

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA**

**LA MOLINA**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN**



**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL NIVEL IV ADOLFO  
GUEVARA VELASCO ESSALUD CUSCO. DISTRITO DE  
WANCHAQ 2015”**

**PRESENTADO POR  
OSCAR LIZANDRO ZAVALA DELGADILLO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Lima – Perú

2017

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a mis padres Julia Marina Delgadillo Deza y Oscar Lizandro Zavala del Castillo, quienes dieron todo de sí para que yo pudiera lograr lo que me propuse en la vida.

A mi hermano, Lionel Igor por los consejos y su ejemplo de ser una persona íntegra.

A los docentes, que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación como estudiante universitario.

A Dios, porque él es quién permite que sucedan, en el tiempo y espacio adecuados, todos los acontecimientos importantes a lo largo de mi corta vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi asesor, Leoncio Hertz Fernández Jerí, porque sin su apoyo, diligencia, comprensión, paciencia y conocimiento no se hubiera podido lograr concluir este trabajo.

A Julia Marina Delgadillo Deza, por su apoyo constante como facilitadora de información.

A Gisela Boza Pardo, por su apoyo emocional, exigencia y preocupación.

A los miembros del jurado, quienes me brindaron las recomendaciones pertinentes a fin de mejorar la presente investigación.

Al personal administrativo de la red Asistencial de EsSalud Cusco, por su tolerancia y comprensión.

A nuestra casa de estudios, por haberme dado la oportunidad de ingresar al sistema de Educación Superior y cumplir este gran sueño.

## ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCION.....	1
1.1	Situación Problemática.....	3
1.2	Problema de Investigación.....	4
1.2.1	Problema General.....	4
1.2.2	Problemas Específicos.....	4
1.3	Justificación.....	4
1.3.1	Justificación teórica.....	4
1.3.2	Justificación práctica.....	5
1.4	Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1	Objetivo General.....	5
1.4.2	Objetivos específicos.....	5
II.	REVISION DE LITERATURA.....	6
2.1	Antecedentes a nivel internacional.....	6
2.2	Antecedentes a nivel nacional.....	14
2.3	Bases Teóricas.....	17
2.3.1	Motivación.....	18
2.2.1.1	Teorías de la Motivación.....	18
2.2.2	Satisfacción laboral.....	23
2.2.2.1	Teorías de la Satisfacción laboral.....	24
III.	MATERIALES Y METODOS.....	30
3.1	Tipo de investigación, nivel y método de investigación.....	30
3.2	Lugar.....	30
3.3	Técnicas e instrumentos recolección de datos.....	30
3.3.1	Descripción del instrumento.....	30
3.3.2	Procedimiento de recolección de datos... ..	31
3.4	Población y muestra.....	31
3.4.1	Tamaño de la muestra.....	32
3.5	Definición conceptual.....	33
3.6	Definición operacional.....	35

3.7	Procedimiento del procesamiento, análisis, presentación e interpretación de datos.....	36
3.8	Formulación de la hipótesis.....	39
3.9	Prueba de independencia.....	40
3.9.1	Prueba Chi cuadrado.....	40
3.9.2	Análisis correlacional.....	40
3.9.3	Correlaciones bivariadas.....	40
IV.	RESULTADOS Y DISCUSION.....	43
4.1	Resultados.....	43
4.1.1	Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco.....	43
4.2	Tamaño de la muestra.....	45
4.2.1	Características generales de la muestra, personal administrativo del hospital.....	46
4.2.2	Prueba de fiabilidad del instrumento alfa de Cronbach.....	47
4.3	Motivación.....	47
4.3.1	Resultado general de los factores de la motivación.....	54
4.4	Satisfacción Laboral.....	55
4.4.1	Resultado general de los factores de la satisfacción laboral.....	63
4.5	Prueba de hipótesis.....	64
4.5.1	Prueba de independencia para la relación entre motivación y satisfacción laboral.....	64
4.5.2	Prueba de correlación entre la motivación y sus factores.....	65
4.5.3	Prueba de correlación entre la satisfacción laboral y sus factores.....	67
4.2	Discusión.....	70
V.	CONCLUSIONES.....	72
VI.	RECOMENDACIONES.....	73
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	74
VIII.	ANEXOS.....	77

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla N°1: Matriz operacional de las variables motivación y satisfacción laboral. ....	35
Tabla N°2: Puntuación de respuestas para la variable satisfacción laboral. ....	36
Tabla N°3: Puntuación de respuestas para la variable motivación. ....	37
Tabla N°4: Puntos de corte de la variable satisfacción laboral.....	37
Tabla N°5: Puntos de corte de las dimensiones de la variable satisfacción laboral. ..	38
Tabla N°6: Puntos de corte de la variable motivación.....	38
Tabla N°7: Puntos de corte de las dimensiones de la variable motivación. ....	39

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N°1: Nivel de motivación en el personal administrativo del Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco 2015. ....	48
Gráfico N°2: Nivel de motivación en la dimensión Variedad de la tarea en el personal administrativo del Hospital NIVEL IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.....	49
Gráfico N°3: Nivel de motivación en la dimensión Identidad de la tarea en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.....	50
Gráfico N°4: Nivel de motivación en la dimensión Importancia de la tarea en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015. ...	51
Gráfico N°5: Nivel de motivación en la dimensión Autonomía para la realización de la tarea en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.....	52
Gráfico N°6: Nivel de motivación en la dimensión Retroalimentación para su desempeño en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.....	53
Gráfico N°7: Factores determinantes de la motivación.....	54
Gráfico N°8: Nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco 2015. ....	55
Gráfico N°9: Nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y de confort en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.....	56
Gráfico N°10: Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Beneficios laborales y remunerativos en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015. ....	57
Gráfico N°11: Nivel de satisfacción laboral en la dimensión Políticas administrativas en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.....	58
Gráfico N°12: Nivel de satisfacción laboral en la dimensión Relaciones sociales en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015. ...	59
Gráfico N°13: Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Desarrollo personal en el personal administrativo del Hospital Nivel Iv Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015. ....	60
Gráfico N°14: Nivel de satisfacción laboral en la dimensión Desempeño de las tareas en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015... ..	61
Gráfico N°15: Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Relación con la autoridad en el personal administrativo del hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015... ..	62

Gráfico N°16: Factores determinantes de la satisfacción laboral..... 63



## INDICE DE ANEXOS

ANEXO N°1: Medición de la variable motivación y sus factores.....	78
ANEXO N°2: Medición de la variable satisfacción laboral y sus factores. ....	80
ANEXO N°3: Tabla de contingencia cruzada entre motivación y satisfacción laboral.....	82
ANEXO N°4: Tabla de contingencia con valores observados y esperados y prueba chi cuadrado.....	83
ANEXO N°5: Correlaciones bivariadas de Pearson (r) entre la variable motivación y sus factores.....	84
ANEXO N°6: Correlaciones bivariadas de Pearson (r) entre la variable satisfacción laboral y sus factores. ....	85
ANEXO N°7: Tabla de frecuencias de entrevistados según sus niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones. ....	86
ANEXO N°8: Tabla de frecuencia de entrevistados según sus niveles de motivación y sus dimensiones. ....	87
ANEXO N°9: Prueba de fiabilidad del instrumento alfa de Cronbach. ....	88
ANEXO N°10: Definición operacional.....	89
ANEXO N°11: Cuestionarios.....	90
ANEXO N°12: Matriz consistencia. ....	93
ANEXO N°13: Tabla Matriz de la variable satisfacción laboral. ....	95
ANEXO N°14: Tabla matriz de la variable motivación.....	99
ANEXO N°15: Características generales de la muestra.....	103
ANEXO N°16: Características generales del hospital. ....	106

## RESUMEN

La presente investigación pretende alcanzar el objetivo general que es determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco en el año 2015. Entre otros, se pretende evaluar los factores que influyen en la motivación y satisfacción laboral. El método utilizado fue cuantitativo, correlacional, no experimental, descriptivo y de corte transversal, aplicando una entrevista para analizar la relación entre motivación y satisfacción laboral, en el cuestionario se empleó la escala Likert que constó de 59 enunciados, los cuales se dirigieron a 70 personas del área administrativa del hospital. Los resultados obtenidos fueron que el 62.86 por ciento presenta un nivel de motivación media y en sus factores, el nivel de motivación predominante fue el medio que oscila entre los valores de 40.00 por ciento y 61.43 por ciento, siendo el valor más bajo el de la dimensión autonomía para la realización de la tarea y el más alto para la dimensión retroalimentación. En cuanto a la variable satisfacción laboral, fue que el 65.71 por ciento presenta un nivel de satisfacción media y en sus factores, el nivel de satisfacción predominante es el medio que se encuentra entre el intervalo de 51.43 por ciento y 65.71 por ciento, cuyo valor más alto es la dimensión desarrollo personal y el más bajo la dimensión relación con la autoridad. Al realizar la prueba de independencia entre la motivación y satisfacción laboral, mediante la prueba chi cuadrado, se negó la hipótesis nula, por lo cual se afirma que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral, ya que el valor  $X^2$  calculado fue mayor que el  $X^2_{(0,05,4gl)}$  tabulado ( $13.27 > 9.49$ ). La variable motivación y sus factores están altamente correlacionadas, siendo los valores para la variedad de la tarea  $r = +0.915$ ; identidad con la tarea  $r = +0.655$ ; importancia de la tarea  $r = +0.711$ ; autonomía para la realización de la tarea  $r = +0.815$  y retroalimentación  $r = +0.825$ ; En cuanto a la variable satisfacción laboral y sus factores, están altamente correlacionados, siendo los valores para las condiciones físicas y de confort  $r = +0.783$ ; beneficios laborales y remunerativos  $r = +0.730$ ; políticas administrativas  $r = +0.768$ ; relaciones sociales  $r = +0.747$ ; desarrollo personal  $r = +0.904$ ; desempeño de las tareas  $r = +0.884$  y relación con la autoridad  $r = +0.729$ . Las conclusiones fueron que los niveles de motivación y satisfacción laboral en el personal del hospital es el medio; al evaluar los factores que más influyen en la motivación fue la

variedad de las tareas, ya que alcanzó la correlación más alta. Al evaluar los factores que más influyen en la satisfacción laboral se encontró que es el desarrollo personal, ya que ha alcanzado la correlación más alta. Se determinó la relación entre motivación y satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, motivación, personal administrativo.

## ABSTRACT

The present investigation aim to achieve the general objective that is to determine the relationship between motivation and job satisfaction of administrative workers in the Hospital Level IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco in the year 2015. Among others, it is intended to evaluate the factors that influence motivation and job satisfaction. The method used was quantitative, correlational, non-experimental, descriptive and cross-sectional, applying an interview to analyze the relationship between motivation and job satisfaction, in the questionnaire, the Likert scale was used, which consists of 59 questions, which were addressed to 70 people in the administrative area of the hospital. The results obtained were that 62.86 percent have a medium level of motivation and their factors; the predominant level of motivation was the means that is between the values of 40.00 percent and 61.43 percent, the lowest value being the autonomy dimension and the highest for the feedback dimension. Regarding the variable of job satisfaction, 65.71 percent had medium levels of satisfaction and in their factors, the predominant level of satisfaction is the means that is between the interval of 51.43 percent and 65.71 percent, whose highest value it is the personal development dimension and the lowest is the relationship with authority dimension. When analyzing the independence between the motivation and job satisfaction, using the chi-square, the null hypothesis was denied, for which it is affirmed that there is a relationship between motivation and job satisfaction, because the calculated chi-square value was greater than the tabulated chi-square ( $13.27 > 9.49$ ). The motivation variable and its factors are highly correlated, whose values for skill variety  $r = +0.915$ ; task identity  $r = +0.655$ ; task significance  $r = +0.711$ ; autonomy  $r = +0.815$  and feedback  $r = +0.825$ . The variable job satisfaction and its factors are highly correlated, whose values for the physical and comfort conditions  $r = +0.783$ ; labor and remunerative benefits  $r = +0.730$ ; administrative politics  $r = +0.768$ ; social relationships  $r = +0.747$ ; personal development  $r = +0.904$ ; performance of tasks  $r = +0.884$  and relationship with authority  $r = +0.729$ . The conclusions were that when evaluating the factors that most influence the motivation was skill variety, because it reached the highest correlation. The Personal development was the factor that most influenced to job satisfaction, because it reached the highest correlations. The predominant levels of motivation and

job satisfaction in the administrative workers of the Hospital are the means. The relationship between motivation and job satisfaction of Hospital administrative workers was determined.

**Key words:** Job satisfaccion, motivation, administrative workers.

## I.INTRODUCCION

Los recursos humanos en los últimos años en el Perú están experimentando un sólido cambio en las organizaciones, las cuales toman en cuenta de forma progresiva la importancia que tiene cada empleado así como su rol dentro de la actividad laboral que realiza.

Toda organización está conformada por diferentes áreas, con el propósito de tener un éxito en cuanto a la prestación de un servicio o venta de un producto. Dentro de las áreas que involucran a una organización, tenemos las partes administrativas y las operativas, las cuales buscan a través de su talento tener un buen desempeño laboral. Cada actor tiene su espacio así como capacidad para poder resolver una problemática planteada. En el caso de los hospitales, tenemos casos donde existen ciertos elementos que dejan la percepción de qué tanto los trabajadores administrativos, asociados a sus comportamientos, son tal vez empleados que no cuentan con una satisfacción laboral que les permite tener un buen desarrollo de sus laborales.

La motivación en los trabajadores administrativos de los hospitales y su satisfacción laboral pueden verse percibidas desde diversas ópticas, entre ellas las de tener un buen desempeño laboral, un aceptable desempeño laboral o, en defecto, un bajo desempeño laboral.

La atención hospitalaria es un servicio que se brinda dentro del proceso de visita de un paciente a un hospital, en dicho proceso, encontramos una serie de actividades las cuales determinan finalmente si cada paciente identifica cómo se siente al terminar la visita al establecimiento hospitalario, así como determina en qué partes del servicio hospitalario toma en cuenta como bueno, regular o mala atención. En el Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco de EsSalud, ubicado en la ciudad del Cusco, existe la percepción de que el trabajo del personal administrativo que atiende a los pacientes, dentro de una fase del proceso del servicio hospitalario, no es el adecuado, esto puede responderse a la falta de motivación y satisfacción laboral de estos trabajadores.

Un hecho importante que forma parte de la investigación fue que en marzo 2013 el Hospital Adolfo Guevara Velasco colapsó en su servicio de atención debido al aumento de usuarios asegurados.

Esta acción fue referida como una clara incapacidad de prestar servicios administrativos dentro del proceso de atención. Refiriendo que su capacidad de atención a los usuarios de los servicios hospitalarios fue de 24.000 consultas al mes y fue que el tiempo de espera para poder tener una consulta es de 20 a 30 días naturales. Se suma también que el hospital cuenta con un déficit de 400 profesionales entre médicos, enfermeros, obstetras, entre otras especialidades de la salud sumándose la búsqueda de la ampliación de la infraestructura del Hospital.

El informe también consigna que urge la renovación de equipos en todas las áreas, se requiere, por ejemplo, un mamógrafo digital para detectar cáncer de mama, pues ese mal registra niveles muy altos en la ciudad, de igual manera se requiere en el área de traumatología.

Para finalizar, se informó que se comienzan a tomar medidas dirigidas a corregir deficiencias así como contratación del personal para el Hospital.

Actualmente, el Hospital de Nivel IV Adolfo Guevara Velasco cuenta con 151 trabajadores administrativos. La capacidad de atención del Hospital es para 80 mil personas, teniendo 670 mil pacientes que forman parte de la atención del Hospital, existiendo falta de mejoramiento en la gestión de citas a los pacientes así como la calidad del servicio de atención al usuario se torna complicada.

Los problemas continúan actualmente, por ejemplo, a diario se debe lidiar con una gran cantidad de pacientes y usuarios, los cuales solicitan demanda, no sólo de citas, sino también de medicamentos así como diversas gestiones que derivan a los pacientes a otras áreas del Hospital para ser atendidos de forma adecuada.

## **1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.**

La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos: energía, dirección y perseverancia.

Por otro lado, el término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Utilizando estas variables podemos empezar a trabajar el tema de motivación y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco, EsSalud Cusco. En los últimos años, el hospital ha incorporado trabajadores administrativos con el fin de tener una buena atención al usuario, así como aspirar a ser un hospital reconocido por una buena atención en el proceso de la prestación de servicios. Aun así se ha detectado que existen, entre los trabajadores, problemas de motivación en su desempeño laboral, así como en su grado de satisfacción del puesto de trabajo, generando cierto malestar, a esto podemos decir que la calidad del servicio hospitalario no está muy clara. Dicha conducta provoca la necesidad de poder determinar si los factores condicionantes para las reclamaciones de los usuarios estén asociadas en los empleados administrativos a la motivación y satisfacción laboral, determinadas por el desempeño laboral y la calidad del servicio al usuario, reflejándose en las quejas de los usuarios, los trabajadores son quienes agregan calidad al servicio administrativo del hospital.

Por lo general, los servicios administrativos, en los diversos hospitales de la red asistencial de EsSalud, tienen constantemente reclamos a nivel nacional, donde el usuario se siente maltratado, así como desorientado por los propios trabajadores.

Las reclamaciones de los usuarios deben tener origen en ciertas etapas del proceso de uso de los servicios hospitalarios, pero existe un enfoque claro en la actualidad que apunta a los trabajadores administrativos como aquellos que no realizan bien sus funciones.

La motivación y la satisfacción laboral de los empleados pueden ser determinante en la producción de los servicios de calidad en el Hospital de Nivel IV Adolfo Guevara



Velasco EsSalud y, a la vez, como elemento desencadenante, está el hecho de la reclamación de los usuarios sobre los servicios administrativos que presta el hospital. Estos hechos provocan los suficientes indicios para investigar al personal administrativo que labora en el Hospital de Nivel IV.

## **1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL.**

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Adolfo Guevara Velazco EsSalud en el año 2015?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

¿Determinar los factores que influyen en la motivación del personal administrativo del hospital en el año 2015?

¿Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital en el año 2015?

¿Establecer la relación entre motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital en el año 2015?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN.**

### **1.3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.**

Sin lugar a duda, promover altos niveles motivación en el desempeño laboral es un asunto organizacional importante y los gerentes siguen buscando las respuestas. La satisfacción laboral es un tema que cada día cobra mayor importancia e interés en el cambio organizacional y guarda bastante relación con las condiciones en las que el empleado trabaja, así como con el clima organizacional. La satisfacción en el trabajo es tal vez la actitud de mayor interés para los gerentes y administradores de las organizaciones actuales. Existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo que generalmente son externos al empleado, tales como salarios, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etc.

Aplicar la justificación teórica que permita entre tanto que la motivación así como la satisfacción laboral determinen qué relación existe ambas variables durante el estudio.

### **1.3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.**

La cultura organizacional también sirve como marco de referencia a los miembros de la organización, pues de las pautas acerca de cómo las personas deben conducirse en ella. Además, la cultura es aprendida, pues evoluciona con nuevas expectativas y puede ser cambiada si llega entenderse la dinámica del proceso de aprendizaje.

La cultura se transmite con el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional. En otras palabras, las personas no solo aprenden, la internalizan y la reafirman en su conducta, sino que además pueden transformarla. Esta transformación se debe a los diversos aspectos del entorno social que exigen una innovación y adaptación en las personas involucradas frente a nuevas formas de convivencia y distintos modelos de organizaciones. Abarcar estudios administrativos dentro de los parámetros de la motivación y la satisfacción laboral en el Hospital de Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud, permitirá conocer de cerca problemáticas y búsqueda de soluciones como nuevos aportes de conocimientos sobre la motivación como factor tal vez condicionante de la satisfacción laboral en los empleados de los hospitales.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL.**

Determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud en el año 2015.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Evaluar los factores que influyen en la motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.
- Evaluar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.
- Determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1 ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL.**

En cuanto a investigaciones relacionadas directamente con el presente tema de investigación, no se ha podido determinar tesis referente a los temas de motivación y satisfacción laboral del personal administrativo en hospitales, pero se tienen trabajos parecidos que se pueden referenciar.

Salazar (2013) estudia la Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. El problema es acerca del talento humano de las instituciones públicas en Guatemala que presentan debilidad en cuanto a su organización, estructura y desarrollo.

El objetivo de la investigación es establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Roosevelt. Los sujetos de estudio fueron los trabajadores administrativos de la institución que fueron 46 personas, en un rango de edad desde 20 hasta los 50 años, a quienes se les aplicaron los dos instrumentos tipo cuestionario, pretenden identificar la relación que tiene la cultura organizacional con la satisfacción laboral en el Hospital Roosevelt. El estudio es descriptivo transversal correlacional de enfoque cuantitativo.

Las conclusiones de la investigación fueron:

- Se encontró correlación significativa de 0.05 entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuados, están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral.
- Con respecto a la cultura organizacional, se encontró que el tipo de cultura “clan” es el que predomina relacionada con las relaciones de tipo familiar, tradición, trabajo en equipo, autodirección, ayuda mutua y cooperación. Se concluyó que se identifican con el tipo de cultura jerarquizada, toma de decisiones centralizadas, certidumbre y jerarquías. Además que la mayoría del personal es joven con poco tiempo de trabajo y escolaridad media.

- Con relación a la satisfacción, en general se encontró que la mayoría están satisfechos con una minoría del 6.52 por ciento que su nivel de satisfacción es bajo, lo cual podría incidir en alcanzar los objetivos de la institución.

Herrera (2006) estudia la relación entre la satisfacción laboral y la percepción del profesional de enfermería del Centro Médico Docente La Trinidad de Caracas, Venezuela.

El problema es acerca de la carencia de agentes motivadores externos que influyan en la realización de las funciones laborales que beneficien a los profesionales de enfermería a mantener una percepción positiva y adecuada sobre su vocación. Por tal motivo se desea conocer la importancia de las apreciaciones reflejadas en el desarrollo la satisfacción laboral, motivación y desempeño laboral con la percepción profesional.

El objetivo es establecer la relación entre la satisfacción laboral y la percepción del profesional de enfermería del Centro Médico Docente La Trinidad. Los sujetos de estudio fueron 10 profesionales de enfermería que laboran en diferentes turnos de guardia en el área de cirugía ambulatoria del centro médico docente La Trinidad, a quienes se les aplico instrumentos de recolección de datos. El estudio es de tipo descriptivo de campo, no experimental transeccional y correlacional.

Las conclusiones de este trabajo fueron:

- Con relación al objetivo general del estudio, se determina la influencia de la satisfacción laboral en la percepción profesional del personal de enfermería, se puede evidenciar que la satisfacción laboral y la percepción profesional del personal existe poca motivación del profesional de enfermería, producto de baja remuneración económica, de la carencia de estrategias por parte de las instituciones de la salud que fomenten el desarrollo del desempeño y la motivación por parte del personal, con lo que existe poca satisfacción laboral, por ende escasa motivación.
- En el aspecto organizacional, se encontró que la supervisión obtuvo un resultado del 60 por ciento de insatisfacción, además un porcentaje igual se refleja en las relaciones interpersonales entre el supervisor y los enfermeros, por lo que

conlleva a obtener un 80 por ciento de insatisfacción y desacuerdo en lo referente a la supervisión ejercida y su incentivo a que los profesionales de enfermería realicen sus funciones adecuadamente. Lo que demuestra que la supervisión ejercida en dicho servicio no se lleva de la mejor manera y esto influye en las funciones asistenciales del profesional de la enfermería.

