el año 2020, bajo las condiciones descritas en la sección población-muestra. En ese mismo sentido, al haberse desarrollado una encuesta virtual se debe tener en cuenta que los resultados se pudieron estar afectando por la introducción de sesgo en las respuestas por aspectos de deseabilidad social, por lo cual se propuso reducir esta limitación del diseño mediante el anonimato y la reserva de la información recolectada. Sin embargo, más allá de tales limitaciones, la presente tesis reúne importantes contribuciones al estudio de la relación de las variables, así como implicancia práctica de sus resultados. Es decir, con los resultados conseguidos se hace un importante aporte a la gestión de los servicios de salud y sobre todo al a gestión del talento humano en salud, esencial para la calidad de atención.

CONCLUSIONES

- La motivación correlaciona de manera positiva y fuerte con la satisfacción laboral en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2020.
- La motivación correlaciona de manera positiva y fuerte con la dimensión trabajo actual en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2020.
- La motivación correlaciona de manera positiva y moderada con la dimensión trabajo en general en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2020.
- La motivación correlaciona de manera positiva y fuerte con la dimensión interacción con el jefe inmediato en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2020.
- La motivación correlaciona de manera positiva y moderada con la dimensión oportunidades de progreso en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2020.
- La motivación correlaciona de manera positiva y débil con la dimensión remuneración e incentivo en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2020.
- La motivación correlaciona de manera positiva y débil con la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2020.
- La motivación correlaciona de manera positiva y débil con la dimensión ambiente de trabajo en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2020.

RECOMENDACIONES

- En investigaciones futuras considerar la inclusión de otras variables o dimensiones en el análisis teórico de las variables, que puedan determinar mejor la expresión de la satisfacción laboral. Esto a fin de poder generar modelos teóricos más elaborados y sobre todo más próximos a la realidad. Así mismo incluir variables demográficas que podrían ser medidas como variables moduladoras de la relación entre la motivación y la satisfacción laboral bajo el modelo teórico estudiado, variables tales como la característica de las funciones y trabajo, tipo de incentivos, tipos de relaciones con los jefes, compañeros y usuarios. Esto favorecerá el control e interpretación de los efectos (correlación) hallados.
- Desarrollar nuevas investigaciones que permitan superar las limitaciones del diseño transeccional; es decir investigaciones longitudinales que permitan tener mejores conclusiones referidas al proceso de cambio que tiene el comportamiento de las variables en el tiempo. Así mismo, que favorezcan la medición de esta relación a partir de la intervención de otras variables, esto con fines de mejora de los procesos de gestión dentro de los servicios de salud.
- A los gestores del Servicio de Neonatología-Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón considerar los resultados en sus planes de mejora en el marco de la mejora de la calidad de atención y gestión de los servicios de salud, con énfasis en las condiciones de trabajo del talento humano con el que cuentan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, N., Ganga-Contreras, F. Pedraja, L. y Monteverde, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave* 2020;20(4): e7900. doi:10.5867/medwave.2020.04.7900. Recuperado de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBrev es/7900.act>
- Aleman, J. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua.* (Tesis de grado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>
- Alfaro, J. (2020). *Motivación laboral y calidad del cuidado de enfermería del servicio de neonatología. "Hospital Víctor Lazarte Echegaray", en tiempos de COVID-19.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47200/Alfaro_SJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas.* Recuperado de http://cursoco.weebly.com/uploads/3/9/6/9/3969131/comportamiento_organ izacional.pdf
- Blanco, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza, Lima.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de : http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25315/Blanco_IKA.pdf?sequence=1
- Bitran, R. (2007). Métodos alternativos de pago a proveedores: Incentivos para mejorar la prestación de los servicios de salud. *Rev. Cartilla de políticas PHR*; 8(15):26. Recuperado de www.healthsystems2020.org/files/1165_file_pps3s.pdf
- Collana, F. (2017). *Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Neonatología-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12941/Collana_TFB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Dawes, R. (1994). *Theory of work adjustment*. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Decreto Legislativo N° 1057. Decreto Legislativo que regula el régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios. Presidencia del Consejo de Ministros (2008).
- Espada, M. (2006). *Nuestro motor emocional "la motivación"*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=134971>
- Fuertes, F., Munduate, L., y Fortea, M. (1996). *Análisis y rediseño de puestos; adaptación española del cuestionario Job Diagnostic Survey*. España: Universitat Jaume I. Campus Riu Sec
- Hackman, R. y Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*. 60(2) 159 - 170. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3379/1/1080256516.pdf>
- Hackman, R. y Oldham, G. (1980). *Work Redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley Reading.
- Hackman, R. (1979). Work design. En R. y Hackman, *Improving life at work: Behavioral science approaches to organizational change (2)* 128 - 137. Santa Monica, C. A.: Goadyear.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, D. F.: Cengage Learning Editores.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.; 2019.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New Brunswick, London: Transaction Publishers.
- Koontz y O'Donnel (1993). *Curso de Administración Moderna*. México: Mc Graw Hill.
- Kreitner, R. y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Arizona, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Llagas, M. (2015). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8660/Llagas_CMG.pdf?sequence=1

- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterrey: Brooks/Cole.
- Locke, E. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, (3)157–189.
- López, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Lima, Perú. *Rev. Gestión en el Tercer Milenio* 15 (8) 25-36. Recuperado de file:///C:/Users/Jose%20Castillo/Downloads/186-Texto%20del%20art%C3%ADculo-742-1-10-20190906.pdf
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row Publishers
- Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, 7 (1), 43-57.
- Oldham GR. (1976). Job characteristics and internal motivation: The moderating effect of interpersonal and individual variables. *Human Relations*, (29), 559-569
- Ortiz, E. (2013). *Atención Básica al cliente*. Madrid, España: Instituto Mediterráneo.
- Pebes, A., Uribe, C. y Loyola, G. (2016). *Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional de Ica*. (Tesis Pre-grado). *Rev. enferm. Vanguard* 7(1):13-22. Recuperado de file:///C:/Users/Jose%20Castillo/Downloads/186-Texto%20del%20art%C3%ADculo-742-1-10-20190906.pdf
- Prader, J. (2014). *Características de la satisfacción en el trabajo*. Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/caracteristicassatisfaccion-info_371335/
- Quarstein, V.A., McAfee, R.B., y Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45 (8), 859-873. Recuperado de a.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1#:~:text=La%20teoría%20de%20los%20sucesos,%2C%20y%20Glassman%20(1992).&text=Quarstein%2C%20McAfee%2C%20y%20Glassman%20(,de%20características%20y%20sucesos%20situacionales
- Reyero, M. y Touron, J. (2003). *El desarrollo del talento, la aceleración como estrategia educativa*. España.

- Smith, K. y Hitt, M. (2005). *The Process of Theory Development*. Oxford University Press.
- Sikula, A. (1992). *Administración personal*. Mexico: Trillas.
- Spector, P. (2007). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. Mexico: El manual Moderno.
- Supo, J. y Zacarías, H. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. 3ra ed. Lima: Sincie.
- Vértiz, J. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao-2018*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29981/Alban_VRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wright, B. y Davis, B. (2003). *Satisfacción laboral en el sector público*. Sage Journals.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de la información

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SECCIÓN DE POSGRADO

Instrumento para identificar la motivación y satisfacción laboral en personal del Servicio de Neonatología-Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón 2020

Estimado participante, le saludo cordialmente y a la vez solicito tenga a bien participar de la investigación titulada “**Motivación y satisfacción laboral en personal del Servicio de Neonatología-Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón 2020**”, para tal fin deberá responder las siguientes preguntas de acuerdo con las indicaciones específicas para cada bloque, agradezco de antemano su participación.

CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES

En el siguiente conjunto de preguntas llene los espacios en blanco o marque con un aspa (X) la alternativa que mejor represente su condición actual. Recuerde que los cuestionarios son anónimos, por lo que te pedimos sinceridad:

Edad: _____ años cumplidos.

Sexo

- (1) Mujer
- (2) Hombre

Estado civil

- (1) Soltero/a
- (2) Casado/a
- (3) Conviviente
- (4) Divorciado/a
- (5) Otro

Puesto de trabajo

- (1) Jefe de departamento
- (2) Jefe de Servicio
- (3) Personal asistencial
- (4) Otro

Grupo laboral

- (1) Médico
- (2) Enfermera
- (3) Técnico
- (4) Otro

Tiempo de servicio

- (1) < 1 año
- (2) 1 a 5 años
- (3) > 5 años

Condición laboral

- (1) Nombrado
- (2) Contratado

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN (JOB DIAGNOSIS SURVEY)

A continuación, se presentan una serie de enunciados que indican vivencias que puede experimentar en el trabajo. Lea cada frase con atención y señale con un aspa (X) la opción que mejor represente cómo se siente, lo que hace o lo que piensa respecto a su actividad laboral. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor, **NO DEJE NINGUNA RESPUESTA SIN CONTESTAR**

Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
1. Realiza diferentes tareas, aparte de su área asignada, empleando una gran variedad de habilidades.	0	0	0	0	0
2. Realiza contribuciones significantes al servicio o resultado final.	0	0	0	0	0
3. El solo hecho de realizar su trabajo le da la oportunidad de					
4. deducir cuan bien lo estoy realizando.	0	0	0	0	0
5. Su trabajo no le brinda la oportunidad de participar en la toma de decisiones.	0	0	0	0	0
6. Completa una tarea de principio a fin. Los resultados de su esfuerzo son claramente visibles e identificables.	0	0	0	0	0
7. Su trabajo por sí mismo le provee la información de cuan bien lo está realizando.	0	0	0	0	0
8. Los supervisores nos hacen saber cuan bien realizo mi labor.	0	0	0	0	0
9. Su trabajo le concede libertad considerable para desarrollar su					
10. Labor.	0	0	0	0	0
11. Lo que realiza afecta a los usuarios de manera recurrente.	0	0	0	0	0
12. Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan					
13. retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.	0	0	0	0	0
14. Su trabajo le provee pequeños indicios acerca si está desarrollando en forma eficiente.	0	0	0	0	0
15. su trabajo le da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.	0	0	0	0	0
16. tiene la completa responsabilidad de decidir dónde y cómo se hace el trabajo.	0	0	0	0	0

17. Suele emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Su trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Su trabajo no es muy importante para la sobrevivencia de la institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. El jefe le provee de constante retroalimentación sobre lo que está realizando.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Tiene muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. El trabajo es bastante simple y repetitivo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Su trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL-MINSA

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. El instrumento está dividido en 2 partes:

Parte I: Está dedicada a medir la apreciación que tiene usted como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 30).

Parte II: Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

Totalmente en desacuerdo	Pocas veces de acuerdo	Indiferente	Mayormente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO

Trabajo Actual	1	2	3	4	5
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabajo General	1	2	3	4	5
5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de Trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interacción con el Jefe Inmediato	1	2	3	4	5
8. Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidades de progreso	1	2	3	4	5
13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Remuneraciones e Incentivos	1	2	3	4	5
15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16.La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interrelación con los Compañeros de Trabajo	1	2	3	4	5
17.Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ambiente de Trabajo	1	2	3	4	5
19.Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21.El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22.El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo 2. Reporte de la fiabilidad de los instrumentos

