

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración y Negocios
Internacionales



Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016

Por:

Sharon Helen, Ruiz Sarabia
Ezequiel Daniel, Ortega Vilca

Por:

Edwin Octavio Cisneros Gonzales

Lima, abril 2018

Cómo citar:

Estilo APA:

Ruiz, S., Ortega, V. (2016). "Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016".

Estilo ISO:

RUIZ, Sharon.; ORTEGA, Ezequiel. "Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016". agosto 2018, Lima-Perú.

Estilo MLA:

Ruiz, Sharon.; Ortega, Ezequiel. "Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016".

Área temática: Negocios y Management

Línea de Investigación – UPeU: Comportamiento Organizacional

Ficha catalográfica

Ruiz Sarabia, Sharon Helen

Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016. / Autores: Sharon Helen Ruiz Sarabia, Ezequiel Daniel Ortega Vilca

; Asesor: Mg. Edwin Octavio Cisneros Gonzales, Lima 2018.

92 páginas: anexos, tablas.

Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. de Administración y Negocios Internacionales, 2018.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Administración.

1. Satisfacción laboral. 2. Motivación laboral. 3. Trabajadores. 4. Clínica. I. Ortega Vilca, Ezequiel Daniel, autor.

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Edwin Octavio Cisneros Gonzales, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA CLÍNICA GOOD HOPE, AÑO 2016”** constituye la memoria que presenta los bachilleres **Sharon Helen Ruiz Sarabia y Ezequiel Daniel Ortega Vilca** para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, dicha tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 26 de abril del año 2018.



Edwin Octavio Cisneros Gonzales

Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope,
año 2016

TESIS

Presentada para optar el título profesional de licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



Lic. David Junior Elías Aguilar Panduro
Presidente



Mg. Ricardo Elías Jarama Soto
Secretario



Dr. Alexander David De La Cruz Vargas
vocal



Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios
vocal



Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzales
Asesor

Ñaña, 26 de abril de 2018

DEDICATORIA

A nuestros soportes; nuestros padres y seres queridos. A todos los que nos motivaron en este arduo camino y a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por la vida, su cuidado, por la oportunidad de estudio que nos brindó y porque hoy permite que brindemos un aporte al conocimiento.

Al personal docente que nos dirigió en todo el proceso, y de ellos nuestros agradecimientos de forma distinguida al Ing. Effer Apaza Tarqui por su empuje y motivación.

A nuestros dictaminadores, en especial al Dr. Alexander de la Cruz que con sus críticas y exigencias académicas hicieron que mejoremos y que nuestro aporte tenga más confiabilidad.

Agradecer a nuestros queridos y recordados profesores de nuestra vida universitaria: el Dr. Edwin Cisneros Gonzáles y Dr. Juan Carlos Niño de Guzmán quienes nos inspiran con su vida, su crecimiento profesional, su espíritu emprendedor, su vocación de servicio y su liderazgo eclesial.

A la Clínica Good Hope, por confiar en nosotros y en el proyecto.

Y agradecer también a nuestra querida Facultad de Ciencias Empresariales por la colaboración durante el desarrollo de nuestro proyecto de tesis y a nuestra queridísima Universidad Peruana Unión, por sus valores inculcados año a año y por aquellos momentos de vida universitaria que llevaremos grabados en nuestros corazones.

Contenido

INDICE GENERAL

Dedicatoria.....	5
Agradecimientos	6
Índice general	7
Índice de anexos	10
Resumen	12
Abstract	13
Capítulo I	14
Planteamiento del problema	14
1.1. Descripción de la situación problemática	14
1.2. Formulación de la realidad problemática	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación	17
1.5. Presuposición filosófica	18
Capítulo II	20
Fundamentos teóricos de la investigación	20
1.6. Antecedentes de la investigación	20
1.7. Bases teóricas	26
1.7.1. Origen de motivación laboral	26
1.7.2. Modelo de la teoría de la equidad (1963)	28
1.7.3. Origen satisfacción laboral	35
1.7.4. Modelo de la jerarquía de las necesidades de Abraham maslow.	37
1.8. Marco teórico	44

Capítulo III	45
Metodología de la investigación	45
1.9. Tipo de estudio	45
1.10. Diseño de investigación	45
1.11. Hipótesis de la investigación	45
1.11.1. Hipótesis general	45
1.11.2. Hipótesis específicas	45
1.12. Identificación de la variable	46
1.13. Operacionalización motivación laboral	47
1.14. Operacionalización satisfacción laboral	47
1.15. Población y muestra	48
1.16. Población	48
1.16.1. Técnica de muestreo	49
1.17. Instrumento	50
1.17.1. Diseño del instrumento	50
1.17.2. Validación de expertos	50
1.17.3. Confiabilidad	51
1.18. Técnicas de recolección de datos	55
1.19. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	56
Capítulo IV	57
Resultados y discusión	57
1.20. Resultados y discusión	57
1.20.1. Descripción del lugar de estudio	57
1.20.2. Resultados	57
1.20.3. Baremación	60
1.20.4. Nivel de evaluación a través de percentiles	62
1.21. Contrastación de hipótesis	64
1.21.1. Prueba de normalidad	64
1.22. Contrastación de hipótesis	65
1.22.1. Hipótesis general	65
1.22.2. Hipótesis específica 1	66

1.22.3. Hipótesis específica 2	67
1.22.4. Hipótesis específica 3	68
1.22.5. Hipótesis específica 4	69
1.22.6. Hipótesis específica 5	70
1.23. Discusión	71
Capítulo V	75
Conclusiones y recomendaciones	75
1.24. Conclusiones	75
1.25. Recomendaciones	76

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta	83
Anexo 2: Matriz de consistencia	86
Anexo 3: Carta de autorización de la Clínica Good Hope	88
Anexo 4: Distribución socio demográfica por profesión y área	89
Anexo 5: Ubicación Clínica Good Hope	91
Anexo 6: Clínica Good Hope	92

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	47
TABLA 2.- ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD	51
TABLA 3.- ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTOS.....	53
TABLA 4.- ESTADÍSTICOS DE DIMENSIONES.....	54
TABLA 5.- ESTADÍSTICAS DE SATISFACCIÓN LAB.	55
TABLA 6.- RESULTADOS SOCIO DEMOGRÁFICOS.....	58
TABLA 7.- INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA	59
TABLA 8.- NIVELES DE MOTIVACIÓN LABORAL Y DIMENSIONES.....	61
TABLA 9.- NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SUS DIMENSIONES.....	63
TABLA 10.- PRUEBA DE NORMALIDAD	64
TABLA 11.- RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LAB. Y SATISFACCIÓN LAB.....	65
TABLA 12.-RELACIÓN ENTRE VARIEDAD DE HABILIDADES Y LA SATISFACCIÓN LAB.....	66
TABLA 13.- RELACIÓN ENTRE IDENTIDAD DE TAREAS Y LA SATISFACCIÓN LAB.....	67
TABLA 14.- RELACIÓN ENTRE AUTONOMÍA Y LA SATISFACCIÓN LAB.	69
TABLA 15.- RELACIÓN ENTRE RETROALIMENTACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LAB.....	70

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de relación entre la motivación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016. El estudio es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transaccional. La población estuvo conformada por 1600 colaboradores, extrayendo una muestra de 309 personas. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios validados: Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham de motivación laboral que cuenta con las dimensiones de variedad de habilidades, identidad de tareas, importancia de tareas, autonomía, retroalimentación y usa cinco puntos en la escala de Likert y el cuestionario S20/23 de Melía y Peiró de la Universidad de Valencia de satisfacción laboral que maneja las dimensiones de satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo, satisfacción con el reconocimiento y que usa siete puntos en escala de Likert respectivamente. Como resultado de la investigación, mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se obtuvo el coeficiente de $\rho=0.244$, $p<0.05$, con un P Valor de 0.000 ($p \text{ valor} < 0.05$) y un nivel de confianza del 95% lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula: “No existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016” y aceptar la hipótesis alterna: “Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016”, interpretando que a mayores niveles de motivación laboral, mayores fueron los niveles de satisfacción laboral.

Palabras clave: satisfacción laboral, motivación laboral, trabajadores, clínica.

Abstract

The objective of this research is to determine the level of connection between motivation and job satisfaction in Good Hope Clinic, in 2016. The study is descriptive - correlational, non-experimental and transactional desing. The population is made up of 1600 collaborators, extracting a sample of 309 people.

The instruments used will be the validated Hackman and Oldham Job Diagnostic Survey questionnaire that has the dimensions of variety of skills, tasks identity, tasks importance, autonomy, feedback and it uses five points on the Likert scale and the questionnaire S20/23 by Melía and Peiró of the University of Valencia of work satisfaction that handles the dimensions of satisfaction with the relationship with their superiors, satisfaction with the physical conditions, satisfaction with the participation in the decisions, satisfaction with their work, satisfaction with the recognition and that uses seven points in scale of Likert respectively. As a result of the investigation, a Kolmogorov-Smirnov normality test was used to obtain the coefficient of ($\rho = 0.244$, $p < 0.05$) with a P value of 0.000 ($p \text{ value} < 0.05$) and a confidence level of 95% which allows us to reject the null hypothesis: “There is no significant relationship between labor motivation and job satisfaction of the Good Hope Clinic, in 2016” and to accept the alternative hypothesis: “There is a significant relationship between labor motivation and the job satisfaction of the Good Hope Clinic, in 2016”, interpreting that the higher levels of job motivation, the higher the levels of job satisfaction.