- Al referirse a la remuneración, refleja que un 90 por ciento de insatisfacción por el sueldo que dichos profesionales reciben, además existe un 100 por ciento en desacuerdo con la institución sobre el incentivo que da acerca de bonificaciones remunerativas adicionales, esto demuestra que la remuneración que reciben dichos profesionales no se encuentra acorde con las actividades y funciones que realizan y ellos lo reflejan con insatisfacción y desmotivación.
- En lo que respecta a la comunicación asertiva, el personal de enfermería considera en un 90 por ciento que la información que reciben del departamento de enfermería del servicio no los mantiene actualizados, incluyendo un 50 por ciento de insatisfacción referente a las reuniones que se deben presentar al finalizar el horario de trabajo sobre la jornada laboral, y en un 80 por ciento. Los profesionales de enfermería consideran que cuando estas reuniones se realizan, no finalizan satisfechos por la claridad de lo informado, es decir, la comunicación asertiva de dicho personal se ve afectada de manera importante y esto influye en los acuerdos y en las actividades realizadas en cada jornada laboral.
- Al referirse a la motivación, existe poca y en algunos casos ninguna por parte de la institución de salud hacia el profesional de enfermería y esto trae como consecuencia que dichos profesionales realicen sus actividades y funciones de manera casi mecánica y por ende, sus expectativas dentro de su entorno laboral se ven reducidas.
- En el sub indicador reconocimiento, un 90 por ciento del personal considera que la institución no le proporciona incentivos mediante beneficios adicionales y méritos profesionales, además reflejan en un 70 por ciento que esto no promueve el desarrollo profesional de dicho personal, teniendo un 80 por ciento de

insatisfacción con la institución por no ofrecer oportunidades para realizar las actividades en las que dichos profesionales se destacan.

- En lo referente al trabajo en equipo, se refleja un 60 por ciento de insatisfacción, en cuanto a la colaboración entre compañeros, aunque un 60 por ciento de ellos considera que al momento de realizar sus funciones asistenciales todos los realizan equitativamente.

Cortes (2009) estudia diagnóstico del clima organizacional Hospital Dr. Luis F. Nachón Xalpa, México. Comenta que en el contexto actual globalizante y ante las exigencias que ellos establecen, los hospitales deben adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos para mantener su vigencia.

El problema que aborda es acerca de que el hospital no cuenta con estudios, con validez metodológica, que permitan conocer cuál es su situación actual. En cuanto a los diferentes factores y percepciones de los trabajadores que influyen en las actitudes y comportamiento de ellos, incluyendo en esto la satisfacción del personal de salud y su sentido de pertenencia.

Se diseñó un estudio descriptivo, transversal y observacional, donde el universo es 880 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la Organización Panamericana de la Salud para medir clima organizacional.

Se concluyó que el clima organizacional no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. Las conclusiones del trabajo fueron:

- El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño.
- En cuanto al clima organizacional por el tipo de personal, se pudo observar que manifiestan una percepción no satisfactoria del clima organizacional, implica a todas las variables y sus dimensiones.

- El clima organizacional general en el hospital DR. Luis F. Nachón es no satisfactorio.
- En lo referente a liderazgo, existe preocupación de los directivos para la comprensión del trabajo por parte del personal, que la distribución del trabajo es organizada. Que hay claridad en la distribución de las funciones, conocimiento en las metas de las áreas de trabajo, además de que si existe un conocimiento del porqué del trabajo que realizan. Que existe información de las nuevas técnicas implementadas para mejorar el trabajo, esfuerzo por cumplir las obligaciones, preocupación por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo. Existe intención del cumplir con los objetivos de los departamentos.
- De la reciprocidad, se concluye que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional. El personal considera que no hay retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales. Que las promociones carecen de objetividad. No hay equidad en oportunidades de capacitación. El personal considera que responde con trabajo responsable para el logro de los objetivos de la institución. Que existe preocupación por el prestigio del hospital, respeto en trato con los usuarios y defienden la imagen del servicio.
- De la motivación, se concluye que prevalece una sensación de orgullo de pertenencia. Existe libertad de acción para la realización de su trabajo. El personal se siente realizado profesionalmente. No existe un reconocimiento por el buen desempeño del personal. Las autoridades no favorecen la iniciativa de los trabajadores. Existe apatía por propuestas para el mejoramiento de la calidad del trabajo. Las condiciones de trabajo no son buenas y no hay preocupación para mejorarlas.
- De la participación, se concluye que no existe entre los diferentes departamentos para el logro de los objetivos, ni un buen espíritu de equipo. No existe flujo de información, ya que esta se encuentra concentrada en pocos grupos, limitando el desarrollo de las metas comunes. No existe una postura o actitud que comprometa al cambio por parte del personal operativo, ni del supervisor.
- Por turno, se concluye que expresan una percepción no satisfactoria del clima organizacional, que incluye a las variables y sus respectivas dimensiones.

- Por tipo de personal, se concluye que en general todo el personal manifiesta una percepción no satisfactoria del clima organizacional que implica a las variables y sus respectivas dimensiones. En general, el personal de enfermería es el que expresa mayor nivel de insatisfacción. En las variables de liderazgo y participación todo el personal, se expresa una percepción del clima organizacional no satisfactorio. En la variable de reciprocidad, el personal que presentó mayor insatisfacción fue el de enfermería. En la variable de motivación, el personal que presentó mayor insatisfacción fue el administrativo.

Contreras (2013) estudia la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III Nivel de atención en Bogotá, Colombia. El objetivo del trabajo es describir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

El problema de estudio es cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una institución de tercer nivel de atención en salud en la ciudad de Bogotá y qué factores se encuentran determinando estos niveles de satisfacción laboral, en este grupo de profesionales.

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, la población considerada para el presente estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá.

Las conclusiones de las investigaciones muestran que un 58 por ciento de la población presentan un nivel medio de satisfacción laboral, seguido del 31 por ciento de población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por ultimo un 11 por ciento de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral.

- La autora determina de manera general que la satisfacción laboral en enfermería es multidimensional, que se encuentra condicionado por factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.
- El grupo de estudio lo conforman profesionales de enfermería, representados en su totalidad por el género femenino, solteras representando el 60 por ciento de la población, con un rango de edad mayor de los 40 años, con estudios de post grado



en un 71.1 por ciento y vinculadas en un 62.2 por ciento a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio.

- Los resultados de este estudio muestran que el 58 por ciento presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31 por ciento con un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11 por ciento con un nivel bajo de satisfacción laboral.
- El factor promoción profesional, el cual hace referencia al grado en el que un individuo cree que puede mejorar tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo, fue el que presentó mayor valor de correlación con la satisfacción laboral, siendo de 0,77. Por lo que el factor representa un elemento determinante para la satisfacción laboral.
- En segundo lugar, se encuentra el factor que hace referencia a la competencia profesional que indica el grado en el que un trabajador cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo demanda, el valor encontrado para este factor fue de 0,62 del mismo modo, este factor se encuentra relacionado con el factor que se refiere a la promoción profesional, este tipo de asociación es coherente con los resultados.
- En este estudio, solamente se hallaron correlaciones importantes entre las variables socio-demográficas relacionadas con la edad y el factor que corresponde a las relaciones interpersonales con los jefes y superiores, siendo esta una correlación inversa o negativa de -0,377 y considerada un factor determinante en las relaciones de poder, autoridad y subordinación.
- Correlaciones importantes entre el nivel de formación y los factores que hacen referencia tanto a las relaciones interpersonales con jefes y superiores como a las relaciones entre compañeros de trabajo. Situación que influye de manera significativa en la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y la toma de decisiones.
- Finalmente, una correlación entre el factor tres que hace referencia al grado de satisfacción que presenta un individuo frente a la creencia que tiene con relación a

que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo realmente demanda y la variable tiempo de vinculación laboral.

Apuy (2008) estudió los factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela en San José de Costa Rica. El objetivo general fue conocer los factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería del servicio de emergencias.

Se plantea la problemática que vive diariamente el personal y de los factores que intervienen en la satisfacción laboral. Continuamente los funcionarios expresan descontento por factores internos y externos que condicionan su trabajo, afectándolos directa e indirectamente tanto en su vida personal, familiar como psicológica. Con frecuencia este grupo, presenta cansancio físico, mental, fatiga, al trabajar tiempo extraordinario, asociados al déficit de personal e incremento de las incapacidades y los turnos rotativos.

Es una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo y transversal. El universo es todo el personal de enfermería, que labora en el servicio de Emergencias. Las conclusiones a la que llegó la investigación fueron las siguientes:

- Se evidenció que el 62 por ciento del personal es del sexo femenino, un 43 por ciento son auxiliares de enfermería y un 53.3 por ciento posee licenciatura y maestría. Además el 52 por ciento tiene menos de cinco años de antigüedad en la institución y un 67 por ciento menos de cinco años de antigüedad en el servicio. El 49 por ciento del personal es interino, condición que genera insatisfacción laboral por la inopia del recurso humano, aunado a sobrecarga de trabajo, rotación frecuente e inestabilidad económica, así como estrés.
- Un 44 por ciento del personal son solteros y un 36 por ciento casado, no se evidencia que su condición civil afecte la satisfacción laboral. Existen pocas diferencias significativas entre ambos sexos que repercute en su desempeño laboral, tampoco existen datos que el género afecte la satisfacción laboral.
- Se establece que la mayoría del personal, un 84 por ciento son adultos jóvenes, comprendido entre los rangos etario menor de 25 a 44 años. Sobre la relación entre

edad y satisfacción laboral, los estudios señalan una asociación positiva, además que la satisfacción aumenta entre los profesionales.

- En la variable motivación, se concluyó que existe interés de la jefatura al solucionar y resolver con prontitud los conflictos, pero a nivel de grupo debe reforzarse la posición la posición sincera y tomarse en cuenta sus opiniones, también falta involucramiento de los colaboradores y escuchar sus opiniones en el mejoramiento del servicio por parte de la jefatura, así como el reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad.
- En la variable recurso humano, el personal en su mayoría está satisfecho con el salario que recibe actualmente, es necesario mencionar que un 47.7 por ciento considera es muy poco, en cierta forma se relaciona por no ser poseedor de su trabajo y en ocasiones, los nombramientos no son continuos, causa la inestabilidad económica.
- En la satisfacción personal, el 64.4 por ciento considera de normal a grande, lo que es positivo, porque este sentimiento de valor y satisfacción se deriva de sus propios aportes, realización y desarrollo profesional. Respecto a satisfacción general, el grupo percibe la satisfacción de normal a grande, por tanto el trabajo es la suma de diversos factores de la moral, espíritu de cooperación y contribución aportada del individuo, grupo a la organización así como el éxito.

## **2.2 ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL.**

Gutiérrez (2007) realiza la tesis denominada Auditoría de la administración de recursos humanos en el Hospital regional de Ayacucho en el 2004, el objetivo de la investigación fue determinar la eficacia de la administración de recursos humanos en el hospital regional de Ayacucho, tomando una muestra de 219 trabajadores del HRA (178 asistenciales y 41 administrativos) para determinar la percepción y actitud de los trabajadores respecto a la gestión de los recursos humanos.

El problema que aborda es que el hospital no tiene planificación de personal a largo plazo, lo que genera déficit de personal en las diferentes áreas de salud. El hospital regional de Ayacucho (HRA) en los últimos años atravesó una situación crítica, principalmente por la rotación de sus autoridades y del recurso humano contratado. El

Ministerio de Salud (MINSA), dentro de las evaluaciones realizadas encontró que el HRA no cumplió los niveles óptimos.

La investigación es de tipo descriptiva explicativa. Se consideró una investigación operativa porque los resultados fueron utilizados para mejorar la gestión de los recursos humanos. Las conclusiones a las que llegó fueron:

- La calificación de los procesos de recursos humanos fue 51.20 por ciento, considerando la gestión de la administración como ineficaz o mala.
- Los procesos de ingreso, desarrollo, planeamiento, higiene, seguridad laboral y bienestar social son críticos y se considera como muy mala.
- La brecha total para lograr la calificación eficaz es de 18.8 por ciento.
- La gestión de la unidad de capacitación es ineficaz menor al 50 por ciento.
- La conducción estratégica y gestión de los recursos humanos es ineficaz menor del 50 por ciento.
- La integración funcional de las áreas de bienestar social es ineficaz menor al 50 por ciento.

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

El presente estudio, tuvo como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el HNAL, cuyo propósito fue proporcionar información válida que permita al personal de enfermería elaborar estrategias para resolver los problemas como mejorar los niveles de motivación e indicadores para la evaluación y así contribuir a mejorar la calidad de atención.

El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica para la recolección de datos fue la entrevista y se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios que fueron validados por “Job Diagnostic Survey” de Hackman y Oldham, 1974, en la universidad de Yale, Estados Unidos y Rosa Palma Carrillo, 1999, en la universidad Ricardo Palma, Facultad de Psicología. El cuestionario de motivación laboral contiene 23 preguntas y el cuestionario de satisfacción laboral contiene 36 preguntas y utilizando para su puntuación la escala de Lickert.

Las conclusiones de la investigación fueron:

- Las/os profesionales de enfermería (48 por ciento) tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de tarea, caracterizan el nivel de motivación baja. Las dimensiones que generan una motivación media en los profesionales de enfermería se caracterizaron por la identidad que está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo y las oportunidades que éste les ofrece para su realización personal y la autonomía, consideran que la responsabilidad con la que asumen su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad generados por sus competencias.
- En cuanto a la satisfacción laboral el (54 por ciento) de las/os profesionales de enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos. Los factores que generaron un nivel de medio de satisfacción laboral consistió en que las relaciones interpersonales están en relación al agrado que presentan las enfermeras con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el desempeño de sus funciones, el desarrollo personal comprendió las sensaciones de bienestar que experimentan las enfermeras(os) al hacer su trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización personal y profesional y las Políticas administrativas que se encuentran en relación al horario de trabajo, el reconocimiento al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias.
- Se comprueba que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través, de la prueba estadística chi cuadrado, cuyos resultados fueron  $X^2$  Calculado = 24.36 y  $X^2$  Tabulado = 7.815, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Cieza (2014) estudia la motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería, dicha investigación se realizó en el Hospital General uno José Soto Cadenillas en la provincia de Chota en Cajamarca. La investigación tuvo un tiempo de duración que abarcó un periodo de tiempo desde junio hasta septiembre del año 2014 y tuvo como propósito la determinación y análisis de la motivación y satisfacción laboral del

profesional de enfermería. El tipo de estudio es cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 enfermeras(os). Se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios que fueron validados por “Job Diagnostic Survey” de Hackman y Oldham, 1974, en la universidad de Yale, Estados Unidos y Rosa Palma Carrillo, 1999, en la universidad Ricardo Palma, Facultad de Psicología. El cuestionario de motivación laboral contiene 23 preguntas y el cuestionario de satisfacción laboral contiene 36 preguntas, preguntas cerradas, y se utilizó para su puntuación la escala de Lickert.

Las conclusiones de la investigación fueron:

- Se mostraron que de 30 enfermeras(os), el 100 por ciento están motivados en su centro de trabajo.
- Así mismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que el 100 por ciento de los profesionales de enfermería presentan alta motivación
- Se destacaron las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación.
- En cuanto a las dimensiones que presentan escasa motivación, están la retroalimentación, importancia y variedad de la tarea.
- En relación a la satisfacción laboral el 100 por ciento de las enfermeras(os) están satisfechas(os) en su centro laboral.
- En las dimensiones de la satisfacción laboral como las de relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de tareas, se encontró que el 100 por ciento de dichos profesionales presentan satisfacción.
- En cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral como las condiciones físicas y beneficios laborales resultó que el personal se encuentra insatisfecho.

### **2.3 BASES TEÓRICAS.**

Las bases teóricas cumplen la función de respaldar la detección de la problemática en la realidad que se pretende estudiar, que es motivo de estudio, para lo cual se explican teorías que describen la motivación y la satisfacción laboral.

### **2.3.1 MOTIVACIÓN.**

¿Qué es la motivación? Es el resultado de la interacción de los individuos con la situación. Es cierto que algunos individuos parecen estar dirigidos al triunfo. Pero el mismo estudiante que encuentra difícil leer un libro de texto por más de 20 minutos devora el de Harry Potter en un día. Para este estudiante, el cambio en la motivación lo genera la situación. Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. El esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas. Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo. Robbins (2009).

#### **2.2.1.1 TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN.**

##### **a) Teoría de los dos factores.**

Robbins y Judge (2009) en su obra “Comportamiento Organizacional” explican que la teoría de los dos factores, también llamada teoría de motivación e higiene, fue propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg. Con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso, Herzberg investigó la pregunta siguiente: “¿Qué espera la gente de su trabajo?”. También hacen referencia a los factores que influyen en la motivación de las personas que se explican a continuación.

- **Factores de higiene:** Están relacionados con factores externos a la persona y con sus necesidades primarias. En otras palabras, son aquellas condiciones laborales que rodean a las personas, es decir, el ambiente de trabajo, las políticas de la empresa, el salario, las prestaciones sociales, reglamento interno, etc. Cuando estos factores son buenos, evitan la insatisfacción y cuando son deficientes, las provocan.

- **Factores de motivación:** Son aquellas condiciones que ocurren dentro de la persona y están relacionados con las necesidades secundarias. Es decir, guardan relación con el perfil del puesto y producen una satisfacción duradera. Estos factores pueden ser la libertad para hacer un trabajo, autoevaluación del desempeño, el logro, el reconocimiento, el progreso, etc. Cuando estos factores son óptimos, elevan la satisfacción y cuando son precarios, acaban con ella.

#### **b) Teoría de las necesidades.**

Las teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse provienen de fuerzas que existen dentro de algunas de esas necesidades son conscientes, mientras que otras no. La teoría motivacional más conocida es la de Maslow, y se basa en la jerarquía de las necesidades humanas. Según Maslow, las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto de la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias). Muestra esta organización jerárquica. Chiavenato (2007).

Chiavenato (2007) en su obra “Administración de los recursos humanos: El capital humano de las organizaciones” explica que Maslow planteó que dentro de cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades, es decir, que las necesidades de las personas se pueden clasificar o jerarquizar por orden de importancia, las cuales se mencionan a continuación:

- **Necesidades fisiológicas:** Constituyen el nivel más bajo de necesidades humanas. Son innatas, como la necesidad de alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra frío o calor) o deseo sexual (reproducción de la especie). Se denominan necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada, con el fin de garantizar la supervivencia del individuo. Orientan la vida humana desde el momento del nacimiento. Es decir, al principio, la vida humana es una constante búsqueda de satisfacción de las necesidades elementales más impostergables, que monopolizan la conducta del



recién nacido, y en el adulto predominan sobre las demás necesidades mientras no se logre su satisfacción. Se relacionan con la subsistencia y existencia del individuo. A pesar de ser comunes a todos los seres humanos, requieren distintos grados individuales de satisfacción. Su principal característica es la urgencia: cuando no se satisface alguna de estas necesidades, dirige la orientación de la conducta.

- **Necesidades de seguridad:** Constituyen el segundo nivel en las necesidades humanas. Llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección contra una amenaza o privación, huir del peligro, el anhelo de un mundo ordenado y previsible son manifestaciones características de estas necesidades. Aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Como aquellas, también están íntimamente relacionadas con la supervivencia del individuo. Tienen gran importancia, pues en la vida organizacional las personas dependen de la organización, y es ahí donde las acciones gerenciales arbitrarias o las decisiones inconsistentes e incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su continuidad en el trabajo.
- **Necesidades sociales:** Surgen de la vida social del individuo con otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor. Aparecen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente resueltas. Cuando las necesidades sociales no están debidamente satisfechas, las personas muestran resistencia, antagonismo y hostilidad frente a quienes se les acercan. La frustración de esas necesidades conduce a la falla de adaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir afecto es un importante impulsor de la conducta humana cuando se utiliza la administración participativa.
- **Necesidades de aprecio:** Son las necesidades relacionadas con la manera como la persona se ve y valora, es decir, con la autovaloración y la autoestima, la

confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el estatus, la reputación y el orgullo personal. La satisfacción de estas necesidades conduce a un sentimiento de confianza en si mismo, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Si estas necesidades no son satisfechas pueden producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los que a su vez pueden generar desanimo o actividades compensatorias.

- **Necesidades de autorrealización:** Son las necesidades humanas más elevadas y se encuentran en lo más alto de la jerarquía. Motivan al individuo a emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de su vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso a superarse y a llegar a ser todo lo que se puede ser. Las necesidades de autorrealización se relacionan con la autonomía, independencia, control de sí mismo, competencia y plena realización del potencial y la virtud que cada persona posee, así como la utilización plena de sus talentos.

### c) Teoría según el modelo de características del puesto.

Newstrom, John (2011) en su obra “Comportamiento Humano en el Trabajo” explica que J. Richard Hackman y Greg Oldham elaboraron un enfoque de características para enriquecer el puesto que identifica cinco dimensiones centrales: variedad de habilidades, identidad de las tareas, importancia de las tareas, autonomía y realimentación.

De manera ideal, un puesto debe tener las cinco dimensiones para estar completamente enriquecido. Si los trabajadores perciben que una dimensión está ausente, se sentirán insatisfechos psicológicamente y su motivación puede disminuir. Las dimensiones centrales afectan el estado psicológico de un empleado: mejoran el desempeño, la satisfacción y la calidad del trabajo, y disminuyen la rotación y el ausentismo.

Su efecto sobre la cantidad del trabajo es menos confiable. Muchos empleos administrativos y de oficina, así como de manufactura, son con frecuencia deficientes en algunas dimensiones centrales. Aunque existen enormes diferencias individuales en cuanto a la reacción de los empleados ante las dimensiones centrales, el empleado

habitual las considera básicas para la motivación interna. A continuación se explican las dimensiones de la motivación del modelo de J. Richard Hackman y Greg Oldham:

- **Variedad de la tarea.**

La variedad de la tarea permite a los empleados realizar diferentes operaciones que requieren a menudo diferentes destrezas. La necesidad de cierta variedad se ilustra por medio de la siguiente anécdota:

En México, una turista se detuvo en el taller de un tallador de madera para preguntar el precio de una silla tallada a mano. El tallador respondió: “50 dólares”. La turista dijo que le gustaba la silla y que deseaba otras tres exactamente iguales. Esperando un descuento por cantidad, preguntó, “¿Cuánto es por cuatro sillas?” El tallador respondió, “250 dólares por cuatro sillas”. Impresionada porque el precio unitario por cuatro sillas era mayor que el precio de una sola, la turista preguntó por qué. El tallador contestó: “señorita, es muy aburrido tallar cuatro sillas exactamente iguales”.

Los empleados consideran más desafiantes los puestos con gran variedad debido a la gama de destrezas involucradas. Estos puestos también mitigan la monotonía propia de cualquier actividad repetitiva. Si el trabajo es físico, se utilizan diferentes músculos, de manera que no se emplee en exceso y se fatigue un área muscular al final del día. La variedad proporciona a los empleados un mayor sentido de competencia porque desempeñan diferentes tipos de trabajo en formas distintas.

- **Identidad de las tareas.**

Una segunda dimensión central del puesto es la identidad de las tareas, que permite a los empleados llevar a cabo una pieza de trabajo completa. En el pasado, los empleados individuales trabajaban en una parte tan pequeña de todo el trabajo que no relacionaban sus esfuerzos con ningún producto. No tenían ningún sentido de conclusión o responsabilidad por el producto en su totalidad. Cuando las tareas se amplían para fabricar todo un producto o una parte identificable, se establece la identidad de las tareas.