Cuestionario de Motivación (Job Diagnosis Survey)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	72,38	85,984	,074	,774
P2	71,81	82,156	,360	,756
P3	71,44	83,230	,330	,758
P4	72,50	78,681	,252	,768
P5	71,38	80,069	,558	,746
P6	71,48	82,340	,389	,755
P7	73,23	75,329	,536	,740
P8	71,63	77,559	,632	,739
P9	71,52	83,276	,169	,769
P10	72,63	74,027	,616	,734
P11	71,71	80,339	,444	,750
P12	71,44	81,315	,449	,751
P13	71,65	79,680	,416	,751
P14	72,02	85,383	,093	,773
P15	71,67	82,525	,245	,763

P16	70,92	85,865	,094	,772
P17	72,27	77,266	,437	,748
P18	71,58	79,738	,397	,752
P19	73,33	87,546	,012	,775
P20	71,52	80,723	,399	,753
P21	73,58	85,738	,112	,770

Escala de Satisfacción Laboral-MINSA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	60,10	212,563	,191	,900
P2	60,69	199,326	,551	,892
P3	60,15	205,191	,419	,895
P4	61,60	201,436	,399	,897
P5	60,12	205,218	,397	,896
P6	61,52	198,085	,552	,892
P7	60,54	205,530	,388	,896
P8	61,98	201,851	,548	,892
P9	61,29	196,381	,573	,891
P10	60,81	193,517	,681	,888
P11	61,87	194,878	,643	,889
P12	61,94	194,783	,662	,889
P13	61,08	192,589	,677	,888
P14	61,31	194,560	,613	,890
P15	62,27	205,308	,414	,895
P16	62,46	204,466	,570	,893
P17	60,67	204,610	,420	,895

P18	61,94	200,528	,473	,894
P19	61,56	210,975	,180	,902
P20	61,96	199,658	,609	,891
P21	62,23	193,500	,724	,888
P22	60,71	199,615	,457	,895

Anexo 3. Base de datos

Características demográficas

SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	GRUPO LABORAL	TIEMPO DE SERVICIO	CONDICIÓN LABORAL
1	42	2	2	3	1
1	42	4	2	3	1
1	38	2	2	3	1
1	64	2	3	3	1
1	58	2	3	3	1
1	36	2	2	3	1
1	59	4	2	3	1
1	31	1	3	2	2
1	61	2	3	3	1
1	46	1	2	3	1
1	56	1	2	3	1
1	53	2	3	3	1
1	32	1	2	3	1
1	37	1	3	2	2
1	42	2	3	3	1
1	35	2	2	3	1
1	52	2	2	3	1
1	47	1	3	3	1
1	64	2	2	3	1
1	59	2	3	3	1
1	35	2	2	3	1
1	63	2	2	3	1
1	33	3	2	1	2
1	64	2	3	3	1
1	57	2	2	3	1
1	32	2	1	3	2
1	56	2	2	3	1
1	46	3	3	3	1

2	51	2	1	2	1
1	31	3	3	3	2
1	38	2	2	3	1
1	35	3	3	3	1
1	39	4	3	3	1
1	31	3	2	2	2
1	43	2	2	3	1
2	45	3	1	2	2
1	53	2	3	3	1
1	31	3	2	2	2
2	54	2	1	3	1
1	44	1	2	3	1
1	52	2	3	3	1
1	40	1	3	2	2
1	38	2	2	3	1
1	43	4	2	3	1
1	57	3	2	3	1
1	57	2	2	3	1
2	47	2	1	3	1
1	47	2	2	3	1