Keywords: job satisfaction, work motivation, workers, clinic.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

En el mundo empresarial, el cual es cada vez más competitivo y globalizado, la gestión de materias intangibles resulta uno de los elementos clave de la gestión organizativa. Se sabe que el capital humano es uno de los intangibles más importantes, especialmente en el momento en que se valora el crecimiento de la empresa, se convierte en fuente de ventaja competitiva por la cual es imprescindible tomarla en cuenta según Ruiz, García, & Cañizares(2008).Por consiguiente, la motivación y satisfacción laboral incrementan la productividad, la mejora de las condiciones de vida de los trabajadores y las mejoras en la condición de trabajo. Como también dice Gamboni (2012),un empleado insatisfecho es causa de un desempeño bajo, y a su vez un empleado satisfecho obtiene altos rendimientos, motivación, superación y esfuerzo.

Según Saari (2000), citado por Ruiz, García, & Cañizares(2008), las investigaciones buscan determinar cuánto influye la cultura los países y ciudades sobre las actitudes laborales de los ciudadanos, por ello, los rankings mundiales muestran que los principales países con mayor satisfacción laboral en Sudamérica son Chile, Argentina y Brasil, pero su satisfacción es alta al igual o más que los países europeos.

En Lima Metropolitana, un trabajador que percibe un salario en una empresa privada labora en promedio cerca de 50 horas semanales. Cerca del 25% de todos ellos

trabaja más de 60 horas a la semana (Yamada, 2005). De allí, se menciona que las condiciones de trabajo cumplen un rol muy importante en el bienestar del trabajador y en la productividad de la empresa (Alarcón, 2015).

El enfoque del estudio está dirigido a los médicos quienes prestan la mayor cantidad de servicios, ellos tienen los conocimientos para cuidarse y por lo consiguiente poseen una mejor salud física, pero una peor salud mental que la población en general; el cansancio y la exposición a un importante número de factores de riesgo de tipo psicosocial, el contacto con el sufrimiento, a lo que se le suma las largas jornadas de trabajo y los incentivos profesionales, según Escribà-Agüir, Artazcoz, & Pérez-Hoyos (2008).

Según Gonzalez Álvarez et al (2013), el tipo de liderazgo que se tenga en la organización es un factor importante en la empresa, ya que trae consigo el aumento de la motivación y satisfacción laboral en los subordinados, buscando que cada uno logre el máximo desarrollo de sus habilidades intrínsecas logrando una eficiencia personal y de equipo.

Ante la problemática planteada, se realiza la siguiente investigación para analizar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la Clínica Good Hope. Por ello, para la investigación se desea conocer la realidad de esta empresa y así analizar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción que existe. Se quiere conocer qué es lo que los ejecutivos hacen por su personal en los diversos turnos, cómo los tratan, cómo los motivan, saber si ellos están realmente satisfechos en la organización como para no cambiarse de empresa y si ellos están motivados profesionalmente como para que disfruten y amen su trabajo.

1.2. Formulación de la realidad problemática

El trabajo describe como problema la posible relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral.

1.2.1. Problema general

El nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

1.2.2. Problemas específicos

- El nivel de variedad de habilidades y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.
- El nivel de identificación de tareas y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.
- El nivel de importancia de tareas y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.
- El nivel de autonomía y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.
- El nivel de retroalimentación y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de variedad de habilidades y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.
- Determinar el nivel de identificación de tareas y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.
- Determinar el nivel de importancia de tareas y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.
- Determinar el nivel de autonomía y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.
- Determinar el nivel de retroalimentación y su relación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

1.4. Justificación de la investigación

Teórica

Este trabajo es importante gracias a la afirmación teórica, la cual permite identificar el nivel motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Good Hope. Se utiliza como herramienta de medición la encuesta, teniendo en cuenta cinco aspectos que permitirán medir el nivel de motivación laboral: la variedad de habilidades, identidad de tareas, importancia de tareas, autonomía y retroalimentación. Y cinco aspectos para medir la satisfacción laboral: satisfacción con sus superiores, con las condiciones físicas, con la participación en las decisiones, con su trabajo y con el reconocimiento.

Institucional

La información obtenida servirá como una orientación para los directivos de la Clínica Good Hope para que mejoren el nivel de motivación y como consecuencia una mejora de la satisfacción laboral. Además, estará a disposición de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión para formar parte de los antecedentes para nuevos trabajos de investigación.

Social

En el aspecto social, este trabajo pretende brindar un aporte al sector de servicios de salud y a la comunidad investigadora, ya que los resultados de la presente investigación podrán servir de antecedente para validar que la motivación es un factor determinante sobre la satisfacción en las organizaciones.

1.5. Presuposición filosófica

Se podría definir a una organización como una unidad social de individuos que se arreglan para satisfacer necesidades y/o perseguir objetivos en común, según lo menciona Alarcón, (2015). Muchas investigaciones determinan la relación directa entre el liderazgo de un jefe y la motivación de los trabajadores; por eso, Cortés (2004) menciona que para que prevalezca esa relación hay variables que las determinan como las condiciones ambientales, sistemas de incentivos y la relación con la motivación originado por diversas fuentes. En cuanto a los estudios sobre la satisfacción laboral los cuales han tenido lugar desde 1911 con Frederick Taylor, se planteó que la satisfacción laboral depende únicamente del salario percibido (Kanigel, 1997). Años más tarde, Brayfield y Crockett (1955) concluyeron en que

la satisfacción laboral depende de tres variables: las condiciones de trabajo, las necesidades y expectativas del trabajador, comentado por Cabezas (2012).

En la *Santa Biblia* (1909), se identifica la importancia del trabajo y la utilidad que tiene (Salmos 128:2), desde el principio de la creación Dios dispuso al hombre del cuidado de las aves y animales (Génesis 1:26). Hay también muchos textos que muestran diferentes características que debe de tener el trabajador: principios y valores (Efesios 6:6), importancia de tareas que encomiendan, utilizando las habilidades y talentos que Dios dio (1 Pedro 4:10), trabajo en equipo (Eclesiastés 4:9-10), satisfacción de necesidades (1 Tesalonicenses 4:11-12), reconocimiento del esfuerzo (Proverbios 12:24), entre otros.

Elena G. De White menciona la disciplina propia, la utilización de los talentos, adquirir hábitos de orden, minuciosidad y prontitud, sobre educar y disciplinar la mente por el estudio, la observación y reflexión, sin excusas para hacer lento y ligeramente el trabajo (White, 1905).

Se debe recordar que Dios es claro al decir que el alma del perezoso desea, y nada alcanza; mas el alma de los diligentes será prosperada (Proverbios 13:4).

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6. Antecedentes de la investigación

El estudio realizado por Alva Zapata Jose Luis y Juarez Morales Junior Alexander titulado "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo (2014)" cuyo objetivo es determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Utilizaron el método analítico para efectuar el análisis de la información; asimismo, el método sintético para la elaboración del resumen y el método comparativo. Para eso se tomó una muestra de 80 colaboradores y determinó a través de los resultados que en promedio existe un nivel medio de desempeño laboral (43.24%), lo cual repercute en un nivel medio de desempeño laboral (25.83 kg/trabajador), demostrando la hipótesis al establecer relación directa entre desempeño laboral y productividad.

El trabajo realizado por Fernando Torres Alarcón (2015) titulado "Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima - Perú" cuyo objetivo fue identificar la existencia de relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos según también el grado de instrucción y grupo ocupacional. Se realizó un estudio de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, cuya población es de 5,137 individuos, siendo los pertenecientes a la muestra 675 sujetos pertenecientes a la Gerencia Clínica y otras gerencias. Los resultados demuestran una relación positiva

($r=0,444$) entre Satisfacción Laboral y Amabilidad Rasgo; en cuanto a la relación de estos con el nivel de Instrucción del trabajador, existen diferencias significativas en sus medias aritméticas siendo estas en la Gerencia Clínica de (148.78) Profesional frente a (144.02) Técnico y en otras gerencias de (148.33) Profesional y (141.20) Técnico. En cuanto a la relación de las variables según Grupo Ocupacional se encontró las diferencias estadísticamente significativas, en cuanto al solo Otras gerencias, encontrando (140.69) Administrativas y (147.81) Asistenciales.

El estudio realizado por Natalia Francesa Castillo Dávila (2014) titulado "Clima, Motivación y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos" cuyo objetivo es conocer la relación entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en una empresa del sector privado; siendo un estudio descriptivo y correlacional con una muestra de 100 trabajadores dependientes de 25 a 40 años de edad, con diferentes posiciones jerárquicas. Los resultados demuestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral (r entre 0.40 y 0.58, $p<0.01$), en tanto los trabajadores de niveles jerárquicos superiores manifiestan un clima organizacional más favorable con niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47). A nivel descriptivo, todas las variables son favorables, siendo que la variable Clima organizacional presenta una media de 3.76 siendo el máximo 5, en tanto regulación identificada y motivación intrínseca presentan 5.62 y 5.24 respectivamente, y regulación externa e introyectada tienen medias de 4.40 y 4.72, siendo el máximo en todos estos el 7. Finalmente, respecto a satisfacción laboral presenta una media de 4.22 siendo el puntaje máximo 5.

El estudio realizado por Víctor Hugo Córdova Bonifacio titulado "Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la

motivación del personal de salud (2007)”tuvo el objetivo de determinar el grado de satisfacción del usuario externo del área de emergencia del Hospital Grau en relación a la motivación del personal de Salud. Se realizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal con una muestra 66 miembros del personal de salud para estudio de motivación por la teoría de Herzberg, en correlación a 120 usuarios externos que asisten a dichos tópicos divididos en siete grupos a quienes se le aplica la encuesta sobre satisfacción de Servqual, modificado por Elías y Álvarez. Los resultados muestran que la motivación es alta en el personal de salud (media de 27.23 de 30 puntos) con predominio de los factores intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja teniendo en cuenta que solo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúa entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%.