- **Importancia de las tareas.**

Una tercera dimensión central es la importancia de las tareas. Se refiere al impacto, percibido por el empleado, que su labor produce en otras personas. El impacto puede ser

sobre otros empleados de la organización, como cuando el trabajador lleva a cabo un paso importante del proceso de producción, o sobre personas que no forman parte de la empresa, como cuando el trabajador ayuda a fabricar un instrumento médico para salvar vidas. El punto clave es que los trabajadores deben creer que realizan algo importante en su organización, la sociedad, o en ambas.

- **Autonomía para la realización de la tarea.**

Una cuarta dimensión central es la autonomía. Es la característica del puesto que da a los empleados cierta discreción y control sobre decisiones relacionadas con el puesto y parece fundamental para generar un sentido de responsabilidad. Aunque están dispuestos a trabajar dentro de los límites generales de una organización, los trabajadores también insisten en tener cierto grado de libertad. La autonomía es importante para muchas personas, en especial para las más jóvenes.

- **Retroalimentación.**

Una quinta dimensión central es la realimentación, que se refiere a la información referente al desempeño de los trabajadores. Puede provenir directamente del trabajo mismo (realimentación de las tareas), o la administración y otros empleados la pueden proporcionar verbalmente. Puede ser positiva o negativa, pero es mejor cuando se equilibra apropiadamente. Debe ser temprana y continua más que tardía y esporádica. La idea de la realimentación es simple, pero muy significativa para los trabajadores. Como invierten una parte considerable de su vida en su trabajo, desean conocer su desempeño. Además, necesitan saberlo con frecuencia porque reconocen que el desempeño varía y la única forma de realizar ajustes es conociendo su desempeño actual.

## **2.2.2 SATISFACCIÓN LABORAL.**

El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables. Debido a la gran importancia que los investigadores

del Comportamiento Organizacional han dado a la satisfacción en el trabajo. Robbins (2009).

### **2.2.2.1 TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

Alfaro (2010) en el estudio “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” hace mención a teorías acerca de la satisfacción laboral las cuales mencionaremos a continuación:

#### **a) Teoría del Ajuste en el trabajo.**

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

#### **b) Teoría de la March y Simón.**

La motivación para producir surge de un estado de descontento, lo cual produce un sentimiento de búsqueda de alternativas para revertir esta insatisfacción. Estos autores plantean que cuando mayor es el valor de las recompensas que la persona espera recibir, mayor es la satisfacción en el trabajo y mayor será el nivel de aspiración por parte del empleado. Además, cuanto más elevado sea el nivel de aspiración, menor será la satisfacción. En base a estos planteamientos, la satisfacción o insatisfacción de un empleado, puede generar un aumento o una disminución en el nivel de rendimiento. La satisfacción en el puesto de trabajo vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en su centro de labor. Existen

diversos factores para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en su puesto de trabajo.

**c) Teoría de la satisfacción por facetas.**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces satisfacción; (b) QDR es mayor a QER. Entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

**d) Teoría de los eventos situacionales.**

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

**e) Teoría de la discrepancia.**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la

consecución de los valores laborales. La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

Cavalcante (2004) explica que Locke en 1976 identificó, en su teoría de la discrepancia, los factores de la satisfacción laboral como las condiciones de trabajo; el sueldo y los beneficios, las políticas administrativas basadas en las políticas de la organización; las relaciones con el jefe inmediato; relaciones sociales con los colegas en el trabajo; el desarrollo personal traducido en el reconocimiento, promociones y oportunidades de formación y el desempeño de las tareas traducida como la atracción con el trabajo en sí, control sobre los métodos de trabajo y el aprendizaje del mismo.

Vázquez (2007) menciona siete factores determinantes de la satisfacción laboral de los empleados que se mencionan a continuación:

- **Condiciones físicas y de confort.**

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

- **Beneficios laborales y remunerativos.**

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades

fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

- **Políticas administrativas.**

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

- **Relaciones con la autoridad.**

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

- **Relaciones sociales.**

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas



que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

- **Desarrollo personal.**

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

- **Desempeño de las tareas.**

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc. Requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

El interés por el tema de la satisfacción se inicia en los años 70, pues según Thevenet, la motivación suponía una dinámica, mientras que la satisfacción representa un estado y está ligada además a la productividad y a la eficacia. Otros investigadores como Diego sostienen que el reciente interés por la satisfacción laboral reside posiblemente en su capacidad para predecir la permanencia en el trabajo y la productividad laboral. El tema de la satisfacción laboral es importante, pues de ellos depende en gran parte como se comportaran los empleados, por este motivo, las organizaciones deben preocuparse porque sus empleados estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario podrían surgir algunos inconvenientes. Hemos mencionado que los empleados que están más satisfechos se sienten más motivados, por lo tanto, menor será la probabilidad de

rotación y ausentismo en la organización. Además mayor será su desempeño. El asunto radica en que diversas organizaciones no saben cómo hacer para que sus empleados se sientan satisfechos. Si los empleados están insatisfechos, se deben encontrar las causas las cuales pueden ser malas condiciones de trabajo, falta de línea de carrera, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, conflictos interpersonales entre los trabajadores entre otros. Correa y Álvarez (2016).

### **III. MATERIALES Y METODOS**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN, NIVEL Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.**

La presente investigación es de tipo cuantitativo, correlacional, no experimental, descriptivo y de corte transversal.

#### **3.2 LUGAR.**

La investigación se desarrolló en el Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco de EsSalud que está ubicado en el distrito de Wanchaq de la ciudad del Cusco, establecimiento que cuenta con trabajadores de tipo asistencial y administrativo, los cuales brindan las características favorables para el desarrollo de la investigación.

#### **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Se utiliza la metodología de la entrevista como medio para extraer la información y el instrumento formulario tipo cuestionario (Anexo 11), cuya escala de medición fue Likert.

##### **3.3.1 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO.**

Según el anexo 11, se aplicaron dos cuestionarios, uno para la variable motivación y el otro para la variable satisfacción laboral. El cuestionario de la variable motivación adaptada de "Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, 1974, y el cuestionario de la variable satisfacción laboral fue adaptada de Rosa Palma Carrillo, 1999.

- El cuestionario de la variable satisfacción laboral consta de 36 enunciados, segmentados en siete secciones, ya que la variable satisfacción laboral posee siete factores. La finalidad del cuestionario fue medir el grado de satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco.
- El cuestionario de la variable motivación consta de 23 enunciados, segmentados en cinco secciones, ya que la variable motivación posee cinco factores. La finalidad del cuestionario fue medir el grado de motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco.

### **3.3.1.1 PRUEBA DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO, ALFA DE CRONBACH.**

Este coeficiente sirve para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento basado en una escala Likert o una semántica diferencial. Córdova (2012).

La fórmula de la prueba de fiabilidad del instrumento es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right)$$

Donde:

$K$ : El número de ítems.

$\sum s_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems.

$s_T^2$ : Varianza de la suma de los ítems.

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

El coeficiente se encuentra entre los valores de 1 y 0. Un valor mayor 0.5 brinda alta confiabilidad del instrumento. Córdova (2012).

### **3.3.2 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

El estudio se realizó en el Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco luego de presentar una solicitud al jefe de la División de Recursos Humanos para obtener la autorización y proseguir con la investigación. Después se coordinó con el jefe del área administrativa para obtener los horarios y recabar la información de cada trabajador. El tiempo por entrevista fue aproximadamente de 15 a 20 minutos por persona. El estudio exploratorio se inició el año 2015, la obtención y la aplicación de los cuestionarios a cada trabajador y se efectuó entre 17 de agosto del año 2016 y el 17 de setiembre del año 2016 y los resultados se obtuvieron en el año 2017.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.**

En forma general, en estadística, se denomina población a un conjunto de elementos que consta de personas, objetos, etc. En los que se pueden observar o medir una o más características de naturaleza cualitativa o cuantitativa. A cada elemento de una población se le denomina unidad elemental o unidad estadística. El resultado de observar o medir una característica en una unidad estadística se denomina dato estadístico, valor observado o simplemente observación.

La población es definida por la tarea o investigación estadística a realizarse. Y como la medición de la característica especificada por la investigación se hace a cada unidad elemental, en este caso se define a la población como la totalidad de valores posibles de la característica específica por la investigación se hace a cada unidad elemental, en este caso se define a la población como la totalidad de valores posibles de una característica particular específica por la investigación estadística. En este sentido, la población consiste de un conjunto de datos estadísticos que se reúnen de acuerdo con la formulación de una investigación estadística o con la definición de la población específica. (Córdoba 2003).

Después de definir la tarea de investigación estadística a realizar, se debe decidir entre investigar toda la población o solo una parte de ella. El primer procedimiento es denominado censo y el segundo es llamado muestra. En nuestro caso, la población está comprendida por el personal administrativo del Hospital de Nivel IV que son 151 trabajadores en total. El personal médico queda totalmente excluido de la población de este estudio.

#### **3.4.1 TAMAÑO DE LA MUESTRA.**

Se denomina muestra a una parte de la población seleccionada de acuerdo con un plan o una regla con el fin de obtener información acerca de la población de la cual proviene. La muestra debe ser seleccionada de manera que sea representativa de la población. Un método de selección de muestras representativas es el azar, esto es, cada elemento de la población tiene la misma posibilidad de ser incluida en la muestra.

La fórmula que se utilizará para definir el tamaño de muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

Z = Nivel de confianza.

P = Probabilidad de éxito.

Q = Probabilidad de fracaso.

N = Población total.

e = Nivel de error.

El factor de muestreo sirve para ver si es necesario corregir el tamaño de la muestra.

Cuando un factor de muestreo ( $F=n/N$ ) es mayor a 0.5 es necesario corregir la muestra con el factor de corrección de la muestra. Padilla (2014). A continuación se muestra la siguiente formula que sirve para calcular el factor de muestreo:

$$F = \frac{n}{N}$$

F = Factor de muestreo.

n = Tamaño de la muestra.

N = Población total.

### 3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL.

#### - **Variable independiente: motivación.**

Coulter (2010) define a la variable motivación como:

“La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta”.

En cuanto a las dimensiones de la motivación planteadas por Hackman y Oldham, Coulter (2010) las conceptualiza de la siguiente manera:

**Variación de habilidades:** Grado al cual un puesto requiere varias actividades de modo que un empleado pueda utilizar diversas habilidades y talentos.

**Identidad de las tareas:** Grado al cual un puesto requiere la terminación de un trabajo completo e identificable.

**Importancia de las tareas:** Grado al que un puesto tiene un impacto considerable en las vidas o trabajos de otras personas.

**Autonomía:** Grado al cual un puesto proporciona considerable libertad, independencia y discreción a un individuo mediante la programación del trabajo y la demarcación de los procedimientos que deben usarse para llevarlo a cabo.

**Retroalimentación:** Grado al cual llevar a cabo las actividades requeridas en el puesto da como resultado que un individuo obtenga información directa y clara acerca de la efectividad de su desempeño.

- **Variable dependiente: satisfacción laboral**

Arbaiza (2010) conceptualiza a la variable satisfacción laboral como:

“La satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una empresa están satisfechos, las probabilidades de abandono y de ausentismo serán menores que si los empleados están insatisfechos”.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral planteadas por Locke, Gonzales y Cercado (2017) las conceptualizan de la siguiente manera:

**Condiciones físicas y de confort:** Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador.

**Beneficios laborales y remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza.

**Políticas administrativas:** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular las relaciones laborales y asociadas con el trabajador.

**Relaciones con la autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

**Relaciones sociales:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**Desarrollo personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Desempeño de las tareas:** La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

### 3.6 DEFINICIÓN OPERACIONAL.

Una definición operacional permite definir un constructo de modo más preciso. Es la herramienta que permite traducir un concepto teórico a un concepto empírico; es decir, lo que no podemos observar por algo que es accesible a nuestros sentidos o nuestros instrumentos de medición. Una definición operacional se elabora en función a las dimensiones o indicadores de una variable. Córdova (2012).

En la tabla 1, se observa la operacionalización de las variables que se estudian:

**Tabla N°1: Matriz operacional de las variables motivación y satisfacción laboral.**

Titulo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, distrito de Wanchaq 2015.	Variable independiente: Motivación	1.1 Variedad de la tarea	Ítems: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5.	Escala de Likert con valores: 1, 2, 3, 4, 5.	Cuestionario con 23 ítems
		1.2 Identidad con la tarea	Ítems: 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4.		
		1.3 Importancia de la tarea	Ítems: 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4.		
		1.4 Autonomía para la realización de la tarea	Ítems: 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4.		
		1.5 Retroalimentación	Ítems: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 y 5.6.		
	Variable dependiente: Satisfacción laboral.	2.1 Condiciones físicas y de confort	Ítems: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5.	Escala de Likert con valores: 1, 2, 3, 4, 5.	Cuestionario con 36 ítems
		2.2 Beneficios laborales y remunerativos	Ítems: 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4.		
		2.3 Políticas administrativas	Ítems: 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5.		
		2.4 Relaciones sociales	Ítems: 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4.		
		2.5 Desarrollo personal	Ítems: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 y 5.6.		
		2.6 Desempeño de las tareas	Ítems: 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5 y 6.6.		
		2.7 Relación con la autoridad	Ítems: 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 y 7.6.		

Fuente: Elaboración propia.



### **3.7 PROCEDIMIENTO DEL PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS.**

Después que se concluyó la etapa de recolección de datos, mediante los cuestionarios (Anexo 11), se procesaron en los programas Excel y SPSS, se elaboró una tabla matriz de las variables motivación (Anexo 14) y satisfacción laboral (Anexo 13), con dicha matriz se procedió al análisis y las interpretaciones de los resultados.

Para poder medir la variable de satisfacción laboral, se asignaron los puntajes a cada pregunta que están entre los valores de uno al cinco. En la tabla N°2, se muestra la tabla de calificación:

**Tabla N°2: Puntuación de respuestas para la variable satisfacción laboral.**

<b>Escala de Medición</b>	<b>Valor</b>
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Elaboración propia.

La tabla N°2 muestra los valores de los puntajes, en donde el número uno representa el valor más bajo, lo cual significa que la opinión del entrevistado que está totalmente en desacuerdo respecto a la percepción que tiene en cuanto a los ítems que miden el nivel satisfacción laboral, no obstante la calificación más alta es el número cinco que representa la opinión del entrevistado que está totalmente de acuerdo respecto a la percepción que tiene en cuanto a los ítems que miden el nivel de satisfacción laboral. El número cuatro representa la opinión que está de acuerdo, no obstante el número dos representa la opinión que está en desacuerdo. Por último el número tres representa la opinión indecisa del entrevistado.

No obstante para poder medir la variable de motivación, también se asignó a cada pregunta los valores del uno al cinco. En la tabla N°3, se muestra la tabla de calificación:

**Tabla N°3: Puntuación de respuestas para la variable motivación.**

Escala de Medición	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N°3, se muestran los valores de los puntajes, en donde el número uno representa el valor más bajo, lo que significa que la opinión del entrevistado respecto a sus actividades que no hace, no le permiten hacer o no recibe de otros, en contraste la calificación más alta es el número cinco que representa la opinión del entrevistado que siempre hace, le permiten hacer o recibe de otros en su centro de labor. El número cuatro representa la opinión que casi siempre hace, le permiten hacer o recibe de otros en su centro de labores, no obstante el número dos representa la opinión de pocas veces. Por último el número tres representa la opinión que a veces hace, le permiten hacer o recibe de otros en su centro de labor.

Para poder tener un mejor manejo e interpretación de los datos, se aplicó la escala de Stanones (anexo 1 y anexo 2). Dicha escala transforma la escala original en una nueva donde los entrevistados son ubicados en niveles de motivación como “motivación baja”, “motivación media” o “motivación alta”. Por lo tanto también los ubica en un nivel de satisfacción como “satisfacción baja”, “satisfacción media” o “satisfacción alta”. Para tal fin se utilizó el programa Excel y SPSS. En la tabla N°4, se observan los puntos de corte para ubicar a cada entrevistado según sus niveles de satisfacción laboral.

**Tabla N°4: Puntos de corte de la variable satisfacción laboral.**

NIVEL DE SATISFACCION		
BAJO	MEDIO	ALTO
54 – 110	111 - 149	150 - 172

Fuente: Elaboración propia.

Para la variable satisfacción laboral, si el entrevistado llega a tener un puntaje entre 54 y 110, su satisfacción laboral es baja; si llega a tener puntajes entre 111 y 149, su satisfacción laboral es media y si llega a tener puntajes entre 150 y 172, su satisfacción laboral es alta.

En la tabla N°5, se observan los puntos de corte para ubicar a cada entrevistado según sus niveles de satisfacción laboral respecto a cada dimensión.

**Tabla N°5: Puntos de corte de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.**

DIMENSIONES	NIVELES DE SATISFACCION		
	BAJO	MEDIO	ALTO
CONDICIONES FISICAS Y DE CONFORT	6 - 15	16 - 22	23 - 25
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS	4 - 9	10 - 16	17 - 20
POLITICAS ADMINISTRATIVAS	6 - 12	13 - 18	19 - 23
RELACIONES SOCIALES	5 - 11	12 - 17	18 - 20
DESARROLLO PERSONAL	10 - 20	21 - 27	28 - 30
DESEMPEÑO DE LAS TAREAS	8 - 21	22 - 28	29 - 30
RELACION CON LA AUTORIDAD	9 - 17	18 - 25	26 - 30

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, se sigue el mismo criterio ya explicado.

En la tabla N°6, se observan los puntos de corte para ubicar a cada entrevistado según sus niveles de motivación:

**Tabla N°6: Puntos de corte de la variable motivación.**

NIVEL DE MOTIVACION		
BAJO	MEDIO	ALTO
40 - 70	71 - 92	93 - 103

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de la variable motivación, si el entrevistado llega a tener un puntaje entre 40 y 70 su motivación es baja, si llega a tener puntajes entre 71 y 92 su motivación es media y si llega a tener puntajes entre 93 y 103 su motivación es alta.

En la tabla N°7, se observan los puntos de corte para ubicar a cada entrevistado según sus niveles de motivación respecto a cada dimensión.

**Tabla N°7: Puntos de corte de las dimensiones de la variable motivación.**

DIMENSIONES	NIVELES DE MOTIVACION		
	BAJO	MEDIO	ALTO
VARIEDAD DE LA TAREA	7 - 14	15 - 22	23 - 25
IDENTIDAD CON LA TAREA	7 - 14	15 - 18	19 - 20
IMPORTANCIA DE LA TAREA	5 - 12	13 - 16	27 - 20
AUTONOMIA PARA LA REALIZACION DE LA TAREA	4 - 10	11 - 16	17 - 20
RETROALIMENTACION	10 - 17	18 - 22	23 - 28

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de las dimensiones de la variable motivación, se sigue el mismo criterio explicado anteriormente.

Después de clasificar a cada persona según su nivel de motivación como alto, medio o bajo y su nivel de satisfacción laboral como alto, medio o bajo, en una tabla de contingencia (Anexo 4), se utilizó la prueba estadística chi cuadrado como técnica de intervención para analizar las variables.

### **3.8 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.**

La hipótesis general es para evaluar si existe relación entre las variables motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco en el año 2015.

En las hipótesis específicas se evalúan:

- Los factores variedad de la tarea, identidad con la tarea, importancia de la tarea, autonomía para la realización de la tarea y retroalimentación tienen una relación significativa con la variable motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.
- Los factores Condiciones físicas y de confort, Beneficios laborales y remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de las tareas y Relación con la autoridad tienen una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

### **3.9 PRUEBA DE INDEPENDENCIA.**

#### **3.9.1 PRUEBA CHI CUADRADO.**

Es una prueba estadística para evaluar hipótesis general acerca de la relación entre dos variables categóricas cuyo símbolo es  $X^2$ , Las hipótesis a probar son de tipo correlacionales cuyas variables involucradas son dos. La prueba chi cuadrada no considera relaciones causales entre las variables cuyos niveles de medición son los de tipo nominal u ordinal (o intervalos o razón reducidos a ordinales). El procedimiento de cálculo es por medio de una tabla de contingencia o tabulación cruzada, que es un cuadro de dos dimensiones, y cada dimensión contiene una variable. A su vez, cada variable se subdivide en dos o más categorías. Hernández (2010).

La fórmula de la prueba de chi cuadrado se describe a continuación:

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

$X^2$ : Chi cuadrado calculado.

$f_o$ : Frecuencias observadas.

$f_e$ : Frecuencias esperadas.

#### **3.9.2 ANÁLISIS CORRELACIONAL.**

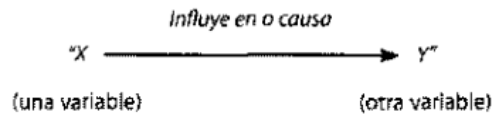
Se utilizó este análisis estadístico para evaluar las hipótesis específicas de la investigación, con ello se busca que si la variable satisfacción laboral posee una relación significativa con sus factores y si la variable motivación posee una relación significativa con sus factores. Para tal fin se evaluó a cada variable con sus dimensiones mediante las correlaciones bivariadas y la correlación de Pearson.

#### **3.9.3 CORRELACIONES BIVARIADAS.**

##### **- Relaciones de causalidad.**

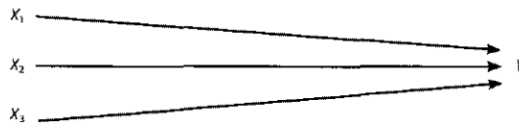
Este tipo de análisis no solamente afirma la o las relaciones entre dos o más variables y la manera en que se manifiestan, sino que además propone un “sentido de

entendimiento” de las relaciones. Tal sentido puede ser más o menos completo, esto depende del número de variables que se incluyan, pero todas estas hipótesis establecen relaciones de causa-efecto. Hernández (2010).



### - **Análisis bivariado.**

Este análisis plantea una relación entre una variable independiente y una variable dependiente. Por ejemplo: “percibir que otra persona del género opuesto es similar a uno(a) en cuanto a religión, valores y creencias, nos provoca mayor atracción hacia ella”. Hernández (2010).



#### **3.9.3.1 CORRELACIÓN DE PEARSON.**

Para analizar la intensidad de la relación lineal entre dos variables (ambas medidas a nivel intervalar o proporcional), calcularemos un coeficiente comparable, que tendrá una interpretación similar a la del coeficiente de correlación por rangos de Spearman. Este coeficiente se llama coeficiente de correlación  $r$  de Pearson y es uno de los de mayor utilización cuando las variables que se analizan alcanzan el nivel de medición que autoriza su cálculo. Este coeficiente va a medir qué tan bien se puede aproximar el conjunto de puntos con una función lineal y va a depender de lo que antes llamamos el “achatamiento” de la elipse. Será grande (próximo a 1 ó a -1) si las variables están muy relacionadas linealmente, es decir, si la nube de puntos se elonga hacia una línea; y será pequeño (próximo a cero) si las variables guardan poca relación lineal, es decir si la nube de puntos tiene forma redondeada. Será positivo y elevado (próximo a 1) si valores pequeños de una variable están acompañados de valores pequeños de la otra y valores

grandes de una siguen a valores grandes de la otra. Para evaluar la relación existente entre dos variables una prueba paramétrica habitualmente utilizada es el coeficiente de correlación de Pearson. Este coeficiente permite conocer la magnitud de la relación existente entre dos variables continuas y la dirección de dicha relación, la cual puede ser directa o inversa. Bologna (2011).

$$r = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_x \cdot \sigma_y}$$

Donde:

$r$  es la correlación de Pearson.