Variable Motivación

M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	TOTAL1
2	3	4	1	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	5	2	3	2	5	1	67
4	3	3	3	4	4	1	3	4	2	3	3	3	3	4	5	2	3	3	4	3	67
2	2	4	3	5	4	1	4	5	1	5	4	5	4	5	5	4	3	2	4	2	74
2	4	4	1	4	4	2	4	5	2	4	5	4	2	5	5	3	5	2	4	1	72
5	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	3	5	4	4	2	2	3	72
4	4	3	5	4	4	1	3	4	2	2	4	4	3	2	5	4	2	1	5	1	67
3	3	4	1	3	5	2	4	4	2	2	4	5	4	5	5	1	5	2	5	2	71
5	4	5	1	3	4	1	5	4	4	4	4	2	2	2	5	2	4	2	2	2	67
5	3	5	3	5	5	2	5	5	2	2	5	4	2	4	5	5	5	2	5	2	81
3	3	5	3	5	5	3	5	4	3	2	4	3	2	4	5	3	4	1	5	1	73
3	4	5	5	5	5	1	5	1	3	5	4	5	5	5	5	3	5	1	5	1	81
3	5	5	3	4	5	2	5	5	3	4	3	5	1	2	5	5	5	2	3	2	77
3	3	3	5	4	3	3	3	5	3	5	3	1	5	5	5	3	1	3	3	1	70
5	4	2	1	5	5	1	3	5	3	4	4	3	3	4	5	3	1	3	2	2	68
3	3	3	1	5	5	1	5	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	2	75
3	3	5	3	3	3	1	3	4	3	3	3	2	4	4	5	1	4	1	5	1	64
5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	3	4	1	84
3	3	5	3	5	4	2	3	5	4	3	5	3	2	4	5	5	3	4	5	3	79
2	5	4	1	4	3	3	4	5	2	3	4	5	3	4	5	2	4	2	4	1	70
3	3	4	4	4	5	2	4	3	2	5	5	2	2	5	5	3	2	4	3	2	72
1	2	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	3	3	2	80
1	3	4	3	3	4	1	4	5	2	5	5	3	3	1	5	2	4	3	3	3	67
3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	1	89
4	5	4	3	5	3	2	4	4	2	4	5	5	4	1	5	2	5	3	4	2	76

3	4	4	1	3	4	1	1	4	2	3	5	3	3	1	5	3	4	3	3	3	63
5	5	4	5	5	3	3	5	4	1	4	4	5	5	4	5	1	4	2	5	1	80
2	4	5	1	5	5	2	4	5	3	4	4	5	5	4	5	2	4	2	5	2	78
3	5	5	5	5	4	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	3	87
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	1	96
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	102
3	4	4	3	3	3	1	3	1	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	68
3	5	5	1	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	91
3	3	3	1	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	2	84
2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	2	5	5	92
2	3	5	5	5	5	1	4	1	1	4	5	5	5	5	1	4	5	1	4	2	73
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	1	92
3	4	5	5	4	3	4	4	1	4	4	5	5	4	4	5	4	5	2	5	2	82
4	3	3	1	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	1	5	1	70
2	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	2	4	2	4	2	78
4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	1	5	3	2	4	3	72
3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	2	3	2	84
3	3	4	1	4	5	2	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	2	4	2	76
2	2	4	4	2	2	1	2	4	2	2	2	2	4	4	5	3	4	3	3	3	60
4	4	4	3	3	3	1	3	4	1	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	2	63
4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	1	4	1	70
2	4	4	1	5	5	2	4	5	2	4	4	4	5	4	5	2	3	1	5	1	72
3	4	3	1	4	3	2	3	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5	2	3	2	67
3	4	5	3	4	3	3	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	3	2	3	2	65