El estudio realizado por Sheila Melissa Vásquez Sosa titulado “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (2007) tuvo el objetivo de determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el HNAL. Se realizó un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal con una muestra de 80 enfermeras que laboran en los respectivos servicios. Los resultados muestran respecto al nivel de motivación del profesional de enfermería de 52(100%), 25(48%) presentan un nivel de motivación media, 14 (27%) alta y 13 (25%) motivación baja. En sus dimensiones, observa que en todas estas existe un nivel de motivación media oscilando entre 56% a 73%, resultados distantes a los niveles altos que se encuentran

entre 12% a 19% y el nivel bajo cae entre 12% y 25%. Se aprecia que no existe aproximaciones entre los niveles de motivación media con la alta y baja. En cuanto al nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería de 52(100%), 11(21.2%) presentan un nivel bajo de satisfacción laboral, 28(53.8%) tienen un nivel medio y 13 enfermeras (25%) presentan un nivel alto. Y sobre sus 7 factores determinantes de la satisfacción laboral predomina el nivel medio oscilando entre 40% a 71%, en cuanto al nivel bajo está entre 14% a 25%, seguido del nivel alto 15 a 25%; apreciándose diferencias significativas entre el nivel medio y el nivel alto, y bajo de la satisfacción.

El estudio realizado por Leydi Andrea Olaya Triviño titulado "Identificación del grado de motivación y bienestar laboral de los empleados de banco popular de la ciudad de Florencia (2013)". El cual tuvo el objetivo de identificar el grado de motivación y bienestar laboral que presentan los empleados del Banco Popular de la ciudad de Florencia, siendo una investigación de tipo cuantitativa, acudiendo a la estadística descriptiva y con la aplicación de una línea de investigación de la UNAD denominada "Construcción de subjetividades a partir de los procesos de socialización dadas en multicontextos" y con una población constituida por 45 trabajadores. Los resultados obtenidos del CMT indican que la fuerza motivacional se encuentra en un 52,7%, lo cual permite concluir que su nivel de motivación está a media marcha, considerando los asensos y la comodidad, respecto al aspecto de bienestar laboral se encuentran resultados favorables con un 80% que indica una alta percepción sobre bienestar laboral; aquí se ven expresados aspectos generales del clima laboral, relación entre pares, seguridad, higiene y ergonomía.

El estudio realizado por Álvarez Soman y Arteaga Hilda (2013), titulado "La Motivación como Política de Cultura y Recreación Laboral Corporativa: Un estudio de caso", tuvo el objetivo de analizar la influencia de la política de cultura y recreación en

la motivación de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Kraft Foods Venezuela. Se realizó un estudio descriptivo siendo la población de 105 empleados y una muestra de 75 de estos. Los resultados al cuestionario presentan un porcentaje aprobatorio yendo en 14 de las 16 preguntas de un 89% a 93.33% en (siempre) siendo la excepción la pregunta 4 y 11 en la que los resultados son variados, apoyando entonces la proposición de que la empresa es participativa, integradora, que orienta, que recrea, que fomenta el compañerismo, que valora, que presenta posibilidades de desarrollo, toma en cuenta las opiniones, recibe un clima organizacional armónico, con buenas políticas recreativas, que ofrece incentivos económicos, que fomenta motivación.

El estudio realizado por Daniel Arturo Cernas Ortiz, Minerva Martínez Ávila y Alejandro Hernández Suarez (2014), titulado "Las propiedades motivantes de los puestos de trabajo en una institución de educación superior (IES): diferencias por sexo y estatus laboral". Siendo el estudio de tipo no correlacional y experimental y con una muestra de 50 trabajadores pertenecientes a una institución superior de la ciudad de Toluca de los cuales 58% son hombre y 42% mujeres; del total 42% dijo tener el grado de Maestro, 36% el de Doctor, y el resto el de Licenciatura. Tomando en cuenta la desviación estándar de 0.87% es bastante pequeña en cuanto a las propiedades motivacionales de los puestos, se puede decir que los puestos muestran un nivel medio-alto de propiedades motivacionales, sin embargo, se demuestra también que las propiedades motivacionales del puesto pueden mejorar. En cuanto a la percepción de las propiedades motivacionales por sexo, los hombres (3.81) parecen percibir ligeramente más motivantes que las mujeres (5.04) debido a la importancia de sus tareas.

El estudio realizado por C. Bravo Yañez y A. Jiménez Figueroa (2011) titulado "Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile" tuvo el objetivo de identificar la relación entre la Satisfacción Laboral, Bienestar Psicológico y Apoyo organizacional percibido en funcionarios penitenciarios, siendo la investigación correlacional y descriptiva a la vez y tomando una muestra de 190 funcionarios de un universo de 422 pertenecientes a las plantas I, II, III de Gendarmería de Chile y a los establecimientos de la VI Y VII Región. De estos, los resultados demuestran una correlación alta, positiva y significativa entre Satisfacción Laboral y Bienestar Psicológico (0.920; $p < 0.01$) y otra moderada, positiva y significativa entre Satisfacción Laboral y Apoyo Organizacional Percibido (0.679; $p < 0.01$) y una correlación moderada, positiva y significativa entre Bienestar Psicológico y apoyo Organizacional Percibido (0.693; $p < 0.01$).

El estudio realizado por Christian Cabezas y María Cristina Ramos (2012) de título "Estudio Exploratorio de Factores Motivacionales Internos y Externos, y su relación con el desempeño docente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE)" y cuyo objetivo fue explorar el efecto que los factores motivacionales internos y externos tienen sobre el desempeño de los docentes medido a través de la evaluación en los docentes de la PUCE. La muestra está conformada al menos por el 8% de la población total, siendo conformada por 78 profesores de 14 unidades académicas. Los resultados demuestran de manera descriptiva que los profesores principales mostraron niveles superiores de satisfacción en la mayoría de factores motivacionales tanto internos (3.96) como externos (3.66) y los auxiliares (3.86) en el interno y (3.51) en el externo y en cuestión a los agregados (3.76) en internos y (3.50) a los externos.

1.7. Bases teóricas

1.7.1. Origen de motivación laboral

Revisando el origen de la motivación y la motivación en el trabajo, las teorías o enfoques más representativos son las de contenido y las de proceso, luego surge el enfoque psicológico presentando tres tipos de perspectivas: la fisiológica, la conductual y la cognitiva, y más adelante se desarrolló el enfoque de la administración científica.

Debemos saber que en la antigüedad clásica la motivación se aplicaba por intuición en los personajes más representativos de la época. En la edad media, se consideraba que el ser humano estaba marcado por el pecado original, por lo tanto, no se le prestaba importancia, entonces el aprendizaje era reforzado por voluntad, esfuerzo y exigencia. Posterior a ello, en la época del Renacimiento, la motivación empieza a tomar otro significado, y se vincula con el humanismo, destacando la importancia dada a la emoción, interés y la tensión. En el siglo XIV, Juan Luis Vives propone una forma sistemática para respaldar la motivación, enfocando principalmente el interés, la atención a la educación y la importancia de la relación entre la inteligencia y la emoción. Años más tarde, Juan Jacobo Rosseau postuló los principios de la psicología evolutiva enfatizando así el dominio del sentimiento sobre la razón. En relación con las primeras épocas, la motivación en las organizaciones, no se presentaba como tal porque los empleados eran propietarios de sus herramientas y a pesar que las jornadas de trabajo eran largas, los movimientos eran relajados y fáciles; por lo tanto, la motivación no era importante o significativa (Torres, 2005).

El desarrollo conceptual de la motivación es histórico e incluye aportes de diferentes disciplinas. Originándose en la filosofía y con aportes de autores representativos como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino, entre otros. Con un énfasis en la naturaleza no racional e impulsiva de los motivos y en la división entre

el alma y el cuerpo. Se entiende a la motivación desde tres puntos de vista: la perspectiva fisiológica, conductual y cognitiva (Espinoza & Giglio, 2006 y Fernández Sol, 2015). Sabiendo que la perspectiva fisiológica hará efectos en las bases biológicas de la motivación, consiguiendo así que el cuerpo se prepara para la acción; desde el punto de vista conductual jugando un papel importante al momento de querer explicar la conducta de las personas. Y ahí demuestra dos tipos de motivaciones. La motivación intrínseca se centra en los procesos mentales o pensamientos como causales internas que llevan a la acción. Mientras que la motivación extrínseca es cuando la motivación proviene de fuentes ambientales externas. Es menester destacar que a partir de 1950, se formularon diferentes teorías de la motivación que profundizan en los estímulos que guían la acción del hombre y cómo satisfacer las necesidades que tiene el ser humano a través del trabajo (Díaz, 2013).

De allí que el tema de la motivación comenzó a migrar desde el campo de la filosofía a la psicología; por ello, los científicos del comportamiento comenzaron a buscar más modelos de base empírica para explicar la motivación, pasando que mientras los psicólogos se centraban en instintos y motores, los administradores se enfocaban en asuntos más pragmáticos. Un acontecimiento clave fue el trabajo de Frederick Taylor y sus colegas en el movimiento de la administración científica. Por ello en la década de 1950 varios modelos nuevos de motivación en el trabajo surgieron, que en conjunto se han denominado las teorías de contenido, ya que su objetivo principal era identificar los factores asociados con la motivación (Steers et al., 2009). En las teorías descritas se encuentran la jerarquía de necesidades de Maslow (Maslow, 1943), la teoría bifactorial de Herzberg (Herzberg et al., 1959; Herzberg, 1966) y la teoría de las tres necesidades de McClelland (McClelland, 1965). Steers et al (2009) comentaron que, a mediados de 1960, surge un nuevo enfoque que estudia la motivación en el trabajo, consistiendo en

delinear los procesos subyacentes. Dentro de este último grupo se incluyen la teoría de los refuerzos (Skinner, 1971), la teoría de la equidad (Adams, 1963), la teoría de las expectativas (Vroom, 1969) y la teoría de las metas (Locke y Scheweiger, 1979). Luego hacia 1980 surgieron una serie de mejoras y ampliaciones de las teorías existentes. Sin embargo, en la década de 1990, el interés intelectual en la teoría de la motivación del trabajo pareció declinar precipitadamente, todos citados por Bash (2010).