$\sigma_{xy}$  es la covarianza entre  $x$  e  $y$ .

$\sigma_x$  es la desviación estándar de la variable  $x$ .

$\sigma_y$  es la desviación estándar de la variable  $y$ .

## **IV.RESULTADOS Y DISCUSION**

### **4.1 RESULTADOS.**

#### **4.1.1 HOSPITAL NIVEL IV ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD CUSCO.**

La creación de EsSalud comienza con el presidente de la República del Perú, General Oscar R. Benavides, quien creó una comisión técnica para la formulación de la propuesta, integrada por el Dr. Guillermo Almenara y los abogados Edgardo Rebagliati y Juan José Calle, quienes elaboran el texto de la Ley 8433 del 12 de Agosto de 1936, que crea la Caja Nacional del Seguro Social Obrero, para obreros y trabajadores domésticos, posteriormente en 1948 se crea el Seguro Social del Empleado, mediante Decreto Legislativo 10902. Ambos regímenes se unifican durante el Gobierno del General Juan Velasco Alvarado con el Decreto Ley 20212 del 6 de noviembre de 1973 que crea el Seguro Social del Perú, como Institución Pública Descentralizada del Ministerio de Trabajo. En 1980 se promulga el Decreto Ley 23161, que crea el Instituto Peruano de Seguridad Social (IPSS), vinculándolo a la Presidencia del Consejo de Ministros. Posteriormente, luego de una secuencia de ajustes normativos del 18 de junio de 1998 adscribe al IPSS al Ministerio de Trabajo, culmina el proceso con la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, Ley 26790 y la creación de EsSalud en enero de 1999, en un largo y complejo proceso de institucionalización y desarrollo, que conduce a ser en la actualidad una institución líder en el campo de la salud en el Perú.

El hospital Adolfo Guevara Velasco fue construido en el gobierno de Fernando Belaunde Terry por la empresa constructora Graña y Montero, iniciando la construcción en el año 1980 en los terrenos pertenecientes al primer aeropuerto de la ciudad del Cusco de la institución CORPAC. Inaugurado en el mes de julio del año 1986 en el primer gobierno de Alan García Pérez como el Instituto Peruano de Seguridad Social IPSS Cusco, cuyo nombre fue cambiado en el gobierno de Alberto Fujimori como Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco, quien fue un ilustre cusqueño. Estructuralmente en su infraestructura, ha llegado a ser uno de los mejores hospitales de Sudamérica, teniendo la capacidad de aterrizaje de helicópteros, ya que consta con un helipuerto. Inicialmente brindó los servicios administrativos y



hospitalarios de odontología, ginecología, pediatría, medicina general, cardiología, traumatología, entre otros. Actualmente ha incorporado los servicios de oncología, nefrología y cardiovascular.

El hospital en sí es la sede central que administra las redes asistenciales distribuidas en toda la Región Cusco, como son los casos del Hospital I de Sicuani, Hospital I de Quillabamba, Hospital de Espinar y el Hospital de Urubamba. Además de centros médicos como el centro médico Metropolitano, el policlínico San Sebastián, el centro médico de Urcos, el centro médico de Paucartambo, el centro médico de Salvación, el centro médico de Huyro, entre otros.

Según el área de Estadística del Hospital Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco, el hospital consta de personal asistencial y personal administrativo. El personal asistencial está conformado por 448 personas (Anexo16), siendo el mínimo nivel de preparación técnico y el máximo profesional. Actualmente en el hospital laboran 85 médicos, siendo el 18.97 por ciento del personal asistencial, que están distribuidos en las diferentes especialidades y áreas. Las enfermeras están en mayor proporción y son 170 profesionales de enfermería, que representan el 37.35 por ciento del personal asistencial. En cuanto a los técnicos asistenciales, existen 158 que laboran en el hospital, que representan el 35.27 por ciento del personal asistencial, brindando apoyo a los médicos y las enfermeras. Además de ello se encuentra el personal especializado de laboratorio, conformado por biólogos y técnicos que son en total 35 personas, 7.81 por ciento del personal asistencial.

En cuanto al personal administrativo, existe un total de 151 (Anexo16) trabajadores que laboran en el hospital, cuyo el nivel más bajo de preparación es el técnico y el más alto es el profesional. El personal técnico consta de 66 personas, que representan el 43.71 por ciento del personal administrativo. El personal profesional consta de 85 personas, que representan el 56.29 por ciento del personal administrativo. Correspondiente a la concentración del personal administrativo en las diferentes oficinas, destaca la unidad de mantenimiento e infraestructura que cuenta con el 15.89 por ciento del personal, en segundo lugar se encuentra la división de finanzas que alberga el 11.92 por ciento del personal administrativo, en tercer lugar la unidad de ingeniería sanitaria con el 7.95 por

ciento del personal y en cuarto lugar la unidad de programación y adquisiciones que concentra el 6.62 por ciento del personal administrativo.

#### 4.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA.

En el Hospital de Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud, se utilizó el muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza del 90 por ciento y un margen de error del 10 por ciento. Para lo cual se usó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

Por lo tanto, la ecuación tuvo el siguiente desarrollo:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.70 \times 0.30 \times 151}{(151 - 1) \times 0.1^2 + 1.96^2 \times 0.3 \times 0.20}$$

$$n = 70$$

Z = Nivel de confianza (1.96).

P = Probabilidad de éxito (0.3).

Q = Probabilidad de fracaso (0.7).

N = Población total (151).

e = Nivel de error (0.1).

#### FACTOR DE MUESTREO

$$F = \frac{n}{N}$$

**n:** Tamaño de la muestra.

**N:** Población total.

Aplicando la formula tenemos:

$$F = \frac{70}{151}$$

$$F = 0.46$$

Se calculó el factor de muestreo y dio un resultado de 0.46, que es menor a 0.5, lo cual indica que el tamaño de muestra resultó adecuado y no es necesario corregirla. Entonces la muestra definitiva fue de 70 personas.

#### **4.2.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA MUESTRA, PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL.**

Al momento de entrevistar a las 70 personas que conforman la muestra, se extrajo esta información del área de estadística que tienen que ver con la edad que poseen, el género, su situación laboral en la institución, el tiempo de servicios que laboran en la institución, la oficina a la cual prestan sus servicios y los niveles de ingresos que les brinda la institución. Lo cual se describe con más detalle en el anexo 15; a continuación se da a conocer los resultados más resaltantes:

- **Género.**

En cuanto al género, los trabajadores que son de género masculino son el 44.29 por ciento; mientras que los trabajadores de género femenino son el 55.71 por ciento.

- **Edad.**

La edad del personal se encuentra entre los 38 y 69 años, siendo el promedio de 59 años. Segmentando al personal en intervalos, se puede afirmar que existe un 14.29 por ciento de trabajadores que se encuentran entre los 38 a 48 años; el personal que se encuentra entre los 49 a 58 años es el 17.14 por ciento del total y quienes se encuentran entre la edad de 59 a 69 años son el 68.57 por ciento.

- **Situación laboral en la institución.**

En cuanto a la situación laboral en la institución, el personal nombrado es el 60 por ciento del total y el personal contratado es el 40 por ciento del total.

- **Oficina la cual pertenecen.**

Entre los valores más destacados, en cuanto a la concentración de personal, destaca la división de finanzas, la cual concentra el 22.86 por ciento del personal; en segundo lugar, destaca la división de logística con el 12.86 por ciento y la tercera oficina con mayor número de trabajadores es la división de seguros con el 5.71 por ciento.

- **Niveles de ingresos.**

Los ingresos brutos del personal en general se encuentran entre 3400.00 soles y 5200.00 soles, siendo el promedio del total 4065.00 soles.

- **Tiempo de servicio.**

En cuanto al tiempo de servicio, hay trabajadores que laboran cuatro años como mínimo y como máximo existen trabajadores que alcanzan los 36 años de servicio en la institución; el promedio de tiempo del personal que viene laborando en la institución es de 29 años.

Sólo existe una persona que está laborando 4 años, el 12.86 por ciento del personal está trabajando en la institución entre 18 y 23 años; el 18.57 por ciento se encuentra laborando entre 24 y 29 años en la institución y el 67.14 por ciento se encuentra laborando en la institución entre 30 y 36 años.

#### **4.2.2 PRUEBA DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CRONBACH.**

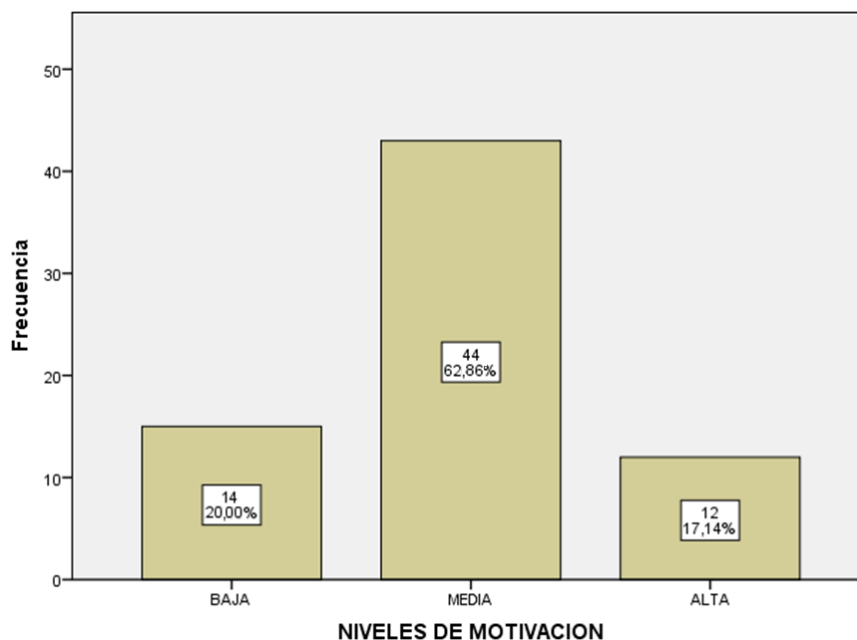
Para la fiabilidad de los cuestionarios de las variables motivación y satisfacción laboral se utilizó la fórmula del alfa de Cronbach (Anexo 9). Los resultados del coeficiente para el cuestionario de la variable motivación fueron de 0.95 y para la variable satisfacción laboral fue 0.89. Ambos valores son cercanos a uno y mayores al valor 0.5, por lo que los cuestionarios utilizados en esta investigación son altamente confiables y válidos.

#### **4.3 MOTIVACIÓN.**

Antes de presentar los resultados de la variable motivación, se miden los niveles de motivación del personal, para lograrlo se les clasifica según el nivel de motivación que presentan como alto, medio o bajo, esto se alcanza seccionando un intervalo para cada

estado de motivación (Anexo 1) y el puntaje total (Anexo 14) de cada trabajador para ubicarlo en la región que le corresponde. Se presentan a continuación, los resultados respecto a los cinco factores que influyen en la motivación y de la variable motivación:

Los resultados que se obtuvieron (Anexo 8) cuando se aplicaron las herramientas para medir el grado de motivación al personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco se clasifican como se muestra en el gráfico N° 1.



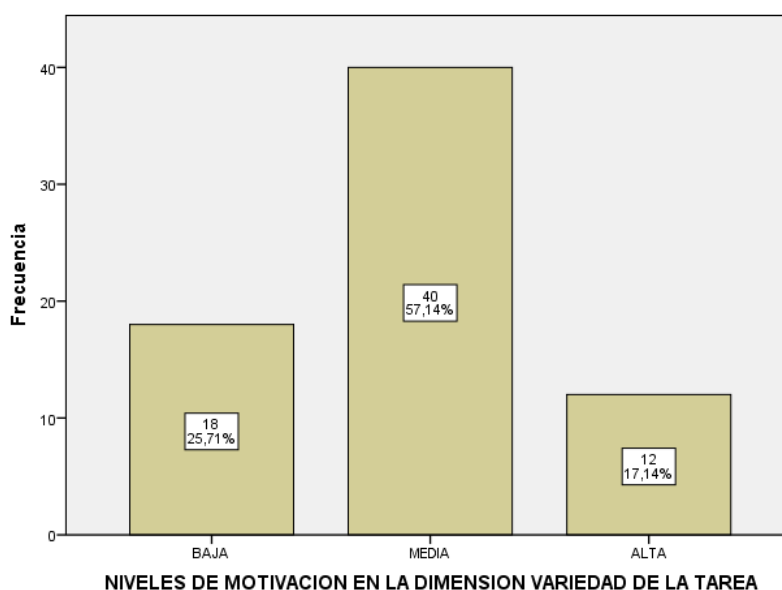
**Gráfico N°1: Nivel de motivación en el personal administrativo del Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco 2015.**

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el nivel de motivación en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, 14 personas de 70 presentan un nivel de motivación baja, 44 personas de 70 presentan un nivel de motivación media y 12 personas de 70 presentan un nivel de motivación alta. En términos porcentuales se tendría que el 20.00 por ciento de personas presentan un nivel de motivación baja, mientras que un 62.86 por ciento de personas presentan un nivel de motivación media y 17.14 por ciento personas presentan un nivel de motivación alta.

### **Dimensión Variedad de la tarea.**

En el grafico N°2, se muestra al personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco clasificado en cuanto a la dimensión variedad de la tarea de la variable motivación.



**Grafico N°2: Nivel de motivación en la dimensión Variedad de la tarea en el personal administrativo del Hospital NIVEL IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

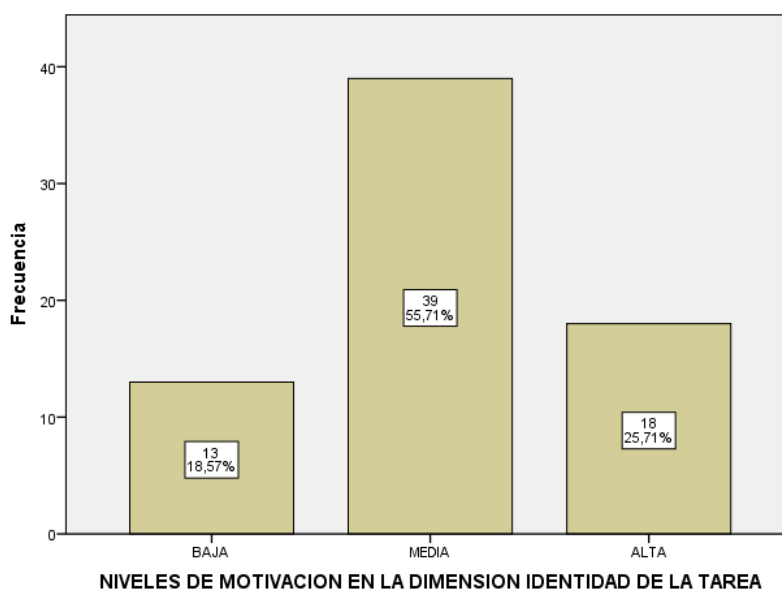
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión variedad de la tarea de la variable motivación, existe un nivel de motivación baja en 18 personas respecto al total del personal administrativo, no obstante los que están medianamente motivados son 40 personas. El personal administrativo que se encuentran motivadas son 12.

Cambiando de perspectiva a valores porcentuales, el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco muestra unos niveles de motivación en la dimensión variedad de la tarea como baja en 25.71 por ciento de personas respecto al total, no obstante el los que están medianamente motivados son el 57.14 por ciento personas. Las personas que se encuentran altamente motivadas son el 17.14 por ciento respecto del total del personal.

### **Dimensión identidad de la tarea.**

En el grafico N°3, se muestra al personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco clasificado en cuanto a la dimensión identidad de la tarea de la variable motivación.



**Grafico N°3: Nivel de motivación en la dimensión Identidad de la tarea en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

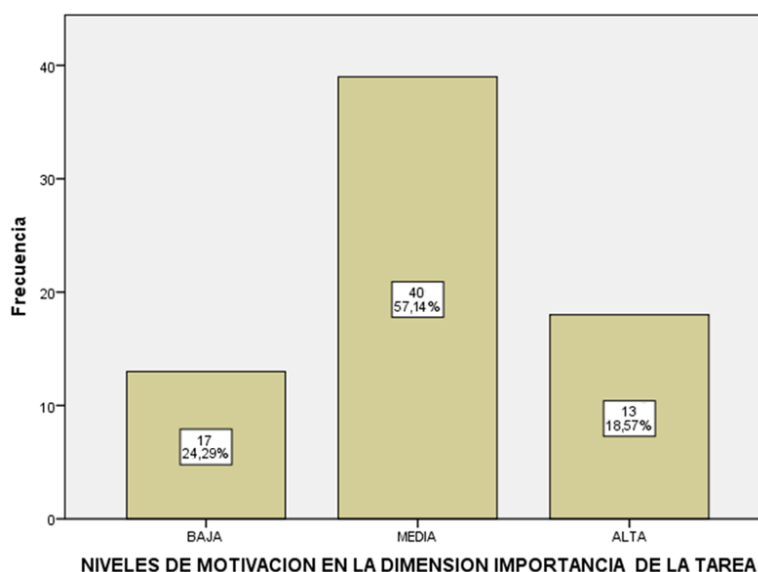
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión identidad de la tarea de la variable motivación, existe un nivel de motivación baja en 13 personas respecto al total del personal administrativo, no obstante los que están medianamente motivados son 39. El personal administrativo que se encuentran motivadas son 18.

Cambiando de perspectiva a valores porcentuales, el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco muestra unos niveles de motivación en la dimensión identidad de la tarea como baja en 18.57 por ciento de personas respecto al total, no obstante el los que están medianamente motivados son el 55.71 por ciento personas. Las personas que se encuentran altamente motivadas son el 25.71 por ciento respecto del total del personal.

### **Dimensión importancia de la tarea.**

En el gráfico N°4, se muestra al personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco clasificado en cuanto a la dimensión importancia de la tarea de la variable motivación.



**Gráfico N°4: Nivel de motivación en la dimensión Importancia de la tarea en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

Fuente: Elaboración propia.

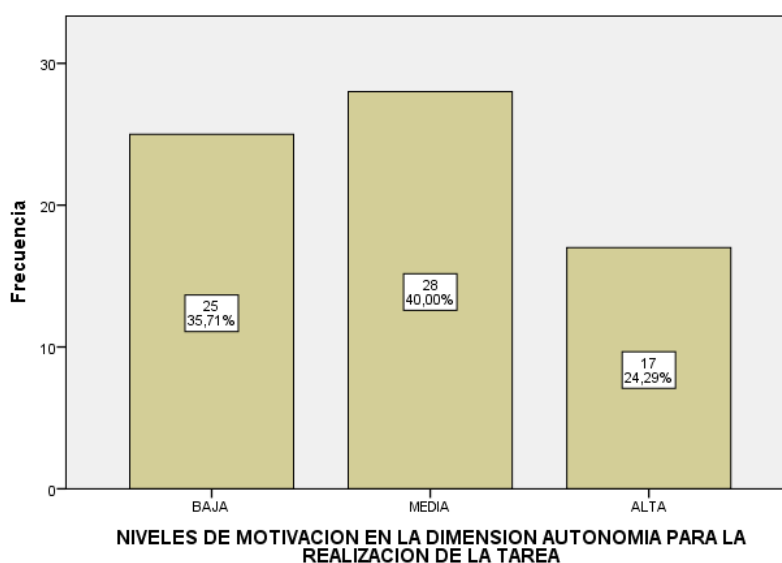
En cuanto a la dimensión importancia de la tarea de la variable motivación, existe un nivel de motivación baja en 17 personas respecto al total del personal administrativo, no obstante los que están medianamente motivados son 40 personas. El personal administrativo que se encuentran motivadas son 13.

Cambiando de perspectiva a valores porcentuales, el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco muestra unos niveles de motivación en la dimensión importancia de la tarea como baja en 24.29 por ciento de personas respecto al total, no obstante el los que están medianamente motivados son el 57.14 por ciento personas. Las personas que se encuentran altamente motivadas son el 18.57 por ciento respecto del total del personal.



### **Dimensión autonomía para la realización de la tarea.**

En el gráfico N°5, se muestra al personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco clasificado en cuanto a la dimensión autonomía para la realización las tareas de la variable laboral.



**Gráfico N°5: Nivel de motivación en la dimensión Autonomía para la realización de la tarea en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

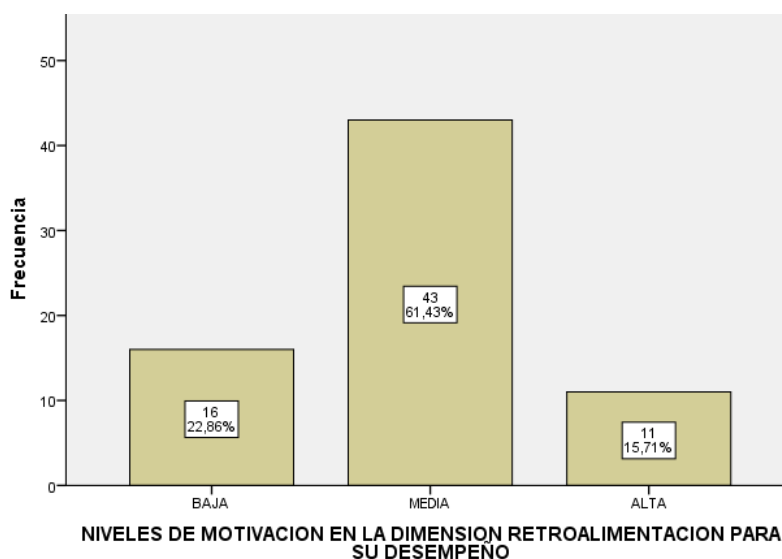
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión autonomía para la realización las tareas de la variable motivación, existe un nivel de motivación baja en 25 personas respecto al total del personal administrativo, no obstante los que están medianamente motivados son 28 personas. El personal administrativo que se encuentran motivados son 17.

Cambiando de perspectiva a valores porcentuales, el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco muestra unos niveles de motivación en la dimensión autonomía para la realización las tareas como baja en 35.71 por ciento de personas respecto al total, no obstante el los que están medianamente motivados son el 40 por ciento personas. Las personas que se encuentran altamente motivadas son el 24.29 por ciento respecto del total del personal.

### **Dimensión retroalimentación de su desempeño.**

En el gráfico N°6, se muestra al personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco clasificado en cuanto a la retroalimentación de su desempeño de la variable motivación.