Variable Satisfacción Laboral

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	TOTAL2
5	4	4	4	5	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	17	9	16	4	4	6	8	64
4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4	14	12	13	6	4	6	10	65
5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	1	4	15	12	14	4	3	6	9	63
5	2	5	2	5	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	5	14	12	5	2	2	3	12	50
4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	12	10	8	2	3	3	5	43
5	4	5	2	4	2	2	3	1	5	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	1	2	16	8	12	4	4	5	7	56
5	4	4	2	5	5	4	1	1	4	2	1	4	4	1	1	4	4	5	2	4	4	15	14	9	8	2	8	15	71
4	2	2	1	4	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	4	9	7	7	2	2	5	10	42
5	2	2	2	1	2	4	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	11	7	7	4	2	3	4	38
5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	5	14	12	19	8	10	9	15	87
5	5	5	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	1	2	4	1	5	2	2	2	17	10	18	6	3	5	11	70
4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	2	4	5	5	19	15	21	8	6	10	16	95
4	4	2	5	5	2	2	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	2	1	4	4	15	9	17	8	6	8	11	74
2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	2	1	1	4	1	1	2	1	1	12	10	9	4	2	5	5	47
2	2	4	4	2	1	2	1	5	5	1	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	12	5	14	4	4	7	10	56
2	2	2	2	4	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	4	4	2	2	2	2	8	7	8	4	2	8	8	45
4	4	4	5	5	2	4	4	4	5	2	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	5	17	11	19	10	6	6	17	86
4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	5	10	8	18	8	4	8	11	67
4	2	4	2	4	2	5	2	4	4	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1	1	5	12	11	12	5	3	3	8	54
4	4	4	5	1	2	4	2	2	2	1	1	4	1	2	2	2	1	2	2	1	5	17	7	8	5	4	3	10	54
5	4	5	2	5	5	5	2	2	5	2	2	2	2	5	2	4	2	2	2	2	4	16	15	13	4	7	6	10	71
1	1	5	1	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	3	4	2	1	5	8	10	10	6	2	5	12	53
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	2	1	2	4	1	1	1	2	4	20	15	21	7	3	5	8	79
4	4	4	1	4	4	4	2	2	4	2	1	4	4	2	2	4	2	2	2	1	4	13	12	11	8	4	6	9	63

4	2	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	1	4	1	2	1	1	2	13	6	12	8	5	5	6	55	
5	2	5	1	5	2	4	2	2	4	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	1	2	13	11	12	6	2	3	7	54	
5	4	5	1	5	4	4	1	4	4	3	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	15	13	16	6	5	5	15	75	
4	4	4	2	5	4	5	1	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	1	1	1	5	14	14	13	6	4	6	8	65	
4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	19	14	21	9	4	8	16	91	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	1	4	5	5	19	15	25	10	6	10	15	100	
5	2	5	4	5	2	4	1	1	1	1	1	2	4	4	2	2	2	2	1	1	5	16	11	6	8	4	4	9	58	
4	5	5	2	5	2	5	2	2	4	5	4	5	5	2	2	5	2	4	4	4	5	16	12	17	10	4	7	17	83	
5	5	5	2	5	2	2	2	4	5	2	2	5	5	1	1	2	2	2	2	1	5	17	9	15	10	2	4	10	67	
4	5	5	5	4	4	5	2	5	5	2	2	4	5	2	2	4	4	4	4	2	4	19	13	16	9	4	8	14	83	
5	4	2	1	5	2	4	1	2	1	1	1	2	2	1	2	4	1	4	2	1	2	12	11	6	4	3	5	9	50	
5	5	5	4	5	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	1	5	1	1	1	1	2	19	9	11	4	3	6	5	57	
5	2	5	2	4	5	4	2	4	4	4	4	1	5	5	1	1	5	1	2	1	1	1	14	13	15	10	2	6	5	65
5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	19	11	20	10	6	6	16	88	
4	4	5	2	4	2	4	3	2	3	2	2	1	1	1	2	4	4	4	3	2	2	15	10	12	2	3	8	11	61	
4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	4	2	4	14	12	18	8	2	4	14	72	
4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	12	6	10	4	3	3	8	46	
4	4	4	1	5	2	5	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	5	5	1	2	1	5	13	12	11	4	2	10	9	61
2	3	2	2	4	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	2	2	9	8	8	5	3	4	11	48	
2	4	4	2	4	2	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	12	10	10	4	4	4	9	53	
4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	15	6	10	4	4	6	10	55	
4	4	5	1	5	4	4	2	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	2	5	14	13	14	7	6	5	14	73	
5	2	3	4	4	1	2	2	4	3	4	2	2	2	1	1	4	3	4	2	1	2	14	7	15	4	2	7	9	58	
4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	14	10	14	8	4	8	14	72	