Respecto a las teorías de motivación están centradas en el descubrimiento de diversos elementos o estímulos que incidan en la forma de actuar de la persona. Se pueden distinguir dos tipos de motivación, en función del objeto de estudio que quieren conseguir: la teoría de contenido que estudian los elementos que motivan a las personas y las teorías de proceso que se ocupan del proceso de la motivación: cómo se desarrolla y cuáles son sus posibles orígenes (Sanz, 2012).

En cuestión a la teoría de contenido de la motivación, se recoge las aportaciones sobre los diversos niveles de necesidades psicológicas y activación de éstas a partir de los planteamientos de Maslow (1954), McClelland (1951,1961) y Alderfer (1972). Citados por D. de Quijano & Navarro Cid (1998).

1.7.2. Modelo de la teoría de la equidad (1963)

La teoría de la equidad se constituye en una explicación cognoscitiva de motivación mediante comparaciones de valoración del esfuerzo del trabajador.

Basado en la teoría de la disonancia cognoscitiva de Festinger, que explica la forma en que las personas luchan por la equidad y justicia en los intercambios sociales y las relaciones de estira y afloje, según, Kreitner & Kinicki (2003) citado por Iona Gherman et al.(2011). En este sentido, J. Stacy Adams supone que la justicia y equidad es objeto de evaluación de las personas a partir de la manera cómo se otorgan las

recompensas según Soberanes (2009). Torres (2005) también explica que si el valor de la relación aporte/resultados que la persona percibe a la de otras personas, se considera una situación equitativa, entonces no se generaría tensión alguna, de allí que la comparación es de uno con la de otros condiscípulos o compañeros de trabajo. León (2013) detalla que lo considerado en esta comparación son las recompensas o “outputs” que recibe por la realización de su trabajo (remuneración, reconocimiento, prestigio, estatus, etc.) y los “inputs” que aporta al mismo (formación, esfuerzo físico y mental, voluntad, interés, compromiso, etc.).

Según Robbins (2004), citado por Espinoza & Giglio (2006), es necesario considerar cuatro referentes para estas comparaciones: el yo interior (las experiencias del empleado en otro cargo en la organización actual), yo exterior (las experiencias del empleado en otro puesto fuera de la organización actual), otro interior (otro u otros individuos dentro de la organización actual) y otro exterior (otro u otros individuos fuera de la organización actual). Ivancevich (1997), citado por Reza Tapia (2012), aclara que los dos primeros puntos se enfocan en una valoración del esfuerzo del trabajador en relación con el pago que recibe por tal esfuerzo, y hace una comparación sobre su propia experiencia, siendo que este es el inicio del proceso de valoración del que se sirven los trabajadores para evaluar la equidad o la justicia de los resultados organizacionales y el proceso de ajuste que se aplica para mantener las percepciones de equidad. Según Sanz (2012), la consecuencia de realizar estas comparaciones es que las personas adquieren percepciones personales sobre la justicia e imparcialidad con que son tratados sus logros en el entorno donde desarrollan su trabajo. En la motivación laboral estas percepciones tienen una gran importancia.

Por lo tanto, según Cordova (2007), el término equidad se define como la porción que guardan los insumos laborales del individuo y las recompensas laborales;

explicando de otro modo, la Teoría de la Equidad se refiere a las satisfacciones e insatisfacciones de las personas (López, 2005).

Constructo de motivación laboral

La motivación laboral es un factor imprescindible en las organizaciones. Se considera un proceso psicológico que evalúa el nivel de esfuerzo que un individuo está dispuesto a proporcionar a la empresa, con el propósito de cumplir con los objetivos de la misma, buscando la plena realización del individuo y la de la empresa.

La motivación laboral puede definirse como el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en su trabajo, Boada, Tous, Ester y Vigil (1998) y Boada (1999) y (2001), citado por Boada i Grau et al (2004). Diego González Serra (1995, 2001) quien plantea que "la motivación determina, regula, la dirección (el objeto-meta) y el grado de activación o intensidad del comportamiento", citado por Hernández et al (2011), y es apoyado por Robbins (2004), citado por Ramírez et al (2008), quien dice que la motivación es como un motor que se lleva en nuestro mundo emocional y que nos impulsa a conseguir nuestros sueños. Según Espada (2002), citado por Iona Gherman (2013), respecto a la motivación en el trabajo, dice que se concreta en la orientación, cantidad de energía, esfuerzo y dinámica que mantiene una persona y está dispuesta a poner en su centro de trabajo. Según Sánchez (2008) lo cual impulsa la realización plena del ser humano (Angulo, 2008).

Otra perspectiva dice que la motivación es un proceso psicológico por excelencia, tan importante que es considerado desde la perspectiva sociológica en el mismo nivel que el proceso de poder. Desde la perspectiva interdisciplinaria, motivación y poder son procesos complementarios, que se relacionan y determinan la dinámica del ajuste recíproco entre individuo y organización, con el fin de conseguir objetivos mutuos de eficacia y calidad de vida laboral (Vásquez Sosa & Melissa, 2007).

De este modo, se puede concluir en que es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en cierta situación, con qué determinación se actúa y en qué dirección se encamina la energía (Cordova, 2007).

Dimensiones de motivación laboral

Variedad de habilidades

La variedad de las habilidades en la motivación laboral es definida por los autores como habilidades sociales a nivel de empresa y habilidades interpersonales a nivel del individuo.

Según Abraham (2004), citado por Cuadra Peralta, Veloso Besio, Moya Rubio, Reyes Atabales, & Vilca Salinas (2010), las habilidades sociales son un componente crítico y de suma importancia para el trabajo en equipo, la resolución de los conflictos y la colaboración de los miembros. Por su parte, Cuervo (1993), citado por Suárez Hernández & Ibarra Mirón (2002), menciona que las habilidades sociales son las capacidades, competencias y el conjunto de conocimientos, e incluso tecnologías, que surgen del aprendizaje colectivo de la organización, consecuencia de la combinación de recursos, de la creación de rutinas organizativas, que se ven desarrollados por el intercambio de información con base en el capital humano de la empresa, y ellas dependen del sistema de incentivos e integración del personal. Dicho esto, Prado, Longo-Somoza, & Fischer (2013) definen a las habilidades sociales como el conjunto de capacidades que despliega una organización para llevar a cabo una actividad o tarea.

Por otra parte, Caballo (2007), citado por Ramón García, Segura Sánchez, Palanca Cruz, & Román López, (2012), opina que las habilidades interpersonales

constituyen un conjunto de conductas emitidas por un individuo que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos. Fernández & Fraile, (2008) también menciona que las habilidades interpersonales son un conjunto de comportamientos aprendidos que configuran la competencia social de cada persona en sus diferentes ámbitos de interrelación humana. Diferenciándose entonces que las habilidades interpersonales del individuo poseen distintas capacidades comenta Cuadraperalta & Veloso-besio (2010).

Identidad de tareas

La identidad de la tarea tiene que ver con tres aspectos muy importantes según lo mencionan los autores: tiene que ver el primero con el significado de la tarea para el colaborador, con la culminación de las actividades de principio a fin y con la demostración de un resultado visible de la tarea.

El significado de la tarea para un trabajador, según Torres (2005), consiste en que hay más importancia cuando realiza un producto en su totalidad, generando mayor significado frente a hacer solo una parte.

De igual manera, León (2013) hace referencia al valor de la tarea para el trabajador, ya que dependerá de él realizar el trabajo completo, porque cuando una persona realiza el ciclo total del trabajo con un resultado identificable, demuestra la significancia que es para él y la identidad que tiene con la tarea. Asimismo, Fallis (2013) concuerda con los autores mencionados que cuando el empleado puede ocuparse de la tarea íntegra es porque ya asumió el significado de su función; demostrando autonomía y retroalimentación en el desempeño.

En virtud a lo mencionado por Espinoza & Giglio (2006), refiere que la identificación del trabajador con la tarea es hasta llegar a la culminación de la misma,

porque ellos buscan tener la posibilidad de completar una clara e identificable pieza de trabajo. Tanto Fuentes Silvia (2012) como Luis, Br Jose, Juarez, & Junior (2014), dijeron que la identidad de la tarea se refiere al grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final, con un resultado visible. Y Alarcón (2015) menciona que a medida en que un trabajo es completado, es necesario terminarlo con un resultado visible.

Importancia de tareas

Entorno a la definición de la importancia de la tarea, se considera como la influencia del efecto del trabajo en otras personas y como el impacto sustancial que produce.

Según Vásquez Sosa & Melissa (2007), la importancia de la tarea se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas, influyendo en otros miembros de la institución. También Gil, Rico, & Sánchez-Manzanares (2008), asume que la interdependencia de tarea es el grado en que los miembros de un equipo se influyen unos de otros e interactúan entre sí para lograr la meta común, mediante los procesos de coordinación tanto explícitos como implícitos. De este modo, según Arturo, Martinez, & Hernández (2014), la importancia de la tarea tienen un efecto positivo en el estado y en los resultados personales y de trabajo, generando una influencia de una alta motivación interna en el trabajo, alta calidad del desempeño del trabajo, alta satisfacción en el trabajo y bajo ausentismo y rotación.