**Gráfico N°6: Nivel de motivación en la dimensión Retroalimentación para su desempeño en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

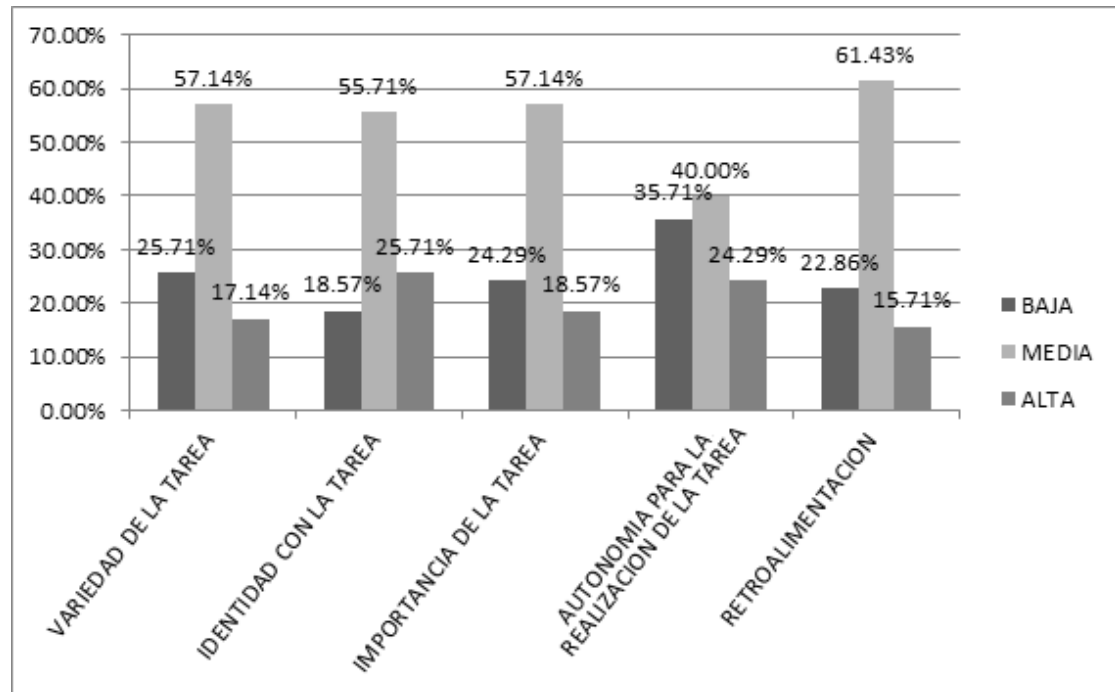
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión retroalimentación de su desempeño de la variable motivación, existe un nivel de motivación baja en 16 personas respecto al total del personal administrativo, no obstante los que están medianamente motivados son 43 personas. El personal administrativo que se encuentran motivadas son 11.

Cambiando de perspectiva a valores porcentuales, el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco muestra unos niveles de motivación en la dimensión retroalimentación de su desempeño como baja en 22.86 por ciento de personas respecto al total, no obstante el los que están medianamente motivados son el 61.43 por ciento personas. Las personas que se encuentran altamente motivadas son el 15.71 por ciento respecto del total del personal.

### 4.3.1 RESULTADO GENERAL DE LOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN.

Los resultados de todos los factores de la variable motivación (Anexo 8) se presentan en grafico N°7, donde se pueden observar todos los factores y los resultados del personal según sus niveles de motivación.



**Grafico N°7: Factores determinantes motivación.**

Fuente: Elaboración propia.

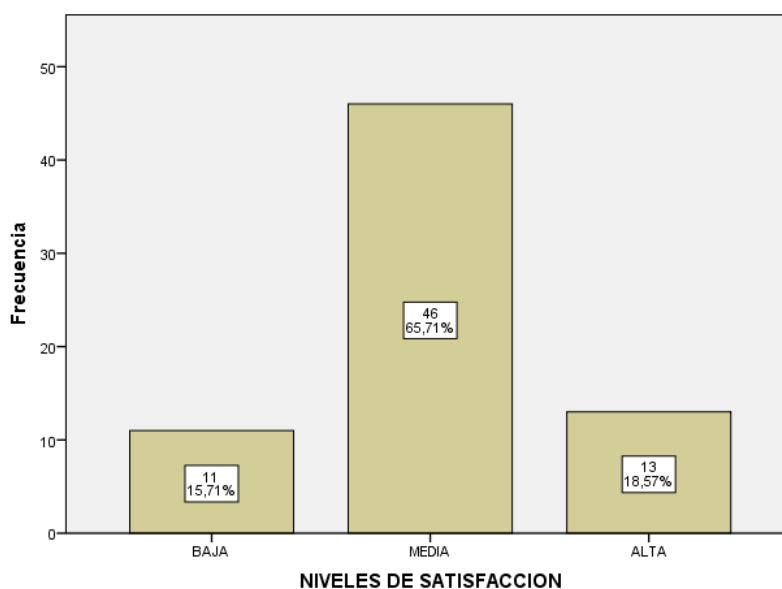
En el grafico N°7, existen valores diferentes en cuanto a las dimensiones variedad de la tarea, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía para la realización de tareas, y retroalimentación, en cuyos casos se puede observar que existe una predominancia el nivel medio de motivación que oscila entre los valores de 40.00 por ciento y 61.43 por ciento, siendo el valor más alto la dimensión retroalimentación y el valor más bajo la dimensión autonomía para la realización de la tarea; no obstante el nivel de menor predominancia en cuanto a los factores de motivación es el alto con un rango que oscila entre los valores de 15.71 por ciento y 25.71 por ciento cuyos valores pertenecen a las dimensiones retroalimentación e identidad con la tarea respectivamente. El nivel bajo, se encuentra entre los valores de 18.57 por ciento y

35.71 por ciento correspondiendo a las dimensiones identidad de la tarea y autonomía para la realización de la tarea respectivamente.

#### 4.4 SATISFACCIÓN LABORAL.

Antes de presentar los resultados de la variable satisfacción laboral, se miden los niveles de satisfacción laboral del personal, para lograrlo se les clasifica según el nivel de satisfacción que presentan como alto, medio o bajo, esto se alcanza seccionando un intervalo para cada estado de satisfacción (Anexo 2) y el puntaje total (Anexo 13) de cada trabajador para ubicarlo en la región que le corresponde. Se presentan a continuación, los resultados respecto a los siete factores que influyen en la satisfacción laboral y de la variable satisfacción laboral:

Los resultados que se obtuvieron, cuando se aplicaron las herramientas para medir el grado de satisfacción laboral al personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco (Anexo 7), se pudieron clasificar como se muestra en el grafico N° 8.



**Grafico N°8: Nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco 2015.**

Fuente: Elaboración propia.

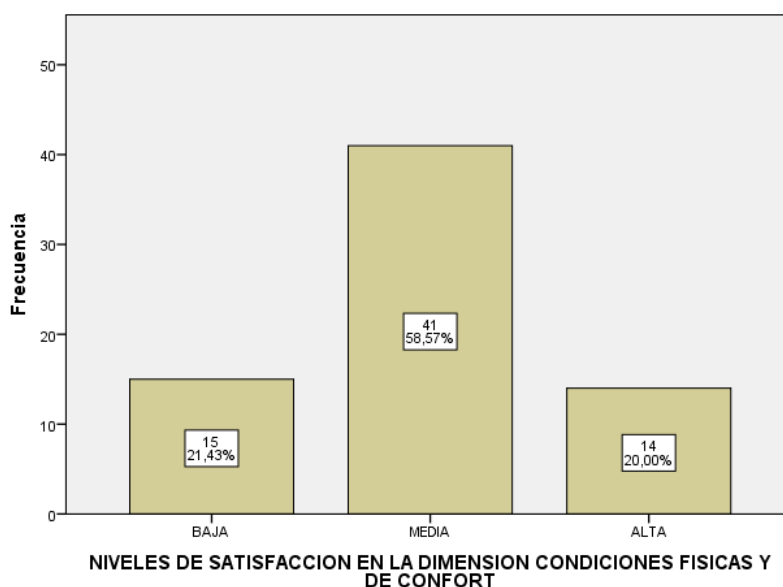
En cuanto al nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco se encuentran 11 personas de 70 que presentan una satisfacción laboral baja, no obstante existen 13 personas que presentan

un nivel de satisfacción laboral alta. En contraste, 46 personas de 70 estudiadas presentan un grado de satisfacción laboral media.

En cuanto tenemos que la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco se encuentra que el 15.71 por ciento de personas presentan una satisfacción laboral baja, no obstante existe un 18.57 por ciento de personas que presentan un nivel de satisfacción laboral alta. En contraste, el 65.71 por ciento de personas presentan una grado de satisfacción laboral media.

**Dimensión condiciones físicas y de confort.**

En el grafico N°9, se muestra el número de personas en cuanto a su nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y de confort en el personal administrativo del Hospital nivel IV Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco.



**Grafico N°9: Nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y de confort en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

Fuente: Elaboración propia.

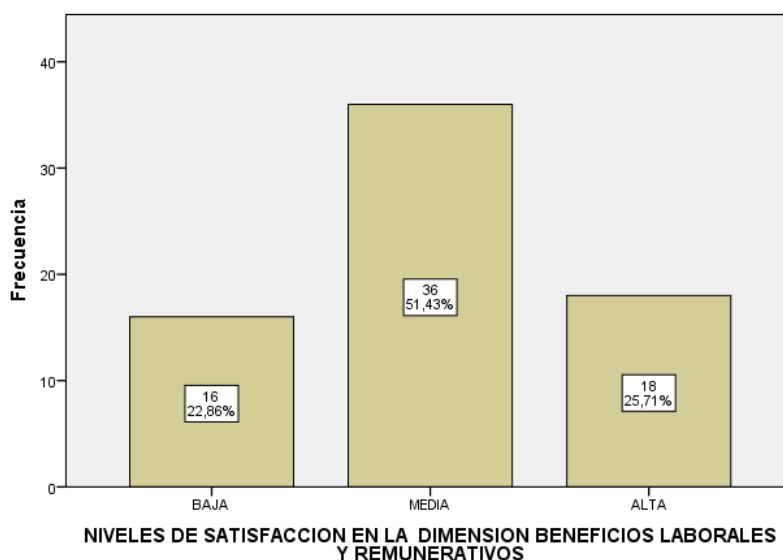
Los valores de satisfacción laboral obtenidos en la dimensión condiciones físicas y de confort de la variable satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco son un total de 15 personas con una satisfacción baja en su recompensa, no obstante las personas que se encuentran

medianamente satisfechos con los niveles de recompensa son 41 y las personas que tienen una alta satisfacción en los niveles de recompensa son 14 personas.

En cuanto a los porcentajes obtenidos en la dimensión condiciones físicas y de confort de la variable satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco es de un 21.43 por ciento del personal con una satisfacción baja en su recompensa, no obstante el personal que se encuentra medianamente satisfechos con los niveles de recompensa están en un 58.57 por ciento y las personas que poseen una alta satisfacción en los niveles de recompensa son el 20.00 por ciento del total.

### **Dimensión beneficios laborales y remunerativos.**

En el gráfico N°10, se muestra el número de personas en cuanto a su nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales y remunerativos en el personal administrativo del Hospital nivel IV Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco.



**Gráfico N°10: Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Beneficios laborales y remunerativos en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

Fuente: Elaboración propia.

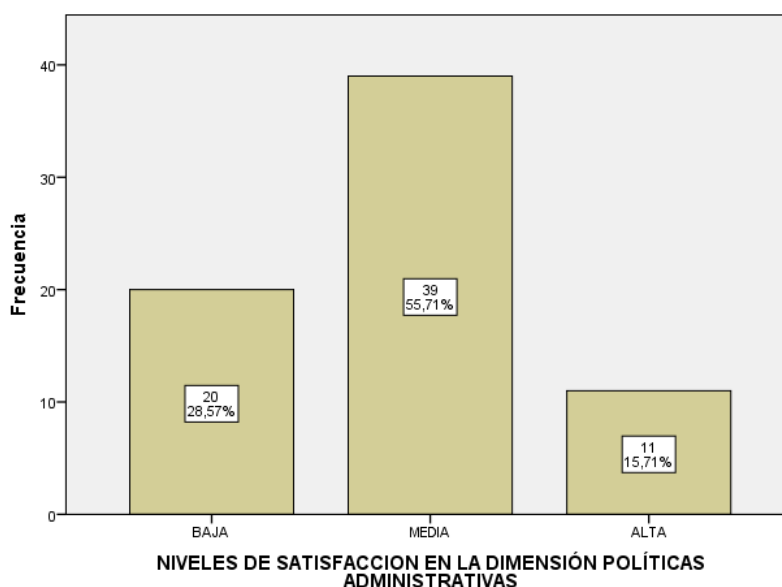
En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y remunerativos se tiene que 16 personas presentan un nivel de satisfacción baja en cuanto a su

satisfacción en su puesto de trabajo, no obstante existen 36 personas que tienen una satisfacción laboral media en su puesto de trabajo y 18 personas con una satisfacción alta en cuanto a su puesto de trabajo.

Según los resultados porcentuales obtenidos en la dimensión beneficios laborales y remunerativos de la variable satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco existe 22.86 por ciento con una satisfacción baja en su puesto de trabajo, no obstante las personas que se encuentran medianamente satisfechos en su puesto de trabajo están en un 51.43 por ciento respecto del total y las personas que poseen una alta satisfacción su puesto de trabajo son el 25.71 por ciento del total.

### **Dimensión políticas administrativas.**

En el grafico N°11, se muestra al personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco clasificado en cuanto a la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral.



**Grafico N°11: Nivel de satisfacción laboral en la dimensión Políticas administrativas en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

Fuente: Elaboración propia.

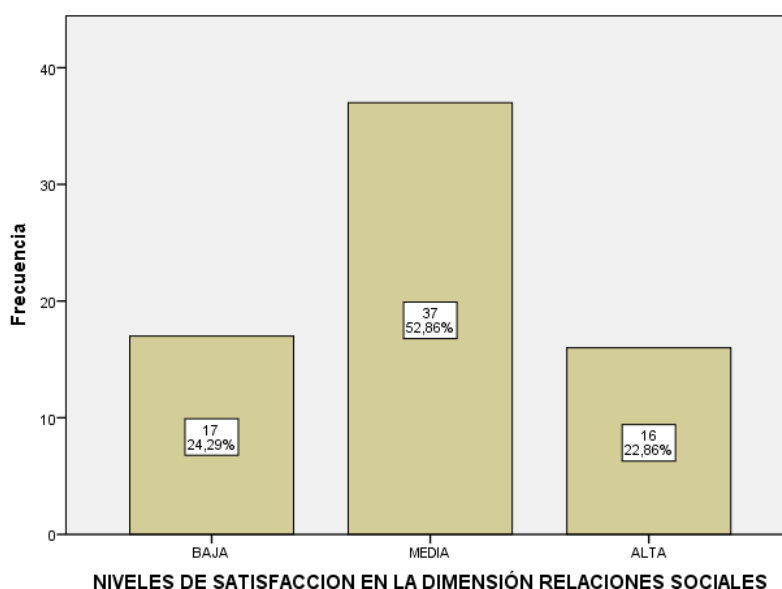
En cuanto a la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral, existe un nivel de satisfacción baja en 20 personas respecto al total del personal

administrativo, no obstante los que están medianamente satisfechos son 39 personas. El personal administrativo que se encuentran con alta satisfacción son 11.

Cambiando de perspectiva a valores porcentuales, el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco muestra unos niveles de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas como baja en 28.57 por ciento de personas respecto al total, no obstante el los que están medianamente satisfechos son el 55.71 por ciento personas. Las personas que se encuentran con alta satisfacción son el 15.71 por ciento respecto del total del personal.

### **Dimensión relaciones sociales.**

En el grafico N°12, se muestra al personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco clasificado en cuanto a la dimensión relaciones sociales de la variable satisfacción laboral.



**Grafico N°12: Nivel de satisfacción laboral en la dimensión Relaciones sociales en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

Fuente: Elaboración propia.

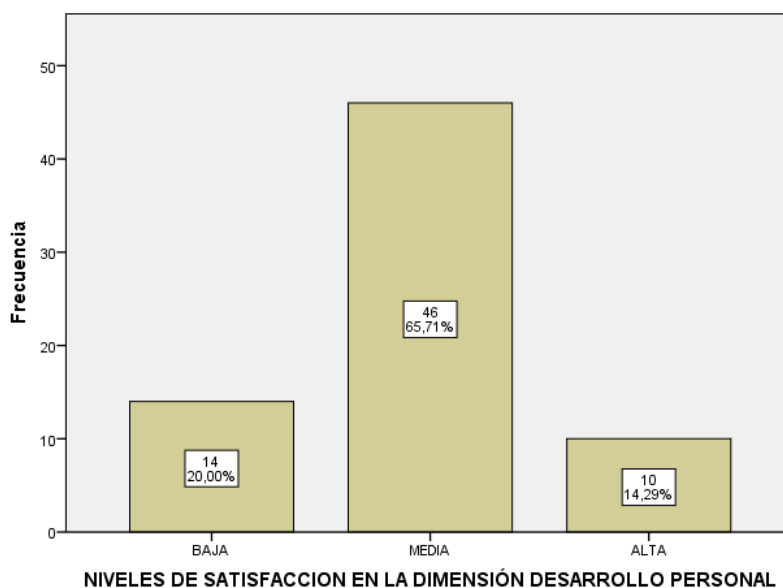
En cuanto a la dimensión relaciones sociales de la variable satisfacción laboral, existe un nivel de satisfacción baja en 17 personas respecto al total del personal administrativo, no obstante los que están medianamente satisfechos son 37 personas. El personal administrativo que se encuentran satisfechos son 16.



Cambiando de perspectiva a valores porcentuales, el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco muestra unos niveles de satisfacción en la dimensión relaciones sociales como baja en 24.29 por ciento de personas respecto al total, no obstante el los que están medianamente satisfechos son el 52.86 por ciento personas. Las personas que se encuentran altamente satisfechas son el 22.86 por ciento respecto del total del personal.

**Dimensión desarrollo personal.**

En el grafico N°13, se muestra al personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco clasificado en cuanto a la dimensión desarrollo personal de la variable satisfacción laboral.



**Grafico N°13: Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Desarrollo personal en el personal administrativo del Hospital Nivel Iv Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

Fuente: Elaboración propia.

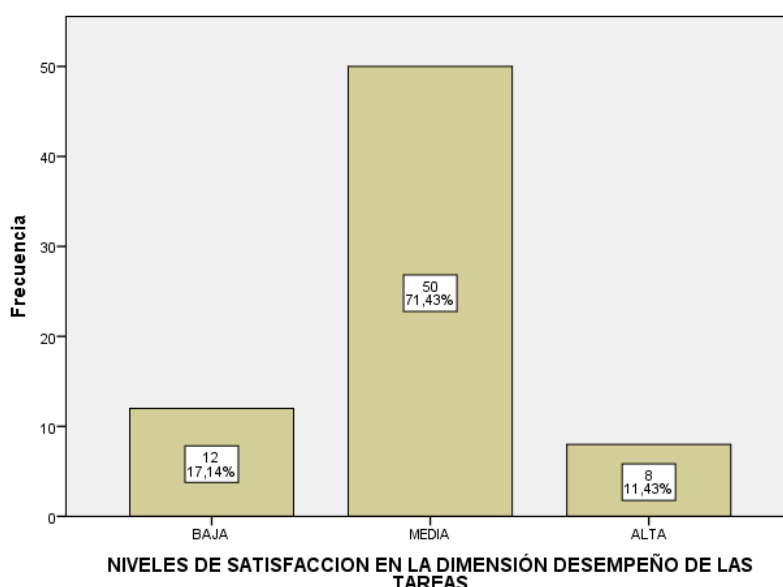
En cuanto a la dimensión desarrollo personal de la variable satisfacción laboral, existe un nivel de satisfacción baja en 14 personas respecto al total del personal administrativo, no obstante los que presentan mediana satisfacción son 46 personas. El personal administrativo que se encuentran satisfechos son 10.

Cambiando de perspectiva a valores porcentuales, el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco muestra unos niveles de

satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal como baja en 20.00 por ciento de personas respecto al total, no obstante el los que están medianamente satisfechos son el 65.71 por ciento personas. Las personas que se encuentran con alta satisfacción son el 14.29 por ciento respecto del total del personal.

### **Dimensión desempeño de las tareas.**

En el grafico N°14, se muestra al personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco clasificado en cuanto a la dimensión desempeño de las tareas de la variable satisfacción laboral.



**Gráfico N°14: Nivel de satisfacción laboral en la dimensión Desempeño de las tareas en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

Fuente: Elaboración propia.

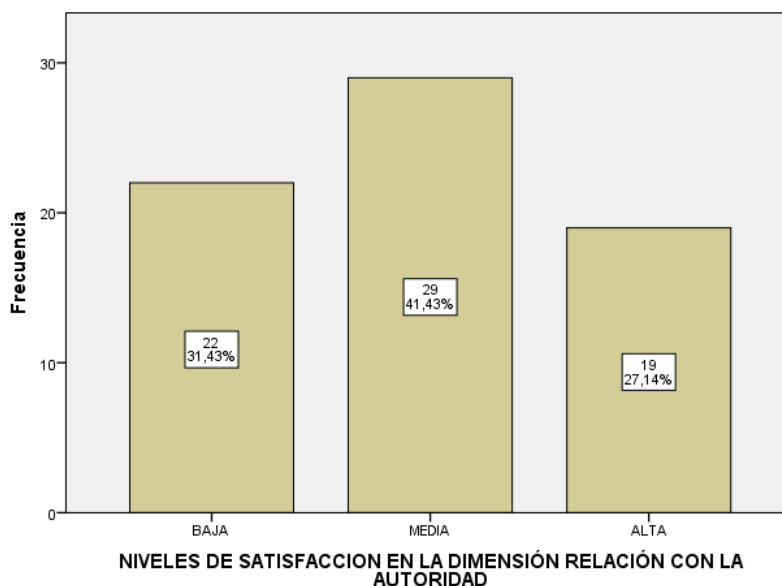
En cuanto a la dimensión desempeño de las tareas de la variable satisfacción laboral, existe un nivel de satisfacción baja en 12 personas respecto al total del personal administrativo, no obstante los que están medianamente satisfechos son 50 personas. El personal administrativo que se encuentran satisfechos son 8.

Cambiando de perspectiva a valores porcentuales, el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco muestra unos niveles de satisfacción en la dimensión desempeño de las tareas como baja en 17.14 por ciento de personas respecto al total, no obstante el los que están medianamente satisfechos son el

71.43 por ciento personas. Las personas que se encuentran altamente satisfechos son el 11.43 por ciento respecto del total del personal.

### **Dimensión relación con la autoridad.**

En el grafico N°15, se muestra el número de personas en cuanto a su nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad en el personal administrativo del Hospital nivel IV Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco.



**Grafico N°15: Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Relación con la autoridad en el personal administrativo del hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud 2015.**

Fuente: Elaboración propia.

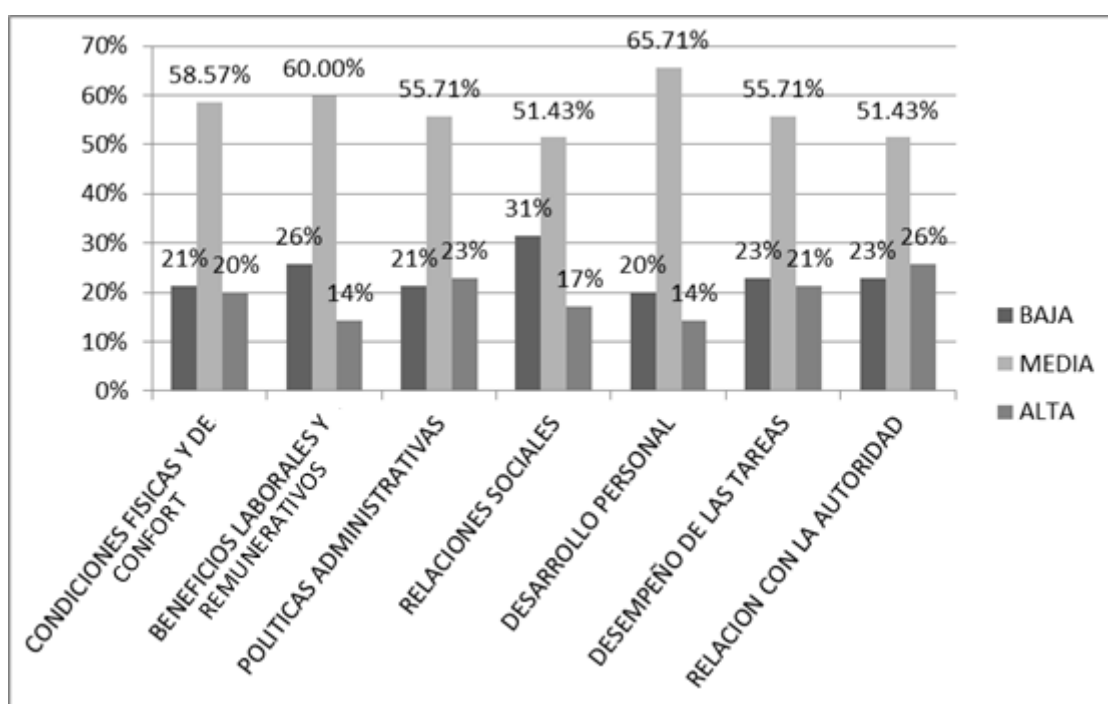
En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad se tiene que 22 personas presentan un nivel de satisfacción baja en cuanto a su satisfacción en su puesto de trabajo, no obstante existen 29 personas que tienen una satisfacción laboral media en su puesto de trabajo y 19 personas con una satisfacción alta en cuanto a su relación con la autoridad.