Por otro lado, Hackman y Oldham (1975), citado por Vecina, Chachon, & Sueiro (2012), refieren que la importancia de la tarea tiene un sustancial impacto en la vida de las personas que son afectados por las decisiones de la institución. Y Mendez

(2009) dice que la importancia de la tarea es la medida en que un puesto produce un impacto sustancial y perceptible en la vida de otras personas.

Autonomía

Sobre las bases de las ideas expuestas podemos definir entonces que la autonomía es la capacidad de decidir de manera independiente y la de ejercer una decisión como equipo.

Según Vásquez Sosa & Melissa (2007), es el grado en que alguien se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Para Ocaña (2015), autonomía es el grado de libertad de un colaborador en cuanto a su desempeño en su puesto de trabajo, que está en relación con la responsabilidad y sus consecuencias. En este sentido, White (1959), citado por Castillo Dávila (2014), entiende a la autonomía como la capacidad de elegir y decidir individualmente; desarrolla la competencia como un referente a la necesidad de sentirse capaz y poseer la habilidad para realizar alguna tarea o cumplir con ciertos resultados esperados.

Gil et al., (2008) afirma que la autonomía se refiere al grado en que un equipo tiene capacidad para tomar decisiones sobre diferentes aspectos de su trabajo (métodos, horarios, roles, etc.). También Calderón-H, Murillo, G, & Torres, N (2003) mencionan que los empleados tienen más autonomía si deciden juntos sobre aspectos relacionados con su trabajo y pueden tener más opción de opinar y que sus opiniones sean consideradas. León (2013) como la capacidad de decisión que tiene un grupo de trabajo para planificar, eligiendo los procedimientos.

Retroalimentación

La retroalimentación sobre el desempeño se entiende como el grado en que la empresa proporciona información y la efectividad que resulta del trabajo realizado.

Para Vásquez Sosa & Melissa (2007), la retroalimentación es el grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre su rendimiento. También Hackman y Oldham (1980), citados por León (2013), definen que es el grado en que la actividad laboral requerida por el trabajo proporciona al individuo información clara y directa sobre su ejecución.

Así mismo, Fuentes Silvia (2012) y Luis Br Jose (2014), definen que la retroalimentación se expresa en la efectividad del trabajador, a través de la información que se brinda de su desempeño. A su vez, Alarcón (2015) menciona que es la medida en que el trabajador recibe información sobre la efectividad de sus esfuerzos, ya sea directamente de su trabajo o de alguna persona, como es el caso de un jefe, compañero de trabajo, cliente, etc. Es decir, Ocaña (2015) señala que la retroalimentación se refiere a la realización de las actividades que brinden información acerca de la efectividad de las tareas en el puesto de trabajo.

1.7.3. Origen Satisfacción laboral

A través del tiempo la importancia de la satisfacción en el trabajo se ha convertido en un factor indispensable de estudio en las organizaciones, llegándose a encontrar que en sus principios su desarrollo dependió del enfoque psicológico, para luego pasar a un ámbito más específico, como lo es el del comportamiento organizacional.

Cabe decir que aunque el estudio sistemático de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral no comienzan sino hasta los años 30, ya antes algunos autores estudiaron diversas actitudes de los empleados ante distintos aspectos del trabajo (Alonso Martín, 2008).

Uno de los más grandes preludios para el estudio de la satisfacción laboral fueron los estudios Hawthorne entre los años 1924 y 1933. Dichos estudios, fundamentalmente, atribuidos a Elton Mayo de la Harvard Business School, Alarcón(2015) desarrollada bajo el enfoque psicología social Mayo (1972). Más adelante Dorman&Zapf (2001), mencionan que desde su principio se ha considerado a la satisfacción en el trabajo como un concepto central de la psicología organizacional. Siendo que numerosos estudios han explorado la naturaleza de la satisfacción en el trabajo para esclarecer la influencia que presentan aspectos como el liderazgo, la gestión, los estilos de comunicación y los vínculos interpersonales, citados por Vuotto & Arzadun (2007). Llegándose también a plantear desde el punto de vista de la psicología, que el trabajo proporciona salud física y mental, entretenimiento, prestigio, contactos sociales y es un fuente de realización personal Gamero (2003), citado por Alonso Martín (2008). Por ello la satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, (Caballero, 2002).

Consideremos también que la satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Por ello, ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoppock publicó el libro *Job Satisfaction* en 1935 citado por Vásquez (2007). De allí que a través del estudio del comportamiento humano en las organizaciones, se ha podido permitir establecer dinámicas laborales específicas y

explicar los orígenes del comportamiento al interior de distintos sistemas sociales, Schvarstein (2002), citado por Castillo (2014).

1.7.4. Modelo de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.

En la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, el cual es el estudio basado en personalidades, se puede diferenciar dos grupos de necesidades humanas orientadas en la personalidad, las basadas en la suplencia de deficiencias y las de crecimiento y progreso.

Para estudiar la jerarquía de la estructura de necesidad, Maslow realizó un tipo singular de investigación, empieza con el concepto de que estudiar personalidades anormales haciendo producir una teoría anormalmente orientada a la personalidad, según Boeree, Erikson, & Horney, (1998). A su vez, Anaya & Anaya (2010) aclara que el principio básico de esta Teoría, es que en la medida en que se aproveche su propio potencial, se vuelve más sabio y automáticamente sabe cómo actuar ante una gran variedad de situaciones, siendo en resumen, una persona con una personalidad plenamente automotivada.

Esta jerarquía de las necesidades humanas basadas en la suplencia de deficiencias, deficitarias o inferiores, cada nivel de necesidad debe ser satisfecho antes de subir al siguiente nivel de orden superior. Una vez que cada uno de los niveles se han subsanados, si en el futuro se detecta alguna deficiencia, el propio individuo procede a eliminarlas o subsanarlas. Anaya & Anaya (2010). Después “De acuerdo a esta teoría, el resorte interior de una persona está constituido por una serie de necesidades en orden jerárquico, que va desde la más material al más espiritual, sujetas al siguiente orden de prioridad en sus cinco niveles de necesidades según Arango & Ramírez (2007); Gamboni(2012) cita a estas necesidades en el siguiente orden, estas son las necesidades

fisiológicas, necesidades de estabilidad o seguridad, necesidades de afiliación o aceptación, necesidad de estimación y las necesidad de autorrealización; y de acuerdo con Hevia, Vilar, & Salvá (2006), sí se produce una distorsión, en ellas se pueden generar problemas psicológicos y/o fisiológicos.

Respecto al grupo de necesidades de crecimiento y progreso de acuerdo con Maslow&Lowery (1998), citados por Anaya-Durand & Anaya-Huertas (2010), dicen que el individuo solamente puede proceder a satisfacer sus necesidades de crecimiento y progreso si y sólo si aquéllas relacionadas con las necesidades primarias son satisfechas plenamente, siendo estas las necesidades cognitivas, estéticas, de auto aprendizaje y las necesidades de trascender. Para Vanessa (2015), el aporte interesante de Maslow en esta teoría de motivación es la necesidad de atender cada interés que el hombre desarrolle; detallando en esta teoría las motivaciones humanas como un estrato de cinco bloques desde las más básicas a las más grandes. Hevia, Vilar, & Salvá (2006) advierte también que si estas tienden a dañarse o perder su orientación más fácilmente que las necesidades primarias y requieren de un gran apoyo de las influencias exteriores.

Constructo de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral en el ámbito organizacional es considerada de vital importancia, sabiéndose que es definida como un estado emocional positivo o agradable, resultado de la valoración que el individuo hace de su trabajo o de sus experiencias con el mismo en cuestión a la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales, esto a partir de los resultados de diversas actitudes o conjunto de actitudes desarrolladas que poseen los empleados.

Por ello, según Locke (1976), citado por Margarida & Jesus (2010), la satisfacción laboral es “un estado emocional positivo o agradable, resultado de la

valoración que el individuo hace de su trabajo o de sus experiencias con el mismo”, postulado que apoya Bravo-Yáñez & Jiménez-Figueroa (2011), quienes lo definen como un “estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona”. Y que según Locke (1976, 1984) resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales de la persona, Citado por Asenjo Fenoy, A., De Dios Chacón, M. & Banqueri López (2012).

Según Blum (1990), citado por Abrajan, Contreras, & Montoya, (2009), agrega que la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. Dicho de otro modo, por Spector (2002), la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos, citados por Abrajan, Contreras, & Montoya (2009), luego de acuerdo con Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), citados por Chiang & Ojeda (2013), la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Dimensiones

Satisfacción con la relación con sus superiores

Sobre la satisfacción con las condiciones de trabajo muchos autores mencionan que comprende a las condiciones laborales y a las relaciones interpersonales en relación con los elementos de su entorno.

Robbins (2004), citado por Gargallo & Freundlich (2012), la satisfacción según las condiciones laborales está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas y las condiciones a las que los empleados están expuestos. Según Abrajan, Contreras, & Montoya (2009), las condiciones laborales se refieren a las características

que involucra aspectos como ingreso, tiempo, prestaciones, capacitación, oportunidades de desarrollo, bienestar, incentivos y carga de trabajo.

Según Strauss & Sayles (1992), citado por Wilmer Guevara (2010), las relaciones interpersonales son diversas actitudes ante factores como: las relaciones de mando, los estilos gerenciales y la relación entre los compañeros de trabajo, que genera como resultado la satisfacción del trabajador. Gargallo & Freundlich (2012) confirma la importancia de las relaciones interpersonales como influencia en la satisfacción con el trabajo, refiriéndose a la relación del trabajador con otros departamentos y con los compañeros, con la competencia existente entre los mismos, con el uso de la herramienta clave de la comunicación, con el apoyo y la amistad o con el grado de comunicación organizacional.

Satisfacción con las condiciones físicas

A través de las distintas definiciones de la satisfacción con las condiciones físicas entendemos que son los medios facilitadores para el desarrollo de las funciones y también son considerados espacios o áreas de trabajo.

Vásquez Sosa & Melissa, (2007), considera que las condiciones físicas se definen como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño, brindando el confort, que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrecen. Pisco, (1999) dice que las condiciones ambientales conciernen también a las facilidades para realizar un buen trabajo, presentado un entorno seguro, limpio y cómodo en el trabajo. Fuentes Silvia (2012) agrega que las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios,

la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Facilitando el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

Las condiciones de trabajo que influyen positivamente crean satisfacción en los empleados son las instalaciones adecuadas, limpias y confortables, según Iona Gherman,(2011). A su vez Mauricio, Botello, & Chiang Vega (2007) considera al ambiente físico como el entorno o espacio del lugar de trabajo, incluyendo la limpieza, higiene, salubridad, la temperatura, ventilación y la iluminación. Fuentes Bolaños (2012) dice que, las condiciones físicas del entorno de trabajo son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: considerando la iluminación, el nivel de ruido, la temperatura, el espacio de trabajo, orden y limpieza.

Satisfacción con la participación en las decisiones

La satisfacción con la participación en las decisiones, se define como el grado de autonomía para tomar decisiones relacionadas a nuestras tareas de manera independiente y a la participación de la toma de decisiones en grupos de trabajo.

Sanchez Florencia(2011), menciona que existe autonomía al poder tomar decisiones de modo independiente, teniendo asertividad y pudiendo confiar en el propio juicio, sin depender de los demás para tomar las decisiones. Para Fuentes Bolaños (2012), la toma de decisiones de manera autónoma es proporcionada por el grado de libertad, independencia y discreción sustancial al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello. La autonomía también se entiende como el grado en que uno se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas, lo cual está en estrecha relación con la

responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias, así lo menciona Vázquez Sosa & Melissa (2007).

Sanchez Florencia (2011) refiere que hay satisfacción en la participación de la toma de decisiones del grupo de trabajo o del departamento, ya que se sienten reconocidos. Pescador & Suarez (2010) explica que la participación en las decisiones del grupo se traduce en involucramiento de los demás en proyectos desafiantes que procura la resolución de problemas, la conciencia del ciclo vital en los proyectos y el desarrollo integral de la empresa. Además, Ovejero (2003), citado por Calviño, Manuel; Lopez, Vivian; Zas (2004), mencionan que hay capacidad para decidir aspectos relativos al trabajo cuando existe participación en las decisiones por un grupo de trabajo, ya que se destaca las cualidades de cada participante.

Satisfacción con su trabajo

El trabajador busca en la empresa la posibilidad de desarrollo personal y profesional, encontrando la satisfacción en base a la actitud hacia su trabajo y la satisfacción en relación a su crecimiento personal.

Por ello, Cantera (1981), citado por Wilmer Guevara (2010), dice que la satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. A su vez, Peiró (1984), citado por Sanchez Florencia (2011), describe a la satisfacción con su trabajo en tres descripciones: la primera es la actitud y disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del puesto de la organización, la segunda lo define como el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados, y tercero serían las características intrínsecas al propio trabajo y las tareas que realizan.

Según Fuentes Bolaños (2012), los trabajadores perciben que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción. Pescador & Suarez, (2010) también menciona proporcionar retos profesionales, además la posibilidad de poder contribuir a otras áreas, generara mayores oportunidades de ascenso y promoción.

Satisfacción con el reconocimiento

Las organizaciones consideran que para tener a un personal satisfecho es importante pagarles un sueldo justo, otorgarles las prestaciones sociales por ley y el reconocerlos en público.

La retribución económica es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor y que contribuye directamente con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia, según Fuentes Bolaños (2012). Y Iona Gherman, (2011) reafirma diciendo que el salario es la compensación que recibe el trabajador para la satisfacción de sus necesidades básicas. Sanchez Florencia (2011) menciona que la satisfacción, en relación al salario, es considerado el componente cuantitativo de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, equidad y modo de distribución).

Pescador & Suarez (2010) menciona que para que un trabajador esté satisfecho no sólo querrá recibir su sueldo o salario, sino también sus prestaciones sociales (seguridad social, recargos, horas extras, auxilios, bonificaciones y demás) las que van vinculadas con el desempeño del trabajador. Las prestaciones sociales están incluidas dentro de las recompensas extrínsecas, muchas de ellas establecidas por ley y otras

sujetas a evaluación del trabajador, mencionado por Luthans (2008), citado Iona Gherman (2011).

Por ello Arndt, C y Hauckabay, D (1995), citado por Herrera Duneska, Herrera; Héctor (2006), menciona que el reconocimiento personalizado e inmediato es el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes en una institución definiéndolo como la gratitud y agradecimiento al trabajador por un servicio prestado. Iona Gherman (2011) menciona que los colaboradores se sienten satisfechos cuando los clientes, jefes de área o supervisores, e incluso la misma empresa, reconocen su esfuerzo y el trabajo realizado. Tanto el reconocimiento dentro de la empresa como el reconocimiento social hacen del trabajador un ser valorado y reconocido ante la sociedad, lo que genera una fuente de motivación por sí mismo, según Adriana, Berardi, Prof, & Redondo (2015).

1.8. Marco teórico

En referencia a la motivación y su relación con la satisfacción laboral se presentan como un el nivel de esfuerzo que el individuo está dispuesto a ofrecer en la orientación a los objetivos que este se plantee, siendo que la satisfacción laboral es un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas o como una respuesta emocional positiva hacia el puesto de trabajo que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales de la persona. Consideremos que estos pueden despertar a un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.9. Tipo de estudio

Este trabajo de investigación es de nivel descriptivo-correlacional porque pretende medir el grado de relación entre las dos variables y describir sus componentes y el modo en que se relacionan, identificando características que permitan establecer nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la Clínica Good Hope.

1.10. Diseño de investigación

Este trabajo está desarrollado bajo un modelo no experimental porque no se manipulará la variable de estudio durante la investigación. Es transaccional porque se tomarán los datos en un solo momento.

1.11. Hipótesis de la investigación

1.11.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

1.11.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la variedad de habilidades y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.
- Existe relación significativa entre la identificación de la tarea y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

- Existe relación significativa entre la importancia de las tareas y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.
- Existe relación significativa entre el grado de autonomía y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.
- Existe relación significativa entre el proceso de retroalimentación y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

1.12. Identificación de la variable

Variable independiente: Motivación laboral

Dimensiones: Variedad de habilidades, Identificación con la tarea, Importancia de las tareas, Grado de autonomía y Proceso de retroalimentación.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Dimensiones: Satisfacción con la relación con sus superiores, Satisfacción con las condiciones físicas, Satisfacción con la participación en las decisiones, Satisfacción con su trabajo y Satisfacción con el reconocimiento.

1.13. Operacionalización, Motivación y Satisfacción laboral

VARIABLE	Indicadores	Definición Instrumental	Definición operacional	Instrumento	Fuente
NIVEL DE MOTIVACIÓN	Variedad de Habilidades	Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades			
		Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.			
		El trabajo es bastante simple y repetitivo.			
		Mi trabajo implica un número de tareas diferentes.			
		Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles.			
	Identidad de Tareas	Completo una tarea de principio a fin. Los			
		Claramente visibles e identificables			
		Realizo contribuciones insignificantes al servicio o producto final.			
	Importancia de Tareas	Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante todo el futuro.			
		Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo.	Escala de Licker		
		Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes.	1. Siempre.	Cuestionario validado y adaptado de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham	Personal de la clínica Good Hope
		Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.	2. Casi siempre.		
	Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del	3. A veces.			
	Muchas personas se ven afectadas por el trabajo que realizo.	4. Pocas veces.			
	Autonomía	Tengo la completa responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo.	5. Nunca.		
		Tengo muy poca libertad de decidir como el trabajo se puede			
		Mi trabajo no me da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones.			
Retroalimentación	Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.				
	Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.				
	El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.				
	El solo hecho de realizar el trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.				
	Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.				
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción con la relación con sus superiores	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.			
		La supervisión que ejercen sobre usted.			
		Las relaciones personales con sus supervisoras.			
		La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.			
		El apoyo que recibe de sus superiores.			
	Satisfacción con las condiciones físicas	La ventilación de su lugar de trabajo			
		La iluminación de su lugar de trabajo			
		El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Escala de Licker		
		La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1. Muy insatisfecho.	Cuestionario S20/23 (Meliá & Peiró, 1989)	Personal de la Clínica Good Hope
	La temperatura de su local de trabajo	2. Bastante insatisfecho.			
	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	3. Algo insatisfecho.			
	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	4. Indiferente			
	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.	5. Algo satisfecho.			
	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	6. Bastante satisfecho.			
	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	7. Muy satisfecho.			
	Satisfacción con la participación en las decisiones	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.			
		Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.			
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
Satisfacción con su trabajo	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.				
	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.				
	Las oportunidades de promoción que tiene.				
Satisfacción con el reconocimiento	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.				
	El salario que usted recibe.				

Tabla 1.- Operacionalización de Variables

Para la variable ML se utilizó el cuestionario adaptado de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, compuesto por 23 enunciados, modificado, validado y aplicado en una investigación titulada Nivel motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006; con un coeficiente de confiabilidad (Alfa de Cronbach) de 0.72.

Para la variable ST se optó por el Cuestionario de Satisfacción laboral creado por Meliá & Peiró (1989), el que presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable, permitiendo la obtención de una medida global de la satisfacción laboral según 5 factores. El cual ha sido aplicado satisfactoriamente por los siguientes autores: Tomas Lombana (2011), Hernández Gamboni (2012), Silva (2004), Figueroa, Gutiérrez, & Miranda Celis (2012), Asenjo Fenoy, A., De Dios Chacón, M. & Banqueri López (2012) y Kelly, Tavera, Jorge & Lozano (2011).