Según los resultados porcentuales obtenidos en la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco existe 31.43 por ciento con una satisfacción baja en su puesto de trabajo, no obstante las personas que se encuentran medianamente

satisfechos en su puesto de trabajo están en un 41.43 por ciento respecto del total y las personas que poseen una alta satisfacción su en cuanto a su relación con la autoridad son el 27.14 por ciento del total.

#### 4.4.1 RESULTADO GENERAL DE LOS FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

Los resultados de todos los factores de la variable satisfacción laboral (Anexo 7) se presentan en grafico N°16, donde se pueden observar todos los factores y los resultados del personal según sus niveles de satisfacción laboral.



**Gráfico N°16: Factores determinantes satisfacción laboral.**

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico N°16, se muestran los factores determinantes de la satisfacción laboral, condiciones físicas y de confort, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de las tareas y relación con la autoridad. Se observa que existe una predominancia el nivel medio de satisfacción laboral que se encuentra entre el intervalo de 51.43 por ciento y 65.71 por ciento cuyos valores pertenecen a las dimensiones relación con la autoridad y desarrollo

personal respectivamente; no obstante el nivel de menor predominancia en cuanto a los factores de satisfacción laboral es el alto con un rango que oscila entre los valores de 14 por ciento y 26 por ciento cuyos valores pertenecen a las dimensiones beneficios laborales y remunerativos y relación con la autoridad respectivamente. El nivel bajo de las dimensiones de la satisfacción laboral está entre los valores de 20 por ciento y 31 por ciento siendo sus dimensiones desarrollo personal y relaciones sociales respectivamente.

#### **4.5 PRUEBA DE HIPÓTESIS.**

##### **4.5.1 PRUEBA DE INDEPENDENCIA PARA LA RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL.**

Antes de aplicar la prueba de independencia entre las variables motivación y satisfacción laboral, se ordena a cada trabajador en una tabla contingencia (Anexo 3), donde según el puntaje alcanzado en cada variable se ubica al trabajador en un nivel de motivación y satisfacción laboral que puede ser alto, medio o bajo. Terminado este ordenamiento se calcula el valor de chi cuadrado. A continuación se procede a plantear la prueba de independencia entre la variable motivación y satisfacción laboral.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre las variables motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre las variables motivación y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco en el año 2015.

##### **Prueba de independencia**

Criterio de aceptación de la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**):

Si  $X^2_{(0.05,4gl)} > X^2$  calculado, entonces se acepta **H<sub>0</sub>**.

Si  $X^2_{(0.05,4gl)} \leq X^2$  calculado, entonces se rechaza **H<sub>0</sub>**.

El resultado obtenido del valor  $X^2$  calculado (Anexo 4) es 13.27; no obstante el valor  $X^2_{(0.05,4gl)}$  tabulado, con un nivel de significación del 5 por ciento y 4 grados de libertad, es 9.49. En consecuencia, se rechaza la **H<sub>0</sub>**, ya que  $X^2_{(0.05,4gl)} < X^2$  calculado. Con lo que

se puede concluir que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco en el año 2015.

#### **4.5.2 PRUEBA DE CORRELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y SUS FACTORES.**

Los resultados para afirmar o rechazar para las pruebas de correlación respecto a la motivación se encuentran en el anexo 5, con lo que se procede a afirmar o rechazar la hipótesis nula.

##### **Entre la variable motivación y el factor variedad de la tarea.**

**H<sub>0</sub>** El factor variedad de la tarea no tiene una relación significativa con la variable motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor variedad de la tarea tiene una relación significativa con la variable motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>** ya que la variable motivación tiene una relación significativa con el factor variedad de la tarea. Han llegado a tener una correlación altamente significativa como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson siendo el valor  $r = +0.915$ .

##### **Entre la variable motivación y el factor identidad de la tarea.**

**H<sub>0</sub>** El factor identidad con la tarea no tiene una relación significativa con la variable motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor identidad con la tarea tiene una relación significativa con la variable motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>** ya que la variable motivación tiene una relación significativa con el factor identidad con la tarea. Han llegado a tener una correlación altamente significativa

como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson, siendo el valor  $r = +0.655$ .

#### **Entre la variable motivación y el factor importancia de la tarea.**

**H<sub>0</sub>** El factor importancia de la tarea no tiene una relación significativa con la variable motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor importancia de la tarea tiene una relación significativa con la variable Motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>**, ya que la variable motivación tiene una relación significativa con el factor importancia de la tarea. Han llegado a tener una correlación altamente significativa como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson, siendo el valor  $r = +0.711$ .

#### **Entre la variable motivación y el factor autonomía para la realización de la tarea.**

**H<sub>0</sub>** El factor autonomía para la realización de la tarea no tiene una relación significativa con la variable motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor autonomía para la realización de la tarea tiene una relación significativa con la variable motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>**, ya que la variable motivación tiene una relación significativa con el factor autonomía para la realización de la tarea. Han llegado a tener una correlación altamente significativa como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson, siendo el valor  $r = +0.815$ .

#### **Entre la variable motivación y el factor retroalimentación.**

**H<sub>0</sub>** El factor retroalimentación no tiene una relación significativa con la variable motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor retroalimentación tiene una relación significativa con la variable motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>**, ya que la variable motivación tiene una relación significativa con el factor retroalimentación. Han llegado a tener una correlación altamente significativa como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson, siendo el valor  $r = +0.825$ .

#### **4.5.3 PRUEBA DE CORRELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SUS FACTORES.**

Los resultados para afirmar o rechazar las hipótesis para las pruebas de correlación respecto a la satisfacción laboral se encuentran en el anexo 6, con lo que se procede a afirmar o rechazar la hipótesis nula.

#### **Entre la variable satisfacción laboral y el factor condiciones físicas y de confort.**

**H<sub>0</sub>** El factor condiciones físicas y de confort no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor condiciones físicas y de confort tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>**, ya que la variable satisfacción laboral tiene una relación significativa con el factor condiciones físicas y de confort. Han llegado a tener una correlación altamente significativa como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson, siendo el valor  $r = +0.783$ .



**Entre la variable satisfacción laboral y el factor beneficios laborales y remunerativos.**

**H<sub>0</sub>** El factor beneficios laborales y remunerativos no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor beneficios laborales y remunerativos tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>**, ya que la variable satisfacción laboral tiene una relación significativa con el factor beneficios laborales y remunerativos. Han llegado a tener una correlación altamente significativa como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson, siendo el valor  $r = +0.730$ .

**Entre la variable satisfacción laboral y el factor políticas administrativas.**

**H<sub>0</sub>** El factor políticas administrativas no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor políticas administrativas tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>**, ya que la variable satisfacción laboral tiene una relación significativa con el factor políticas administrativas. Han llegado a tener una correlación altamente significativa como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson, siendo el valor  $r = +0.768$ .

**Entre la variable satisfacción laboral y el factor relaciones sociales.**

**H<sub>0</sub>** El factor relaciones sociales no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor relaciones sociales tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>**, ya que la variable satisfacción laboral tiene una relación significativa con el factor relaciones sociales. Han llegado a tener una correlación altamente significativa como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson, siendo el valor  $r = +0.747$ .

#### **Entre la variable satisfacción laboral y el factor desarrollo personal.**

**H<sub>0</sub>** El factor desarrollo personal no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor desarrollo personal tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>**, ya que la variable satisfacción laboral tiene una relación significativa con el factor desarrollo personal. Han llegado a tener una correlación altamente significativa como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson, siendo el valor  $r = +0.904$ .

#### **Entre la variable satisfacción laboral y el factor desempeño de las tareas.**

**H<sub>0</sub>** El factor desempeño de las tareas no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor desempeño de las tareas tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>**, ya que la variable satisfacción laboral tiene una relación significativa con el factor desempeño de las tareas. Han llegado a tener una correlación altamente significativa como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson, siendo el valor  $r = +0.884$ .

### **Entre la variable satisfacción laboral y el factor relación con la autoridad.**

**H<sub>0</sub>** El factor relación con la autoridad no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

**H<sub>1</sub>** El factor relación con la autoridad tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.

Se rechaza **H<sub>0</sub>**, ya que la variable satisfacción laboral tiene una relación significativa con el factor relación con la autoridad. Han llegado a tener una correlación altamente significativa como se muestra en la tabla de correlaciones bivariadas de Pearson, siendo el valor  $r = +0.729$ .

### **4.2 DISCUSIÓN.**

El resultado para cumplir el objetivo general muestra que existe relación entre motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud en el año 2015. En cuanto a los resultados de los objetivos específicos, muestran que el factor más influyente en la motivación es la variedad de las tareas, por lo que se tendría que dinamizar las labores de los trabajadores en diferentes aspectos, haciendo que tengan variedad de tareas que enriquezcan el conocimiento y así se incremente la motivación en ellos. En cuanto al factor que más influye en la satisfacción laboral es el desarrollo personal, por lo que se tendría que implementar una política de ascensos que esté orientada a la carrera laboral en la institución, ya que el desarrollo personal de los trabajadores trae consigo mayor satisfacción laboral. De aplicar estas recomendaciones se podrían dar dos escenarios.

El primero: Que se implemente una política de ascensos que esté orientada a la carrera laboral. Últimamente esto ya es una realidad, porque la institución promueve a los trabajadores mediante una inscripción, una evaluación de sus conocimientos y de su desempeño, pero lo que está en contra es que mayormente el ascenso se da fuera del lugar donde se encuentra el trabajador. Los puestos con mayor jerarquía se encuentran en la ciudad de Lima. Es un inconveniente porque mayormente los trabajadores han radicado durante muchos años en la ciudad del Cusco.

El segundo: Dinamizar las labores de los trabajadores en diferentes aspectos, haciendo que tengan variedad de tareas. Podría ser realidad, no obstante, la mayoría de trabajadores administrativos han rotado muy poco de sus puestos de trabajo, por lo que se han especializado en la labor que han hecho durante muchos años. El segundo problema sería que abarcaría más de los límites de su trabajo e influenciaría en las labores que tienen otros trabajadores, se crearía confusión y, por último, los trabajadores que se han acostumbrado demasiado tiempo tendrían un rechazo al cambio, porque tendrán que aprender más cosas.

## V.CONCLUSIONES

1. Los niveles predominantes de motivación y satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco es el medio.
2. Al evaluar los factores que más influyen en la variable motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco se encontró que el factor más influyente fue la variedad de las tareas, porque presenta mayor correlación con la variable motivación.
3. Al evaluar los factores que más influyen en la variable satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, se encontró que el factor más influyente fue el desarrollo personal, porque presenta mayor correlación con la variable satisfacción laboral.
4. Se determinó la relación entre motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015 mediante la prueba estadística Chi-cuadrado, por consecuencia de que el valor  $X^2$  calculado es mayor al  $X^2$  tabulado con un nivel de significación del 5 por ciento y 4 grados de libertad ( $13.27 > 9.49$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Que este trabajo se dé a conocer a la gerencia Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco con el fin de mejorar la calidad de servicio del personal administrativo.
2. Que la institución implemente una política de ascensos que esté orientada a la carrera laboral en la institución, ya que el desarrollo personal de los trabajadores trae consigo mayor satisfacción laboral.
3. Dinamizar las labores de los trabajadores en diferentes aspectos, haciendo que tengan variedad de tareas que enriquezcan el conocimiento y así se incremente la motivación en los trabajadores.
4. Que la institución, en lo posible, pueda incrementar la cantidad de personal que estén altamente motivados y altamente satisfechos con su trabajo, ya que esto trae consecuencias en el buen funcionamiento de la institución y en la satisfacción del servicio en cuanto a los asegurados.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. ALFARO, R (2010). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. 72 p.
2. ARBAIZA, L (2010). Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos. Editorial Cengage Learning. Buenos Aires. 520 p.
3. APUY, L (2008). Factores del Clima Organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael Alajuela, Junio-Noviembre 2008. Tesis para optar el grado de Magister en Administración de Servicios de Salud Sostenibles. San José, Costa Rica. Universidad Nacional a Distancia. 175 p.
4. BOLOGNA, E (2011). Estadística para Psicología y Educación. Edit. Brujas. Argentina. 455 p.
5. CAVALCANTE, J (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil). Tesis para optar el grado de Doctor en calidad y procesos de innovación educativa. Barcelona, España. Universidad Autónoma de Barcelona. 570 p.
6. CIEZA Y (2014). Motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería, Hospital General I José H. Soto Cadenillas, Chota – 2014. Tesis para optar Título profesional de licenciada en enfermería. Cajamarca, Perú. Universidad Nacional de Cajamarca. 77 p.
7. CHIAVENATO, I (2007). Administración de los recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. 8 ed. Editorial. McGrawHill. México. 500 p.
8. CONTRERAS, M (2013). Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá. Tesis para optar el grado de Magister en Enfermería. Bogotá, Colombia. Universidad Nacional de Colombia. 78 p.
9. CÓRDOBA, I (2012). El proyecto de investigación cuantitativa. Editorial San Marcos. Lima. 215 p.

10. CÓRDOBA, M (2003). Estadística descriptiva e inferencial. 5 ed. Editorial Moshera. Lima. 501 p.
11. CORTÉS, N (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa. Tesis para optar el grado de Magister en Salud Publica. Veracruz, México. Universidad Veracruzana. 183 p.
12. CORREA, M y ÁLVAREZ, G (2016). La satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A-SILSA. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Lima, Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 108 p.
13. COULTER, M y ROBBINS, S (2010). Administración. 10 ed. Editorial. Prentice-Hall. México. 584 p.
14. GONZALES, K y CERCADO, K (2017). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Psicología. Lima, Perú. Universidad Peruana Unión. 90 p.
15. GUTIÉRREZ, R (2007). Auditoria de la administración de recursos humanos en el Hospital Regional de Ayacucho. Lima, Perú. Tesis para optar al grado de Magister en Gerencia en Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 99 p.
16. HERNÁNDEZ, R Et al (2006). Metodología de la investigación. 4 ed. Editorial McGraw Hill/Interamericana. México. 850 p.
17. HERNÁNDEZ, R y COLLADO, R (2010). Metodología de la investigación. 5 ed. Editorial McGrawHill. México. 656 p.
18. HERRERA, D (2006). La satisfacción laboral y la percepción del personal de enfermería. Caracas, Venezuela. Tesis para optar al grado de Licenciado de Enfermería. Universidad Central de Venezuela. 134 p.
19. NEWSTROM, J (2011). Comportamiento humano en el trabajo. 13 ed. Editorial McGraw-Hill. México. 547 p.
20. PADILLA, L (2014). Proyecto de tesis. Instrucciones para la elaboración de proyectos de tesis. Trujillo Perú. Universidad Cesar Vallejo. 20 de agosto del 2017. Disponibilidad en línea: [www.academia.edu/6870973/PROYECTO\\_DE\\_TESIS](http://www.academia.edu/6870973/PROYECTO_DE_TESIS).



21. PALMA, S. (2004). Escala de clima laboral CL-SPC. Editorial Cartolán. Lima. 51 p.
22. ROBBINS, S y JUDGE, T (2009). Comportamiento Organizacional. 13 ed. Editorial Prentice Hall. México. 752 p.
23. SALAZAR, J (2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt Guatemala. Ciudad de Guatemala, Guatemala. Tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología Industrial. Universidad Rafael Landívar. 74 p.
24. VÁSQUEZ, S (2007). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima, Perú. Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 60 p.

## **VIII. ANEXOS**

**ANEXO N°1:** Medición de la variable motivación y sus factores.

Para la medición de la variable motivación, se ha utilizado la escala de Stanones. Para tal fin se ha utilizado la siguiente formula:

$$A = \bar{X} - 0.75xDS$$

$$B = \bar{X} + 0.75xDS$$

**Donde:**

$\bar{X}$  es el Promedio.

$DS$  es la Desviación Estándar.

Para hallar los puntos de corte para categorizar se utilizó la desviación estándar y el promedio obteniéndose lo siguiente:

$$\bar{X} = 80.80$$

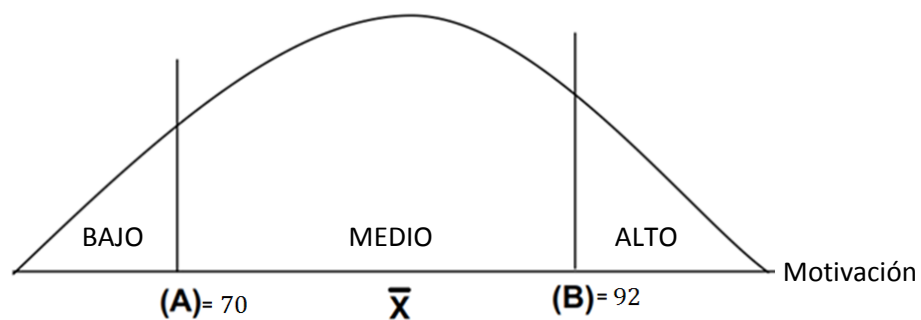
$$DS = 14.95$$

$$A = 80.80 - 0.75x14.95$$

$$A = 70$$

$$B = 72.20 + 0.75x5.79$$

$$B = 92$$

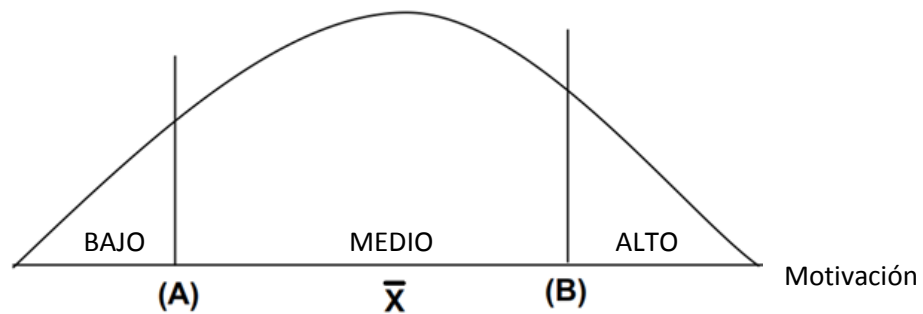


Donde las personas que obtuvieron una sumatoria de puntos menor a 70 tienen una motivación baja; las que obtuvieron entre 71 y 92 puntos tienen una motivación media y las que obtuvieron una puntuación mayor a 93 su motivación es alta.

En el caso de las dimensiones de la variable motivación se obtuvieron los puntos de corte con el mismo procedimiento explicado anterior mente, cuyos resultados se muestran a continuación:

DIMENSIONES	ESTADISTICOS MOTIVACION				
	X	S	K	A	B
VARIEDAD DE LA TAREA	18.17	5.16	0.75	14.00	22.00
IDENTIDAD CON LA TAREA	16.36	2.74	0.75	14.00	18.00
IMPORTANCIA DE LA TAREA	13.84	3.08	0.75	12.00	16.00
AUTONOMIA REALIZACION DE LA TAREA	12.91	4.20	0.75	10.00	16.00
RETROALIMENTACION	19.51	3.41	0.75	17.00	22.00

Fuente: Elaboración propia.



**ANEXO N°2: Medición de la variable satisfacción laboral y sus factores.**

Para la medición de la variable satisfacción laboral, se ha utilizado la escala de Stanones. Para tal fin se ha utilizado la siguiente formula:

$$A = \bar{X} - 0.75xDS$$

$$B = \bar{X} + 0.75xDS$$

**Donde:**

$\bar{X}$  es el Promedio.

$DS$  es la Desviación Estándar.

Para hallar los puntos de corte para categorizar se utilizó la desviación estándar y el promedio obteniéndose lo siguiente:

$$\bar{X} = 129.56$$

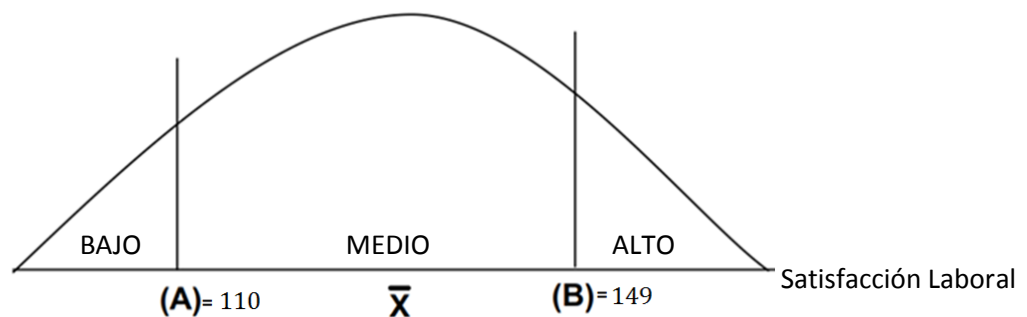
$$DS = 25.63$$

$$A = 129.56 - 0.75x25.63$$

$$A = 110$$

$$B = 129.56 + 0.75x25.63$$

$$B = 149$$

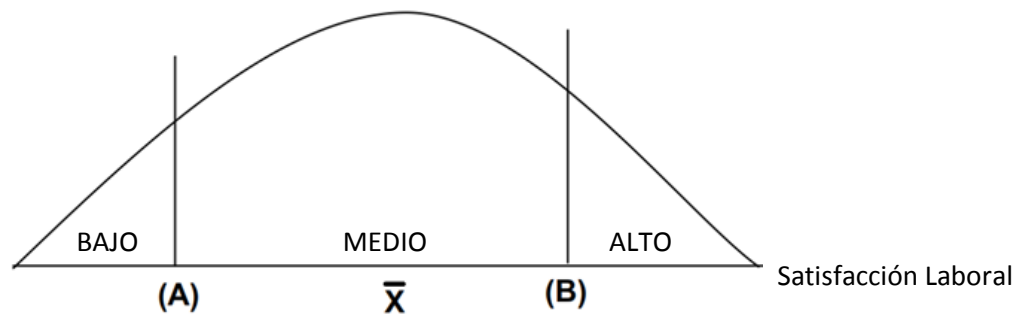


Donde las personas que obtuvieron una sumatoria de puntos menor a 110 tienen una satisfacción laboral baja; las que obtuvieron entre 111 y 149 puntos tienen una satisfacción laboral media y las que obtuvieron una puntuación mayor a 150 su satisfacción laboral es alta.