1.14. Población y muestra

1.14.1. Delimitación espacial y temporal: el presente trabajo de investigación se desarrolló en la Clínica Good Hope en el distrito de Miraflores, y tuvo una duración de 12 meses, en el año 2016. Lima – Perú.

1.15. Población

A inicios del 2016, la Clínica Good Hope contaba con una población de 1600 trabajadores, información que fue proporcionada por el área de Docencia e Investigación y Gestión del Talento Humano, hubo ciertos criterios que se utilizaron para la aplicación del cuestionario, y son los siguientes:

- Mayoría de edad.

- Estar laborando mínimo 3 meses.
- Figurar como trabajador en planilla.

1.15.1. Técnica de muestreo

La muestra ha sido calculada de la manera probabilística, y se realizará en 309 trabajadores.

En este estudio se determinó el tamaño de la muestra (participantes) de una población de 1600 colaboradores de la Clínica Good Hope a través de la fórmula de cálculo del tamaño de muestra probabilística para las poblaciones conocidas o finitas.

Donde:

- **N:** Tamaño de la población
- **Z:** Nivel de confianza (1.96)
- **p:** Probabilidad de ocurrencia (0.5)
- **q:** Probabilidad de no ocurrencia (0.5)
- **e:** Error de estimación (0.5)

$$N = \frac{(1.96)^2 * (1001) * (0.5) * (0.5)}{(0.5)^2 (1001 - 1) + 1.96^2 * (0.5) * (0.5)} = 309$$

Para la selección de muestra se calcula el método de muestreo simple, con la cual todos los trabajadores tienen la posibilidad de ser elegidos para participar del estudio.

1.16. Instrumento

1.16.1. Diseño del instrumento

Se utilizó el cuestionario adaptado de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, que cuenta con cinco dimensiones: variedad de dimensiones, identidad de tareas, importancia de tareas, autonomía, retroalimentación y el Cuestionario *S 20/23* creado y utilizado por Meliá & Peiró (1998), que cuenta también con cinco dimensiones: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento. Ambos cuestionarios tienen 23 ítems. Y se emplearon dos tipos de escalas de Likert (1-5) donde 1 = Siempre, 2 = Casi siempre, 3 = a veces, 4 = pocas veces, 5 = Nunca, para motivación laboral y (1-7), donde 1 = muy insatisfecho, 2 = bastante insatisfecho, 3 = algo insatisfecho, 4 = indiferente, 5 = algo satisfecho, 6 = bastante satisfecho y 7 = muy satisfecho, para satisfacción laboral.

1.16.2. Validación de expertos

El estudio es de carácter prospectivo. Por lo tanto, existe una participación activa del investigador en la recolección de datos primarios con la administración de instrumentos. Para determinar el nivel de motivación se aplicará el cuestionario de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, compuesto por 23 enunciados, modificado, validado y aplicado en una investigación titulada Nivel motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006; con un coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach) de 0.72; respecto a la variable satisfacción laboral, se aplicó un cuestionario *S20/23* elaborado por J. L. Meliá y J. M. Peiró, compuesto por 23 preguntas con opciones de respuesta tipo escala

de Likert (1= Muy Insatisfecho, 2 = Bastante Insatisfecho, 3 = Algo Insatisfecho, 4 = Indiferente, 5 = Algo satisfecho, 6= Bastante satisfecho, 7= Muy satisfecho), el cual fue aplicado a una prueba piloto en el personal de la Gerencia de Servicios de la Universidad Peruana Unión, demostrando tener un nivel de confiabilidad de 81.1 %.

1.16.3. Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos se trabajó mediante el método estadístico “Coeficiente del Alfa de Cronbach”(Cronbach, 1951).

• Resultados prueba piloto

Tabla 1 - Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,811	23

Tabla 2.- Estadístico de confiabilidad

En la tabla 1 se muestra el coeficiente de confiabilidad del instrumento que mide la Satisfacción laboral a través de la prueba piloto. Se recogió datos de 60 trabajadores del Área de Servicios de la Universidad Peruana Unión y estos fueron analizados a través del coeficiente de Alfa de Cronbach por ser un instrumento que contiene preguntas con opciones de respuesta tipo escala Likert (1-7). El estadístico es de 0.811, lo cual refleja una consistencia interna aceptada.

Para la prueba piloto, la muestra se calculó sin tener conocimiento de la población y fue conformada por 60 trabajadores del Área de Servicios de la Universidad Peruana Unión, sede Lima. Donde fueron evaluadas 35 hombres y 25 mujeres, pertenecientes todos ellos a las siguientes áreas: seguridad con 21 encuestados, lavandería con 10, comedor con 21, bazar con 4 y oficinas con 4.

Tabla 2 - Estadísticas de total de elemento

CORRELACIÓN ELEMENTO ALFA DE CRONBACH

TOTAL CORREGIDA ELIMINA EL ELEMENTO

P1	,439	,806
P2	,618	,797
P3	,573	,800
P4	,558	,798
P5	,633	,800
P6	,660	,802
P7	,567	,800
P8	,566	,801
P9	,536	,802
P10	,506	,803
P11	,598	,798
P12	,554	,802
P13	,120	,951
P14	,645	,797
P15	,708	,796
P16	,662	,795
P17	,700	,793
P18	,635	,798
P19	,653	,798
P20	,714	,796
P21	,706	,796
P22	,706	,795
P23	,613	,797

Tabla 3.- Estadísticas de total de elementos

En la tabla 2, todos los ítems o preguntas presentan una correlación por encima de 0.30 manteniendo una correlación aceptable, lo que indica que existe consistencia interna. Excepto el ítem P13 con 0.120. Sin embargo, este ítem no se elimina porque su comportamiento no afecta considerablemente el coeficiente obtenido.

Tabla 3 - Estadísticos de dimensiones

Elementos	Alfa de Cronbach	N° ítems
Dimensiones de la satisfacción laboral	,780	5
Relación con sus superiores	,655	5
Condiciones físicas	,645	5
Decisiones	,510	6
Trabajo	,747	4
Reconocimiento	,782	3
Satisfacción laboral	,811	23

Tabla 4.- Estadísticos de dimensiones

En la tabla 3 se observa el análisis de fiabilidad para la escala de medición del grado de satisfacción laboral. Este análisis se realizó con el estadístico de Alfa de Cronbach para las 5 dimensiones resultando un coeficiente de 0.780, lo cual refleja una alta consistencia interna. Así mismo, se observa que la consistencia interna entre los ítems de las dimensiones tiene un alfa superior a 0.7 que es un valor aceptable, excepto la dimensión de relación con sus superiores (0.655), condiciones físicas (0.645) y decisiones (0.510). Por último, el instrumento total presenta un coeficiente de 0.811 indicando que hay una consistencia interna entre los ítems del instrumento.

Tabla 4 - Estadísticas de satisfacción

Frecuencia	Porcentaje	
Bastante insatisfecho	1	1,7%
Indiferente	6	10%
Algo satisfecho	19	31,7%
Bastante satisfecho	21	35%
Muy satisfecho	13	21,7%
Total	60	100%

Tabla 5.- Estadísticas de Satisfacción Lab.

En la tabla 4, se presenta el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Servicios de la Universidad Peruana Unión, durante el periodo 2015 I. El 21,7% de los trabajadores manifiesta estar muy satisfechos, en tanto que el 35% se muestra bastante satisfecho. Así mismo, el 31,7% señala estar algo satisfecho, el 10% indiferente y solo el 1,7% se encuentra bastante insatisfecho. Cabe resaltar que no existen clientes que se encuentren algo insatisfechos y muy insatisfechos.

1.17. Técnicas de recolección de datos

Se aplicó el cuestionario adaptado de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham para motivación laboral y el S20/23 de satisfacción laboral, a una muestra determinada por el método de muestreo simple de 309 individuos, que a través del método aleatorio simple participaron en las proporciones correspondientes al tamaño del área al que pertenecen en la encuesta, todos los participantes proporcionaron información personalizada.

1.18. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se construyó un matriz de datos usando los programas informáticos Office Excel y SPSS para identificar, registrar y procesar los datos correspondientes a las preguntas que miden los indicadores y variables de estudio. Así mismo, se realizó una limpieza de datos antes de realizar el análisis.

El análisis estadístico se hizo considerando el objetivo de estudio, diseño de investigación, la naturaleza y escala de medición de las variables. Por lo tanto, se consideró realizar un análisis descriptivo a través de tablas de frecuencias y porcentajes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.19. Resultados y discusión

1.19.1. Descripción del lugar de estudio

La Clínica Good Hope forma parte de la red médica adventista a nivel mundial, con aproximadamente 700 instituciones en salud. En Perú brinda sus servicios desde el 18 de marzo de 1947, en el distrito de Miraflores. Desde el 12 febrero de 1996 se constituyó como una asociación civil sin fines de lucro, denominada “Asociación Pastoral de Servicios Médico-Asistenciales Good Hope de la Iglesia Adventista del Séptimo Día”, con la finalidad de brindar asistencia social, pastoral y médica que contribuyan al desarrollo del ser humano. Su RUC es 20337889167 y empezaron sus actividades, según SUNAT, el 01 de enero de 1997, ubicada desde el 2004 hasta la actualidad en Malecón Balta 956, Miraflores, ciudad de Lima, Perú.