En el caso de las dimensiones de la variable satisfacción laboral se obtuvieron los puntos de corte con el mismo procedimiento explicado anterior mente, cuyos resultados se muestran a continuación:

DIMENSIONES	ESTADISTICOS SATISFACCION LABORAL				
	X	S	K	A	B
CONDICIONES FISICAS Y DE CONFORT	18.59	4.82	0.75	15.00	22.00
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS	12.73	4.32	0.75	9.00	16.00
POLITICAS ADMINISTRATIVAS	14.82	3.99	0.75	12.00	18.00
RELACIONES SOCIALES	14.38	3.84	0.75	11.00	17.00
DESARROLLO PERSONAL	23.54	4.44	0.75	20.00	27.00
DESEMPEÑO DE LAS TAREAS	24.44	5.18	0.75	21.00	28.00
RELACION CON LA AUTORIDAD	21.15	5.57	0.75	25.00	17.00

Fuente: Elaboración propia.



**ANEXO N°3:** Tabla de contingencia cruzada entre motivación y satisfacción laboral.

En el anexo 3, se puede apreciar que las personas que tienen motivación baja y satisfacción laboral baja son seis trabajadores; los que presentan motivación y satisfacción laboral media son 8 y no hay trabajadores quienes presenten motivación baja y satisfacción laboral alta. Las personas que presentan motivación media y satisfacción laboral baja son cinco personas; los que presentan motivación media y satisfacción laboral media son 30 y los que presentan motivación media y satisfacción laboral baja son nueve. No existen personas que tengan motivación alta y satisfacción laboral baja; quienes presentan motivación alta y satisfacción laboral media son ocho y quienes presentan motivación alta y satisfacción laboral alta son cuatro personas.

		MOTIVACION			Total	
		BAJA	MEDIA	ALTA		
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<b>BAJA</b>	Recuento	6	5	0	11
	<b>MEDIA</b>	Recuento	8	30	8	46
	<b>ALTA</b>	Recuento	0	9	4	13
Total	Total		14	44	12	70

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO N°4:** Tabla de contingencia con valores observados y esperados y prueba chi cuadrado.

Hernández (2006) muestra la fórmula para obtener los valores esperados se utilizó la siguiente formula:

$$fe = \frac{(Total\ del\ renglon)(total\ de\ la\ columna)}{n}$$

Donde **n** es el total de frecuencias observadas.

Hernández (2006) muestra la fórmula del para poder hallar el valor chi cuadrado calculado:

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Donde:

$X^2$ : Chi cuadrado calculado.

$fo$ : Frecuencias observadas.

$fe$ : Frecuencias esperadas.

			MOTIVACION			Total
			BAJA	MEDIA	ALTA	
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<b>BAJA</b>	Observado	6	5	0	11
		Esperado	2.20	6.91	1.89	11.00
	<b>MEDIA</b>	Observado	8	30	8	46
		Esperado	9.20	28.91	7.89	46.00
	<b>ALTA</b>	Observado	0	9	4	13
		Esperado	2.60	8.17	2.23	13.00
Total	Recuento	14	44	12	70	
	TOTAL	14.00	44.00	12.00	100%	

Chi cuadrado calculado

13.27

Fuente: Elaboración propia.



**ANEXO N°5:** Correlaciones bivariadas de Pearson (r) entre la variable motivación y sus factores.

Correlación de Pearson	MOTIVACION	VARIEDAD DE LA TAREA	IDENTIDAD CON LA TAREA	IMPORTANCIA DE LA TAREA	AUTONOMIA PARA LA REALIZACION DE LA TAREA	RETROALIMENTACION
MOTIVACION	1	,915**	,655**	,711**	,815**	,825**
VARIEDAD DE LA TAREA	,915**	1	,522**	,607**	,729**	,634**
IDENTIDAD CON LA TAREA	,655**	,522**	1	,479**	,322**	,450**
IMPORTANCIA DE LA TAREA	,711**	,607**	,479**	1	,331**	,506**
AUTONOMIA PARA LA REALIZACION DE LA TAREA	,815**	,729**	,322**	,331**	1	,682**
RETROALIMENTACION	,825**	,634**	,450**	,506**	,682**	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

La correlación más influyente es +915 que es entre motivación y variedad de la tarea, dicho valor es el más cercano a 1 y afirma que a mayor motivación, mayor es la variedad de las tareas. El segundo factor de más influencia es la retroalimentación, cuya correlación es +825 y afirma que a mayor motivación, mayor es la retroalimentación. El tercer factor más influyente es la autonomía para la realización de la tarea, cuya correlación es + 815. El cuarto factor influyente es la importancia de la tarea cuya correlación es +711 y el factor menos influyente es la identidad con la tarea, cuya correlación es +655.

**ANEXO N°6:** Correlaciones bivariadas de Pearson (r) entre la variable satisfacción laboral y sus factores.

Correlación de Pearson	SATISFACCION	CONDICIONES FISICAS Y DE CONFORT	BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	RELACIONES SOCIALES	DESARROLLO PERSONAL	DESEMPEÑO DE LAS TAREAS	RELACION CON LA AUTORIDAD
<b>SATISFACCION</b>	1	,783**	,730**	,768**	,747**	,904**	,884**	,729**
<b>CONDICIONES FISICAS Y DE CONFORT</b>	,783**	1	,682**	,625**	,380**	,697**	,668**	,306*
<b>BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS</b>	,730**	,682**	1	,713**	,292*	,559**	,529**	,326**
<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>	,768**	,625**	,713**	1	,388**	,620**	,661**	,330**
<b>RELACIONES SOCIALES</b>	,747**	,380**	,292*	,388**	1	,638**	,593**	,840**
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	,904**	,697**	,559**	,620**	,638**	1	,870**	,615**
<b>DESEMPEÑO DE LAS TAREAS</b>	,884**	,668**	,529**	,661**	,593**	,870**	1	,556**
<b>RELACION CON LA AUTORIDAD</b>	,729**	,306*	,326**	,330**	,840**	,615**	,556**	1

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

La correlación más influyente es +904 que es entre la satisfacción laboral y el desarrollo personal, más cercano a 1 y afirma que a mayor satisfacción laboral, mayor es el desarrollo personal. El segundo factor de más influencia es el desempeño de las tareas, cuya correlación es +884 y afirma que a mayor satisfacción laboral, mayor es el desempeño de las tareas. El tercer factor más influyente son las condiciones físicas y de confort, cuya correlación es +783. El cuarto factor más son las políticas administrativas cuya correlación es +768, El quinto factor influyente son las relaciones sociales, cuya correlación es +747; El sexto factor influyente son los beneficios laborales y remunerativos cuya correlación es +730 y el factor menos influyente es la relación con la autoridad, cuya correlación es +729.

**ANEXO N°7:** Tabla de frecuencias de entrevistados según sus niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones.

**FRECUENCIA DE ENTREVISTADOS SEGÚN SUS NIVELES DE SATISFACCION LABORAL Y SUS DIMENSIONES**

VARIABLE	ESTADISTICO	NIVEL DE SATISFACCION		
		BAJA	MEDIA	ALTA
SATISFACCION	Frecuencia	11	46	13
	Porcentaje	15.7	65.7	18.6
DIMENSION	ESTADISTICO	NIVEL DE SATISFACCION		
		BAJA	MEDIA	ALTA
Condiciones físicas Y de confort.	Frecuencia	15	41	14
	Porcentaje	21.4	58.6	20.0
Beneficios laborales y remunerativos.	Frecuencia	16	36	18
	Porcentaje	22.9	51.4	25.7
Políticas administrativas.	Frecuencia	20	39	11
	Porcentaje	28.6	55.7	15.7
Relaciones sociales.	Frecuencia	17	37	16
	Porcentaje	24.3	52.9	22.9
Desarrollo personal.	Frecuencia	14	46	10
	Porcentaje	20.0	65.7	14.3
Desempeño de las tareas.	Frecuencia	12	50	8
	Porcentaje	17.1	71.4	11.4
Relación con la autoridad.	Frecuencia	22	29	19
	Porcentaje	31.4	41.4	27.1

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO N°8:** Tabla de frecuencia de entrevistados según sus niveles de motivación y sus dimensiones.

**FRECUENCIA DE ENTREVISTADOS SEGÚN SUS NIVELES DE MOTIVACION Y SUS DIMENSIONES**

VARIABLE	ESTADISTICO	NIVEL DE MOTIVACION		
		BAJA	MEDIA	ALTA
Motivación	Frecuencia	14	44	12
	Porcentaje	20.0	62.9	17.1
DIMENSION	ESTADISTICO	NIVEL DE MOTIVACION		
		BAJA	MEDIA	ALTA
Variedad de la tarea	Frecuencia	18	40	12
	Porcentaje	25.7	57.1	17.1
Identidad con la tarea	Frecuencia	13	39	18
	Porcentaje	18.6	55.7	25.7
Importancia de la tarea	Frecuencia	17	40	13
	Porcentaje	24.3	57.1	18.6
Autonomía p/ realización d/ tarea	Frecuencia	25	28	17
	Porcentaje	35.7	40.0	24.3
Retroalimentación	Frecuencia	16	43	11
	Porcentaje	22.9	61.4	15.7

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO N°9:** Prueba de fiabilidad del instrumento alfa de Cronbach.

Para la fiabilidad del cuestionario se utilizó la fórmula del alfa de Cronbach. A continuación se muestra la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right)$$

Donde:

$K$ : El numero de ítems.

$\sum s_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems.

$s_T^2$ : Varianza de la suma de los ítems.

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Calculo para el cuestionario de la variable Satisfacción Laboral:

$$\alpha = \frac{36}{36 - 1} \left( 1 - \frac{47.01}{657.23} \right)$$
$$\alpha = 0.95$$

Calculo para el cuestionario de la variable Motivación:

$$\alpha = \frac{23}{23 - 1} \left( 1 - \frac{32.57}{223.61} \right)$$
$$\alpha = 0.89$$

La confiabilidad esta entre el rango de 1 y 0, por lo que valores mayores a 0.5 son altamente confiables. El resultado del alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable motivación es 0.95 (mayor a 0.5) y para la variable satisfacción laboral es 0.89 (mayor a 0.5), por lo que los cuestionarios utilizados en esta investigación son altamente confiables y válidos.

ANEXO N°10: Definición operacional.

Titulo	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumentos
<b>Motivación y satisfacción laboral personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, distrito de Wanchaq 2015.</b>	Variable independiente: <b>Motivación</b>	“La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta” Coulter (2009)	1.1 Variedad de la tarea 1.2 Identidad con la tarea 1.3 Importancia de la tarea 1.4 Autonomía para la realización de la tarea 1.5 Retroalimentación	Ítems de las dimensiones: <b>Variedad de la tarea</b> Ítems: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5. <b>Identidad con la tarea</b> Ítems: 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4. <b>Importancia de la tarea</b> Ítems: 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4. <b>Autonomía para la realización de la tarea</b> Ítems: 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4. <b>Retroalimentación</b> Ítems: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 y 5.6.	Escala de Likert 1, 2, 3, 4, 5.	Cuestionario
	Variable dependiente: <b>Satisfacción Laboral</b>	“La satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una empresa están satisfechos, las probabilidades de abandono y de ausentismo serán menores que si los empleados están insatisfechos” Arbaiza (2010)	2.1 Condiciones físicas y de confort 2.2 Beneficios laborales y remunerativos 2.3 Políticas administrativas 2.4 Relaciones sociales 2.5 Desarrollo personal 2.6 Desempeño de las tareas 2.7 Relación con la autoridad	Ítems de las dimensiones: <b>Condiciones físicas y de confort</b> Ítems: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5. <b>Beneficios laborales y remunerativos</b> Ítems: 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4. <b>Políticas administrativas</b> Ítems: 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.4 y 3.5. <b>Relaciones sociales</b> Ítems: 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4. <b>Desarrollo personal</b> Ítems: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 y 5.6. <b>Desempeño de las tareas</b> Ítems: 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5 y 6.6. <b>Relación con la autoridad</b> Ítems: 7.1, 7.2, 7.3 7.4, 7.5 y 7.6	Escala de Likert 1, 2, 3, 4, 5.	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO N°11: Cuestionarios.**

**CUESTIONARIO DE MOTIVACION**

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
<b>VARIEDAD DE LA TAREA</b>					
1.1 Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 El trabajo es bastante simple y repetitivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>IDENTIDAD CON LA TAREA</b>					
2.1 Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante la jornada de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>IMPORTANCIA DE LA TAREA</b>					
3.1 Lo que realizo afecta el bienestar de los usuarios de muchas maneras importantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los usuarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Los usuarios se ven afectados por el trabajo que realizo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>AUTONOMIA PARA LA REALIZACION DE LA TAREA</b>					
4.1 Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y donde se debe hacer el trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Tengo muy poca libertad de decidir como se puede realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>RETROALIMENTACION</b>					
5.1 Mi jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 El trabajo por sí mismo me provee la información de cuan bien lo estoy realizando	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6 Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca de si estoy desarrollándolo en forma adecuada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de Hackman y Oldham (1974).

## CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

**TDA - TO TALMENTE DE ACUERDO DA - DE ACUERDO I = INDECISO ED - EN DESACUERDO**

**TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO**

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
<b>CONDICIONES FISICAS Y DE CONFORT</b>					
1.1 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ambiente donde trabajo es confortable,(ventilación, iluminación etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, (materiales y/o inmuebles)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS</b>					
2.1 Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Me siento mal con lo que gano.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
3.1 Siento que doy más de lo recibo de la institución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Me disgusta mi horario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 El horario de trabap me resulta incomodo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>RELACIONES SOCIALES</b>					
4.1 El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Me agrada trabajar con mis compañeros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					
5.1 Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**DESEMPEÑO DE LAS TAREAS**

- 6.1 La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
- 6.2 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
- 6.3 Me siento realmente útil con la labor que realizo.
- 6.4 Mi trabajo me aburre.
- 6.5 Me siento complacido con la actividad que realizo.
- Me gusta el trabajo que realizo.

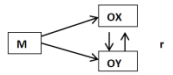
**RELACION CON LA AUTORIDAD**

- 7.1 El jefe (a) es comprensivo
- 7.2 Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo
- 7.3 Llevarme bien El (la) Jefe(a) beneficia la calidad del trabajo
- 7.4 La relación que tengo con mis superiores es cordial.
- 7.5 No me siento a gusto mi jefe.
- 7.6 El (La) jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de Rosa Palma Carrillo (1999).

## ANEXO N°12: Matriz consistencia.

**Tema:** Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco EsSalud  
**Justificación:** Determinar la relación significativa entre motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital.  
**Limitaciones:** acceso a la base de datos, tiempo.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Diseño de la investigación	Población y muestra	Instrumento	Estadística
<p><b>Problema general.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital A.G.V EsSalud en el año 2015?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1. ¿Determinar los factores que influyen en la motivación del personal administrativo del Hospital en el año 2015? 2 ¿Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital en el año 2015? 3. ¿Establecer la relación entre motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital en el año 2015?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital A.G.V EsSalud en el año 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1. Identificar los factores que influyen en la motivación del personal administrativo del Hospital en el año 2015. 2. Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital en el año 2015. 3. Determinar la relación entre motivación y</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre las variables Motivación y la Satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco en el año 2015.</p> <p><b>Hipótesis Específicas.</b> 1. Los factores variedad de la tarea, identidad con la tarea, importancia de la tarea y retroalimentación tienen una relación significativa con la variable Motivación del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015. 2. Los factores Condiciones físicas y de confort, Beneficios laborales y remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de las tareas y Relación con la autoridad tienen una relación significativa con la variable Satisfacción Laboral del personal administrativo del Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco en el año 2015.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b> <b>MOTIVACION</b></p> <p><b>DIMENSIONES</b> 1.1 Variedad de la tarea 1.2 Identidad con la tarea 1.3 Importancia de la tarea 1.4 Autonomía para la realización de la tarea 1.5 Retroalimentación.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b> Ítems de las dimensiones: Variedad de la tarea Ítems: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5. Identidad con la tarea Ítems: 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4. Importancia de la tarea Ítems: 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4. Autonomía para la realización de la tarea Ítems: 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4. Retroalimentación Ítems: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 y 5.6.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> -No experimental Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO</b> -Diseño transversal -Correlacional -No Experimental</p>  <p>M: muestra OX: Observaciones obtenidas de la variable independiente OY: Observaciones obtenidas de la variable dependiente . r: correlación entre las variables</p>	<p><b>POBLACIÓN</b> La población son 151 trabajadores del personal administrativo del Hospital Adolfo Guevara Velazco Nivel IV EsSalud Cusco.</p> <p><b>MUESTRA</b> <math display="block">n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times P \times Q}</math> <math display="block">= \frac{1.96^2 \times 0.70 \times 0.30 \times 151}{(151 - 1) \times 0.1^2 + 1.96^2 \times 0.3 \times 0.20}</math> <b>n = 70</b> <math display="block">F = \frac{n}{N}</math> <math display="block">F = \frac{70}{151}</math> <b>F = 0.46</b> La muestra in corrección será de 70 trabajadores del Hospital Adolfo Guevara Velazco Nivel IV EsSalud Cusco.</p>	<p><b>CUESTIONARIO</b> <b>VARIABLE 1</b> <b>MOTIVACION</b> Variedad de la tarea Ítems: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5. Identidad con la tarea Ítems: 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4. Importancia de la tarea Ítems: 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4. Autonomía para la realización de la tarea Ítems: 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4. Retroalimentación Ítems: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 y 5.6.</p>	<p>El análisis estadístico se analizará mediante las siguientes medidas estadísticas</p> <p><b>Confiability de recolección de datos</b> Prueba del Alfa De Crombach</p> <p><b>Prueba de Hipótesis general:</b> Prueba del Ji Cuadrado (<math>X^2</math>)</p> <p><b>Prueba de hipótesis específicas:</b> Correlación de Pearson</p>

Continuación

	satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital en el año 2015.		<p><b>VARIABLE2</b></p> <p><b>SATISFACCION LABORAL</b></p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>2.1 Condiciones físicas y de confort</p> <p>2.2 Beneficios laborales y remunerativos</p> <p>2.3 Políticas administrativas</p> <p>2.4 Relaciones sociales</p> <p>2.5 Desarrollo personal</p> <p>2.6 Desempeño de las tareas</p> <p>2.7 Relación con la autoridad</p>	<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Items de las dimensiones:</p> <p>Condiciones físicas y de confort</p> <p>Ítems: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5.</p> <p>Beneficios laborales y remunerativos</p> <p>Ítems: 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4.</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Ítems: 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5.</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Ítems: 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4.</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Ítems: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 y 5.6.</p> <p>Desempeño de las tareas</p> <p>Ítems: 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5 y 6.6.</p> <p>Relación con la autoridad</p> <p>Ítems: 7.1, 7.2, 7.3 7.4, 7.5 y 7.6</p>			<p><b>VARIABLE2</b></p> <p><b>SATISFACCION LABORAL</b></p> <p>Condiciones físicas y de confort</p> <p>Ítems: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5.</p> <p>Beneficios laborales y remunerativos</p> <p>Ítems: 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4.</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Ítems: 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5.</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Ítems: 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4.</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Ítems: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 y 5.6.</p> <p>Desempeño de las tareas</p> <p>Ítems: 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5 y 6.6.</p> <p>Relación con la autoridad</p> <p>Ítems: 7.1, 7.2, 7.3 7.4, 7.5 y 7.6</p>	
--	---	--	---	---	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO N°13: Tabla Matriz de la variable satisfacción laboral.**

**SATISFACCION**

Ítems	CONDICIONES FÍSICAS Y DE CONFORT				BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS				POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS				RELACIONES SOCIALES				DESARROLLO PERSONAL				DESEMPEÑO DE LAS TAREAS				RELACION CON LA AUTORIDAD				SUM TOT														
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	SUM	2.1	2	2	2	SUM	3.1	3	3	3	4	SUM	4.1	4	4	4	SUM	5.1	5.2	5	5	6	6		SUM	6.1	6	6	6	7	7	SUM	7	7	7.3	7	8	8
1	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	3	5	1	4	5	18	5	3	4	4	16	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	5	26	5	4	5	5	4	28	156			
2	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	28	4	4	4	4	5	4	25	5	5	5	5	4	3	27	168	
3	5	5	5	5	25	5	4	5	4	18	3	3	4	4	5	19	3	3	1	3	10	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	5	26	1	4	1	3	3	3	15	138	
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	5	29	4	4	4	4	5	3	24	153	
5	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	3	4	2	5	4	18	4	4	5	4	17	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	5	25	156		
6	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	3	5	5	4	20	3	3	2	3	11	4	4	5	4	5	27	5	5	5	4	4	28	2	4	2	3	3	3	17	139		
7	4	4	5	4	22	1	3	3	2	9	1	4	4	5	3	17	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	27	4	5	4	4	5	4	26	5	4	5	5	5	5	29	149	
8	5	4	5	4	23	5	5	5	4	19	4	5	4	4	3	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	5	4	25	5	5	5	5	5	3	28	161
9	5	5	5	4	24	5	3	1	3	12	1	3	4	4	3	15	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	5	4	26	147
10	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	5	4	5	5	3	22	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3	23	152
11	5	5	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	5	5	3	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	4	28	4	5	3	4	4	4	24	151		
12	4	5	4	4	21	4	3	2	3	12	2	3	5	5	3	18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	4	27	153		
13	4	4	4	5	22	5	3	5	5	18	5	5	4	4	3	21	5	5	4	4	18	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	4	5	25	5	4	3	4	4	5	25	157	
14	5	4	4	4	21	2	3	3	2	10	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	136	
15	5	5	4	5	24	3	1	1	5	10	1	1	5	5	2	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	1	5	26	5	5	5	5	5	26	5	4	5	4	5	2	25	145	
16	5	5	2	4	4	20	2	4	2	10	2	3	4	5	2	16	4	5	4	5	18	2	4	5	5	4	4	24	5	5	4	5	4	27	3	4	4	4	5	4	24	139	
17	2	1	2	2	4	11	2	2	2	8	2	2	4	4	2	14	4	5	4	5	18	5	4	5	4	4	27	5	5	4	5	4	27	5	4	4	4	4	5	27	132		
18	4	5	2	4	1	16	5	4	4	17	1	4	4	4	2	15	5	5	4	5	19	2	5	5	5	5	27	1	4	5	5	5	25	5	4	5	5	5	5	29	148		

Continuación

19	4	5	5	4	5	23	1	2	3	5	11	1	1	3	3	2	10	5	4	5	3	17	3	3	5	5	5	26	5	5	3	5	5	28	3	4	1	5	5	4	22	137	
20	5	4	2	3	5	19	4	5	5	5	19	1	5	5	4	2	17	4	4	4	4	16	1	4	4	4	3	4	20	5	5	4	5	4	28	4	5	4	5	5	28	147	
21	5	4	5	5	5	24	3	5	3	3	14	1	3	3	4	2	13	1	3	3	4	11	5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	5	5	28	5	5	4	5	3	27	145	
22	5	3	5	5	5	23	3	3	3	3	12	1	3	3	3	2	10	3	3	3	3	12	5	3	5	5	4	5	27	4	5	4	5	5	28	3	5	3	3	5	3	22	134
23	4	4	2	3	4	17	5	4	4	4	17	1	4	4	4	2	15	5	5	4	5	19	2	5	5	5	4	5	26	5	4	5	4	5	28	5	4	5	4	4	26	148	
24	2	2	2	4	12	1	2	2	1	6	2	1	3	4	2	12	4	5	4	4	17	4	4	4	3	5	5	4	25	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	4	25	122	
25	5	4	4	4	3	20	2	3	3	3	11	3	2	5	5	2	17	3	3	3	3	12	2	4	4	4	4	22	5	5	4	5	4	4	27	3	3	1	3	3	1	14	123
26	5	4	4	4	3	20	2	3	3	3	11	3	2	5	5	2	17	3	3	3	3	12	2	4	4	4	4	22	5	5	4	5	4	4	27	3	3	1	3	3	1	14	123
27	5	4	4	4	3	20	2	3	3	3	11	3	2	5	5	2	17	3	3	3	3	12	2	4	4	4	4	22	5	5	4	5	4	4	27	3	3	1	3	3	1	14	123
28	5	4	4	4	3	20	2	3	3	3	11	3	2	5	5	2	17	3	3	3	3	12	2	4	4	4	4	22	5	5	4	5	4	4	27	3	3	1	3	3	1	14	123
29	5	4	4	4	3	20	2	3	3	3	11	3	2	5	5	2	17	3	3	3	3	12	2	4	4	4	4	22	5	5	4	5	4	4	27	3	3	1	5	3	1	16	125
30	5	3	1	4	5	18	5	5	3	5	18	1	4	5	5	2	17	2	1	5	4	12	4	4	5	5	5	28	5	4	5	5	3	27	3	5	1	5	3	1	18	138	
31	4	4	2	5	4	19	4	4	4	4	16	2	4	4	4	2	16	2	2	4	4	12	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	4	3	25	3	5	2	4	3	2	19	131
32	5	5	1	4	4	19	5	4	4	4	17	1	5	5	5	2	18	1	1	4	5	11	5	5	5	4	5	29	5	4	4	5	3	25	3	4	1	5	3	1	17	136	
33	4	4	5	3	5	21	5	5	3	4	17	3	3	4	4	2	16	4	3	5	3	15	5	5	4	4	5	27	5	4	4	5	5	27	3	5	1	3	3	3	18	141	
34	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	2	3	5	5	2	17	3	2	4	3	12	3	4	4	4	4	23	5	5	4	5	4	5	28	3	3	3	3	2	3	17	130
35	5	4	3	5	5	22	5	5	3	18	1	3	1	3	2	10	5	4	5	1	15	1	5	4	4	5	5	24	5	4	4	4	4	25	5	4	4	5	2	5	25	139	
36	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	5	1	2	2	2	9	2	4	4	3	13	2	2	3	4	3	3	17	4	2	4	3	3	19	3	4	2	3	2	3	17	89	
37	3	5	3	3	1	15	1	1	3	3	8	3	3	3	1	12	1	2	2	3	8	4	3	3	1	1	3	15	3	3	3	2	3	17	2	1	2	3	2	1	11	86	
38	1	5	3	3	3	15	1	1	1	3	6	1	1	1	2	6	3	3	3	2	11	3	3	3	3	5	20	3	1	3	3	1	14	3	4	3	3	2	1	16	88		
39	2	1	1	2	1	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	10	2	1	1	2	6	1	2	1	5	1	11	2	1	1	2	1	8	2	4	1	1	2	2	12	61		
40	2	2	2	2	3	11	1	1	2	4	8	1	1	2	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	3	2	3	14	2	2	1	2	3	12	2	4	1	2	1	2	12	74	
41	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	5	5	1	21	4	5	5	19	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	171		
42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	1	21	5	5	1	16	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	172		
43	1	1	1	1	5	9	2	1	1	2	6	1	2	3	4	1	11	4	5	5	5	19	5	5	1	5	5	26	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	5	29	130	

Continuación

44	2	2	2	2	2	1	2	2	7	1	1	4	4	1	11	4	5	5	5	19	2	3	4	4	3	4	20	5	4	4	3	3	4	23	5	5	5	5	5	30		
45	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18	4	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	3	5	3	5	4	3	23	
46	5	4	1	5	2	17	4	5	5	19	2	4	4	5	16	4	4	5	5	18	1	4	4	4	4	21	2	5	4	5	5	4	25	5	5	4	5	4	4	27		
47	4	4	4	4	4	20	3	3	3	12	2	3	4	5	15	3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	25	5	4	4	5	4	4	26	3	4	3	4	4	3	21		
48	4	4	4	4	4	20	3	4	3	13	2	3	3	4	13	4	4	4	4	12	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	3	23		
49	4	4	4	4	4	20	4	4	5	18	4	4	4	4	17	4	4	4	5	15	4	4	4	4	25	4	5	5	5	5	5	29	4	5	4	5	4	4	26			
50	1	2	2	1	4	10	1	1	1	4	1	1	4	5	12	5	4	5	5	19	4	4	5	4	26	4	4	5	4	4	4	26	5	5	5	5	5	4	28			
51	4	4	2	4	4	18	1	5	1	8	1	3	5	4	14	4	4	5	4	17	1	5	4	5	25	4	4	4	4	4	4	25	3	5	5	5	4	5	27			
52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	16	4	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24		
53	4	4	4	5	4	21	3	2	2	4	11	2	2	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	2	22	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	22	4	5	4	1	23	
54	5	4	4	4	4	21	2	2	3	4	11	2	2	3	1	11	4	5	4	3	16	3	3	4	22	4	4	3	4	4	4	23	5	5	2	4	4	4	24			
55	5	4	4	4	4	21	4	4	5	17	3	3	5	5	17	5	4	4	3	16	4	4	5	27	4	5	5	5	4	28	3	4	2	3	3	4	2	3	3	18		
56	4	5	4	4	4	21	3	3	3	12	2	3	2	5	13	3	3	4	4	14	3	4	5	26	5	5	4	5	4	28	2	4	3	4	3	4	3	3	19			
57	4	5	3	3	2	17	3	3	3	2	11	2	3	5	4	15	3	1	2	9	4	3	4	23	4	4	5	4	4	26	3	4	2	4	3	4	2	4	3	19		
58	4	4	2	4	4	18	4	4	4	16	2	4	4	4	15	1	2	4	4	11	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	3	4	2	4	4	2	4	3	2	18	
59	5	4	5	4	5	23	3	3	3	12	1	2	1	4	9	4	3	5	5	17	3	5	4	25	4	4	5	4	4	26	1	5	3	5	3	5	3	3	20			
60	3	3	3	2	3	14	2	2	2	3	9	2	2	3	1	11	4	4	4	16	3	3	3	19	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	4	3	3	3	19		
61	4	4	4	3	3	18	2	3	3	11	2	3	5	5	16	2	3	3	3	11	3	4	4	22	5	5	4	5	4	26	3	2	2	4	2	4	2	2	2	15		
62	4	4	4	3	3	18	2	3	3	11	2	3	5	5	16	2	3	3	3	11	3	4	4	22	5	5	4	5	4	26	3	2	2	4	2	4	2	2	2	15		
63	4	4	3	4	4	19	4	4	3	15	2	3	2	5	13	4	4	4	2	14	2	4	5	25	4	5	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	4	2	4	22		
64	3	4	3	3	3	16	3	2	3	11	2	3	3	4	13	4	4	4	4	16	3	3	3	20	4	4	4	3	3	21	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	18	
65	2	2	2	2	2	10	2	2	2	8	2	2	2	2	9	2	2	3	2	9	2	2	3	14	3	2	3	2	2	15	3	4	3	2	2	15	3	4	3	2	2	16
66	1	1	1	1	3	7	2	2	1	5	10	2	2	3	1	9	1	1	3	1	6	1	1	1	10	1	1	2	1	3	2	10	1	5	2	1	2	1	2	1	12	
67	5	3	5	5	23	5	3	3	3	14	1	3	4	4	13	3	1	5	3	12	3	5	5	4	26	3	4	5	4	25	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	16	
68	3	4	3	3	4	17	2	2	3	10	3	3	3	2	1	12	3	1	1	3	8	5	3	3	18	3	3	3	3	1	3	16	1	2	1	2	1	3	1	1	9	

Continuación

69	2	4	3	3	3	15	2	2	2	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	9	3	3	3	1	10	3	2	3	3	3	4	18	3	2	2	2	2	2	3	2	2	14	3	5	2	3	1	2	16	90
70	1	1	1	2	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	6	1	2	1	1	5	1	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2	12	1	1	1	2	1	2	1	2	2	9	2	5	1	2	1	1	12	54

Fuente: Elaboración propia, según las encuestas de satisfacción laboral.

**ANEXO N° 14:** Tabla matriz de la variable motivación.

MOTIVACION																													
VARIEDAD DE LA TAREA			IDENTIDAD CON LA TAREA			IMPORTANCIA DE LA TAREA			AUTONOMIA PARA LA REALIZACION DE LA TAREA			RETROALIMENTACION																	
1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	SUMI	2.1	2.2	2.3	2.4	SUMI	3.1	3.2	3.3	3.4	SUMI	4.1	4.2	4.3	4.4	SUMI	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	SUMI	SUMI TOT	
5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	2	5	5	5	17	4	5	5	5	19	2	4	5	3	4	2	20	99	
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	1	5	5	5	16	4	5	5	5	19	3	5	5	3	5	3	24	103	
5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	20	1	5	5	5	16	4	5	5	5	19	3	5	5	4	5	3	25	103	
5	4	3	4	5	21	3	5	5	4	17	2	5	5	5	17	1	3	5	1	10	2	5	4	2	4	3	20	85	
5	4	3	4	5	21	3	5	5	4	17	2	5	5	5	17	1	3	5	1	10	2	5	4	2	4	3	20	85	
5	4	3	4	5	21	3	5	5	4	17	2	5	5	5	17	1	3	5	1	10	2	5	4	2	4	3	20	85	
5	4	3	4	5	21	3	5	5	4	17	2	5	5	5	17	1	3	5	1	10	2	5	4	2	4	3	20	85	
5	4	3	4	5	21	3	5	5	4	17	2	5	5	5	17	1	3	5	1	10	2	5	4	2	4	3	20	85	
4	4	5	4	5	22	5	5	1	4	15	2	4	5	5	16	4	5	5	4	18	2	4	5	4	4	3	22	93	
5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	2	5	5	5	17	5	5	4	4	18	2	4	4	5	4	3	22	100	
3	4	4	4	5	20	5	5	4	5	19	1	5	5	5	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	5	2	21	92	
4	5	4	4	5	22	5	5	4	5	19	2	5	5	5	17	4	3	4	3	14	2	4	4	3	4	2	19	91	
3	4	4	5	5	21	4	5	5	5	19	1	4	5	5	15	2	3	4	2	11	2	4	4	4	5	4	3	22	88
5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	19	1	5	5	5	16	4	5	3	5	17	2	4	5	4	4	2	21	97	
5	5	5	3	4	22	4	2	4	5	15	1	5	5	5	16	3	5	5	4	17	3	5	5	5	5	3	26	96	
4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	18	1	5	5	5	16	3	3	5	4	15	2	4	4	2	4	2	18	87	
4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	20	2	5	5	5	17	4	3	3	4	14	2	4	4	3	4	2	19	92	
4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	1	5	5	5	16	2	4	3	4	13	3	4	4	3	5	2	21	88	



Continuación

5	4	4	4	4	21	5	1	4	5	15	5	5	5	20	5	5	1	5	16	3	2	5	2	5	3	20	92	
3	4	4	4	3	18	4	5	5	19	1	5	5	5	16	2	3	4	4	13	2	4	4	4	4	2	20	86	
5	4	2	5	3	19	5	1	5	5	16	5	5	5	20	5	5	1	5	16	4	2	5	3	5	3	22	93	
5	4	4	2	1	16	5	5	4	5	19	2	5	5	17	4	4	5	4	17	2	4	5	2	5	3	21	90	
3	5	2	3	1	14	4	5	4	4	17	2	5	5	17	2	2	1	2	7	2	3	3	2	4	2	16	71	
5	5	1	5	5	21	4	4	5	5	18	5	1	4	5	15	4	4	4	5	17	5	4	4	5	5	28	99	
4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	17	1	4	4	5	14	5	3	4	3	15	1	4	5	3	5	2	20	88
2	3	2	2	2	11	5	5	5	2	17	5	2	3	5	15	2	2	1	1	6	2	3	3	1	3	5	17	66
4	4	3	5	4	20	5	5	4	5	19	4	4	2	5	15	2	4	3	2	11	1	5	5	2	4	2	19	84
4	4	3	5	4	20	5	5	4	5	19	4	3	2	5	14	2	3	3	2	10	1	5	4	2	4	2	18	81
2	2	2	2	2	10	2	2	4	3	11	4	2	2	5	13	1	2	2	4	9	3	4	4	3	3	3	20	63
5	4	2	4	4	19	5	5	5	4	19	4	2	5	4	15	5	5	4	4	18	4	4	5	4	4	5	26	97
3	5	5	5	5	23	3	4	4	5	16	2	4	4	4	14	3	3	4	5	15	1	5	5	1	5	1	18	86
4	4	4	3	5	20	4	2	4	4	14	2	4	4	4	14	3	4	4	4	15	3	4	5	4	4	3	23	86
4	4	3	4	5	20	5	4	4	4	17	1	4	4	4	13	5	4	4	4	17	3	4	4	5	4	3	23	90
4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	1	1	4	4	10	5	4	4	5	18	3	5	4	3	4	3	22	88
5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	19	2	5	4	4	15	1	5	3	4	13	3	5	5	3	4	1	21	91
4	5	5	5	5	24	5	2	5	3	15	1	5	4	4	14	3	5	3	5	16	3	5	4	3	5	3	23	92
5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	18	1	4	4	4	13	5	3	3	5	16	1	4	5	3	5	1	19	89
5	5	5	5	5	25	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	2	5	15	3	1	4	1	4	3	16	86
3	5	5	4	4	21	5	4	4	4	17	2	5	4	4	15	1	3	5	1	10	1	5	5	4	5	3	23	86
3	5	4	5	4	21	4	4	3	4	15	2	4	4	4	14	5	5	5	20	3	5	5	3	4	1	21	91	
5	5	4	5	4	23	4	4	2	5	15	1	5	4	4	14	5	4	4	5	18	1	5	4	5	5	3	23	93
4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	5	4	4	4	17	1	5	4	3	5	1	19	87
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	5	4	3	4	16	1	5	4	5	5	1	21	89

Continuación

4	4	4	4	20	4	2	4	3	13	2	4	4	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	4	3	21	82	
3	3	3	2	3	14	4	4	5	4	17	3	3	4	14	3	2	4	4	13	4	4	4	4	4	4	2	22	80
5	5	1	4	3	18	4	2	3	5	14	4	4	4	16	4	4	2	4	14	5	1	4	3	4	3	20	82	
4	5	5	3	2	19	4	4	5	4	17	1	3	4	12	5	5	4	5	19	1	5	4	1	4	3	18	85	
3	4	1	1	2	11	5	4	5	5	19	1	5	4	14	1	1	2	1	5	1	3	3	1	5	1	14	63	
2	3	2	3	2	12	5	3	4	4	16	4	2	4	14	3	2	2	9	2	4	4	4	3	4	3	20	71	
3	3	2	3	3	14	5	4	4	4	17	4	2	3	4	13	3	2	3	10	3	4	4	3	3	3	20	74	
1	3	1	1	1	7	4	4	4	2	14	4	1	3	4	12	1	1	1	2	5	1	3	3	2	3	5	17	55
2	2	2	2	2	10	2	3	4	3	12	5	2	2	4	13	3	2	2	9	2	3	3	2	3	4	17	61	
5	5	3	4	5	22	4	4	5	4	17	5	4	1	4	14	1	5	3	2	11	2	4	5	1	5	1	18	82
5	5	3	4	5	22	4	4	5	4	17	5	3	1	4	13	1	3	3	2	9	2	4	4	1	4	1	16	77
3	4	4	3	4	18	4	5	4	5	18	1	5	5	3	14	2	3	1	3	9	2	4	4	2	4	2	18	77
5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	1	4	4	3	12	4	4	5	5	18	1	5	5	5	3	24	93	
2	1	1	2	1	7	4	2	3	3	12	1	3	3	10	2	2	1	2	7	3	2	4	2	3	3	17	53	
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	2	4	2	12	4	4	4	16	4	4	4	4	4	2	2	20	84
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	2	13	3	4	2	4	13	2	4	4	3	2	3	18	80
2	5	1	2	2	12	4	5	4	4	17	1	5	2	2	10	2	1	2	2	7	1	2	4	2	3	1	13	59
3	2	2	1	2	10	5	1	3	3	12	2	3	2	2	9	3	1	2	1	7	3	1	5	1	3	3	16	54
4	4	1	1	1	11	5	4	5	5	19	2	1	2	2	7	5	1	4	3	13	2	3	4	4	4	2	19	69
2	2	2	3	1	10	3	3	3	2	11	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	3	3	2	2	2	14	52
3	3	3	4	4	17	3	5	4	4	16	1	5	1	2	9	2	4	5	4	15	2	4	4	1	4	2	17	74
4	3	3	3	3	16	4	4	4	5	17	2	4	5	1	12	4	4	3	1	12	3	4	4	3	5	3	22	79
1	4	2	1	1	9	5	4	5	5	19	2	4	3	1	10	1	2	1	1	5	2	1	5	1	3	2	14	57
1	1	2	2	2	8	3	1	2	1	7	3	2	2	1	8	2	4	2	2	10	2	1	1	2	3	2	11	44
1	1	1	3	2	8	3	3	3	1	10	3	3	1	1	8	1	1	1	1	4	1	1	3	3	3	1	12	42

Continuación

5	5	2	2	1	15	4	4	4	5	4	4	1	2	1	1	5	4	1	5	3	13	1	3	5	4	5	1	19	69
2	2	1	1	1	7	3	2	2	2	9	3	1	1	1	1	6	1	5	1	1	8	1	2	2	1	3	1	10	40

Fuente: Elaboración propia, según las encuestas de motivación.

**ANEXO N°15:** Características generales de la muestra.

<b>GENERO</b>				
<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
FEMENINO	39	55.71%	55.71%	55.7%
MASCULINO	31	44.29%	44.29%	100.0%
Total	70	100.00%	100.00	
<b>REGIMEN LABORAL</b>				
<b>Situación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NOMBRADO	42	60.00%	60.00%	60%
CONTRATADO	28	40.00%	40.00%	100%
Total	70	100.0%	100%	
<b>OFICINA</b>				
<b>Oficina</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
ACREDITACION	1	1.43%	1.43%	1.43%
ADMINISTRACION	2	2.86%	2.86%	4.29%
ALMACEN	3	4.29%	4.29%	8.57%
ARCHIVO	2	2.86%	2.86%	11.43%
BIBLIOTECA	1	1.43%	1.43%	12.86%
CIRUGIA	1	1.43%	1.43%	14.29%
DIRECCION	2	2.86%	2.86%	17.14%
ESTADISTICA	2	2.86%	2.86%	20.00%
FACTURACION	6	8.57%	8.57%	28.57%
FINANZAS	16	22.86%	22.86%	51.43%
GERENCIA	4	5.71%	5.71%	57.14%
GESTION HOSPITALARIA	1	1.43%	1.43%	58.57%
INFORMATICA	3	4.29%	4.29%	62.86%
INGENIERIA	2	2.86%	2.86%	65.71%
LOGISTICA	9	12.86%	12.86%	78.57%
MEDICINA GENERAL	1	1.43%	1.43%	80.00%
PADOMI	1	1.43%	1.43%	81.43%
PATRIMONIO	1	1.43%	1.43%	82.86%
PEDIATRIA	1	1.43%	1.43%	84.29%
PERSONAL	3	4.29%	4.29%	88.57%
PLANIFICACION	1	1.43%	1.43%	90.00%

## Continuación

REFERENCIAS	1	1.43%	1.43%	91.43%
RELACIONES PUBLICAS	2	2.86%	2.86%	94.29%
SEGUROS	4	5.71%	5.71%	100%
Total	70	100%	100%	
<b>EDAD</b>				
<b>EDAD</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje segmentado</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
38	2	2.86%	14.29% de 38 a 48 años	2.86%
45	3	4.29%		7.14%
48	5	7.14%		14.29%
55	3	4.29%	17.14% de 49 a 58 años	18.57%
57	1	1.43%		20.00%
58	8	11.43%		31.43%
59	4	5.71%	68.57% de 59 a 69 años	37.14%
60	11	15.71%		52.86%
61	2	2.86%		55.71%
62	9	12.86%		68.57%
63	10	14.29%		82.86%
64	6	8.57%		91.43%
65	3	4.29%		95.71%
67	2	2.86%		98.57%
69	1	1.43%	100%	
Media: 58.93	Total: 70	100%	100%	
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>				
<b>Tiempo en años</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje en intervalos</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
4	1	1.43	1.43%	1.43%
18	6	8.57	12.86% entre 18 y 23 años	10.00%
22	1	1.43		11.43%
23	2	2.86		14.29%
25	7	10.00	18.57% entre 24 y 29 años	24.29%
28	6	8.57		32.86%
30	6	8.57	67.14% entre 30 y 36 años	41.43%
31	9	12.86		54.29%
32	13	18.57		72.86%
33	1	1.43		74.29%
34	6	8.57		82.86%
36	12	17.14		100%
Media: 29.53	Total: 70	100%	100%	

Continuación				
<b>SUELDO</b>				
<b>Salario Bruto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
3400	3	4.29%	4.29%	4.29%
3500	12	17.14%	17.14%	21.43%
3800	16	22.86%	22.86%	44.29%
3900	2	2.86%	2.86%	47.14%
4050	2	2.86%	2.86%	50.00%
4100	4	5.71%	5.71%	55.71%
4125	2	2.86%	2.86%	58.57%
4200	4	5.71%	5.71%	64.29%
4300	1	1.43%	1.43%	65.71%
4500	20	28.57%	28.57%	94.29%
4800	2	2.86%	2.86%	97.14%
5100	1	1.43%	1.43%	98.57%
5200	1	1.43%	1.43%	100%
Media: 4065.00	Total: 70	100%	100%	

Fuente: Elaboración Propia, según el área de estadística del hospital.

**ANEXO N°16:** Características generales del hospital.

**PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA  
VELASCO**

<b>AREA/OFCINA/DIVISION/UNIDAD</b>	<b>PERSONAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
UNIDAD DE MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	24	11.92%
DIVISION DE FINANZAS	18	7.95%
INGENIERIA SANITARIA	12	6.62%
UNIDAD DE PROGRAMACION Y ADQUISICIONES	10	5.96%
UNIDAD DE ALMACENES	9	2.65%
OFICINA DE SOPORTE INFORMATICO Y ESTADISTICA	4	5.30%
UNIDAD DE CONTABILIDAD Y COSTOS	8	5.30%
UNIDAD DE TESORERIA Y PRESUPUESTO	8	4.64%
ASESORIA JURIDICA	7	4.64%
SECRETARIA TECNICA	7	3.97%
PLANIFICACION OPERATIVA	6	3.97%
UNIDAD DE LEGAJO Y BIENESTAR PERSONAL	6	3.31%
EVALUACION RECURSOS MEDICOS	5	3.31%
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	5	2.65%
UNIDAD CONTROL PATRIMONIAL	4	1.99%
GERENCIA DE RED	3	1.99%
OFICINA DE ADMINISTRACION	3	1.99%
OFICINACAPACITACION	3	1.32%
DIV RR. HH.	2	1.32%
DIVISION DE ADQUISICIONES	2	1.32%
GESTION Y DESARROLLO	2	1.32%
DIVISION DE INGENIERIA	2	0.66%
GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	1	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	
<b>PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO</b>		
<b>PERSONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PROFESIONAL	66	43.71%
TECNICO	85	56.29%
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>
MEDICOS	85	18.97%
ENFERMERAS	170	37.95%
TECNICO	158	35.27%
LABORATORIO	35	7.81%
<b>TOTAL</b>	<b>448</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración Propia, según el área de estadística del hospital.