1.19.2. Resultados

La encuesta fue realizada en las instalaciones de la Clínica Good Hope, la finalidad fue encuestar a trabajadores de las diversas áreas, considerando a los trabajadores administrativos con horarios de oficina y también a los de áreas asistenciales con horarios rotativos. Según el muestreo son 309 encuestas y se consiguió llevar a cabo en 2 semanas.

Tabla 5

Resultados sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	178	57.6%
	Masculino	131	42.4%
	Total	309	100.0%
Edad	De 18 a 24 años	77	24.9%
	De 25 a 34 años	125	40.5%
	De 35 a 44 años	61	19.7%
	De 45 a 54 años	29	9.4%
	De 55 años a más	17	5.5%
	Total	309	100.0%
	Religión	Adventista	247
Católico		47	15.2%
Evangélico		6	1.9%
Otros		9	2.9%
Total		309	100.0%
Niv. Instrucción	Estudio técnico o inst. Superior	148	47.9%
	Estudios Univ. incompletos	44	14.2%
	Estudios univ. completos	37	12.0%
	Licenciado	55	17.8%
	Magister	4	1.3%
	Doctor	1	.3%
	Otro	20	6.5%
	Total	309	100.0%

Tabla 6.- Resultados Socio demográficos

En la tabla 5, se observa que de los 309 colaboradores entrevistados, el 57.6% son mujeres y el 42.4% son varones, con respecto a la edad el 40.5% entre 25 a 34 años, el 24.9% tiene entre 18 a 24 años, el 19.7% entre 35 a 44 años, el 9.4% entre 45 a 54

años y 5.5% de 55 años a más. Así también, se describe la religión, el 79.9% son adventistas, el 15.2% son católicos, el 1.9% evangélicos y un 2.9% de otras denominaciones. En cuanto al nivel de instrucción, el 47.9% tienen estudio técnico, el 17.8% son licenciados, el 14.2% cursan estudios universitarios, el 12% son bachilleres, el 6.5% tienen solo estudios secundarios, el 1.3% son magister, el 0.3% grado de doctor.

Tabla 6

Información socioeconómica

		Frecuencia	Porcentaje
Sit. Laboral	Contrat. 6 meses o menos	74	23.9%
	Contrat. hasta un año	125	40.5%
	Empleado	104	33.7%
	Misionero	6	1.9%
	Total	309	100.0%
Hor. Laboral	Medio T. Fijo	14	4.5%
	T. completo fijo	135	43.7%
	Medio T. rotativo	15	4.9%
	T. completo rotativo	145	46.9%
	Total	309	100.0%
Niv. Función	Directivo	4	1.3%
	Jefe de área	16	5.2%
	Mando intermedio	28	9.1%
	Trabajador	261	84.5%
	Total	309	100.0%
Años	De 1 a 5 años	223	72.2%
	De 6 a 10 años	40	12.9%
	De 11 a 15 años	20	6.5%
	De 16 años a más	26	8.4%
	Total	309	100.0%

Tabla 7.- Información Socio demográfica

En la tabla 6, se observa que de los 309 colaboradores entrevistados el 57.6% son mujeres y el 42.4% son varones, con respecto a la edad el 40.5% entre 25 a 34 años, el 24.9% tiene entre 18 a 24 años, el 19.7% entre 35 a 44 años, el 9.4% entre 45 a 54 años y 5.5% de 55 años a más. Así también, se describe la religión el 79.9% son adventistas, el 15.2% son católicos, el 1.9% evangélicos y un 2.9% de otras denominaciones. En cuanto al nivel de instrucción, el 47.9% tienen estudio técnico, el 17.8% son licenciados, el 14.2% cursan estudios universitarios, el 12% son bachilleres, el 6.5% tienen solo estudios secundarios, el 1.3% son magister, el 0.3% grado de doctor.

1.19.3. Baremación

En la tabla 7, se obtuvo los niveles a través de los percentiles 25 y 75, al tener estos dos cortes, se pudieron tener tres niveles, los cuales son Bajo, Medio y Alto. Los resultados con respecto a la variable Motivación Laboral, los resultados se distribuyeron de la siguiente manera, el 41.4% cree que la motivación está en un nivel medio, mientras que el 35% están en un nivel Bajo y el 23.6% en un nivel Alto, mientras que la variedad de habilidades el 47.9% están en un nivel medio, el 27.8% un nivel alto y el 24.3% un nivel bajo; para la dimensión de identidad de tareas el 52.1% está en un nivel bajo, el 41.1% en un nivel medio y el 6.8% un nivel alto, sobre la importancia de tareas el 50.2% está en un nivel medio, el 25.6% en el nivel alto y el 24.3% en el nivel bajo; con la dimensión de autonomía el 60.2% está en el nivel medio, el 20.4% en el nivel alto y el 19.4% un nivel bajo; en retroalimentación el 57% está en el nivel medio, el 23.6% en un nivel bajo y el 19.4% en un nivel alto.

Tabla 7

Niveles de la motivación laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Motivación laboral	Bajo	108	35.0%
	medio	128	41.4%
	alto	73	23.6%
	Total	309	100.0%
Variedad de habilidades	Bajo	75	24.3%
	medio	148	47.9%
	alto	86	27.8%
	Total	309	100.0%
Identidad de tareas	Bajo	161	52.1%
	medio	127	41.1%
	alto	21	6.8%
	Total	309	100.0%
Importancia de tareas	Bajo	75	24.3%
	medio	155	50.2%
	alto	79	25.6%
	Total	309	100.0%
Autonomía	Bajo	60	19.4%
	medio	186	60.2%
	alto	63	20.4%
	Total	309	100.0%
Retroalimentación	Bajo	73	23.6%
	medio	176	57.0%
	alto	60	19.4%
	Total	309	100.0%

Tabla 8.- Niveles de Motivación Laboral y Dimensiones

1.19.4. Nivel de evaluación a través de percentiles

En la tabla 8, se observa los niveles de percepción sobre satisfacción con la relación con sus superiores, el resultado es el siguiente: el 45.6% opina que está en un nivel medio, el 27.8% en un nivel bajo y el 26.5% en un nivel alto; con respecto a satisfacción con las condiciones físicas, el 47.9% está en un nivel medio, el 27.8% en un nivel bajo y el 24.3% en un nivel alto; en la dimensión satisfacción con la participación en las decisiones el 53.7% está en un nivel medio, el 27.5% en nivel bajo y un 18.8% en un nivel alto; en la satisfacción con las condiciones de trabajo el 45.6% opina por el nivel medio, el 28.5% por el nivel bajo y el 25.9% por el nivel alto; en la dimensión de satisfacción con el reconocimiento el 49.2% opina por el nivel medio, el 29.8% por el nivel bajo y 21 en el nivel alto; y finalmente, en satisfacción laboral el 41.7% concuerda con el nivel medio, el 29.4% con el nivel bajo y el 28.8% con el nivel alto.

Tabla 8

Niveles de la satisfacción laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción con la relación con sus superiores	Bajo	86	27.8%
	medio	141	45.6%
	alto	82	26.5%
	Total	309	100.0%
Satisfacción con las condiciones físicas	Bajo	86	27.8%
	medio	148	47.9%
	alto	75	24.3%
	Total	309	100.0%
Satisfacción con la participación en las decisiones	Bajo	85	27.5%
	medio	166	53.7%
	alto	58	18.8%
	Total	309	100.0%
Satisfacción con las condiciones de trabajo	Bajo	88	28.5%
	medio	141	45.6%
	alto	80	25.9%
	Total	309	100.0%
Satisfacción con el reconocimiento	Bajo	92	29.8%
	medio	152	49.2%
	alto	65	21.0%
	Total	309	100.0%
Satisfacción laboral	Bajo	91	29.4%
	medio	129	41.7%
	alto	89	28.8%
	Total	309	100.0%

Tabla 9.- Niveles de Satisfacción Laboral y sus Dimensiones

1.20. Contrastación de hipótesis

1.20.1. Prueba de normalidad

Antes de contrastar las hipótesis, se realizó la prueba de normalidad para conocer qué estadístico de correlación utilizar. En la tabla 9 se describe la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, la cual es más sensible a los valores cercanos a la mediana que a los extremos de la distribución, donde $n < 309$ y el resultado del p valor es menor al 5% ($p < 0.05$); por lo tanto, se concluye que la distribución de las variables no es normal y lo adecuado será utilizar el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p valor
Variedad de habilidades	.093	309	.000
Identidad de tareas	.157	309	.000
Importancia de tareas	.095	309	.000
Autonomía	.112	309	.000
Retroalimentación	.071	309	.001
Motivación laboral	.091	309	.000
Satisfacción con la relación con sus superiores	.123	309	.000
Satisfacción con las condiciones físicas	.126	309	.000
Satisfacción con la participación en las decisiones	.107	309	.000
Satisfacción con las condiciones de trabajo	.161	309	.000
Satisfacción con el reconocimiento	.135	309	.000
Satisfacción laboral	.096	309	.000

a. Corrección de significación de Kolmogorov

Tabla 10.- Prueba de normalidad

1.21. Contrastación de hipótesis

1.21.1. Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre motivación laboral y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Ha: Existe una relación significativa entre motivación laboral y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ($p < 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 10

Relación entre motivación laboral y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016

	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	P valor	N
Motivación laboral	,244**	.000	309

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 11.- Relación entre Motivación Lab. y Satisfacción Lab.

En la tabla 10, se observa la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral, el cual es positivo, directo y significativo ($\rho = 0.244$, $p < 0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la motivación laboral mejora, la satisfacción laboral también mejorará, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos.

1.21.2. Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre variedad de habilidades y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Ha: Existe una relación significativa entre variedad de habilidades y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ($p < 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 11

Relación entre variedad de habilidades y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016

	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Variedad de habilidades	,128*	.024	309

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Tabla 12.-Relación entre Variedad de habilidades y la satisfacción Lab.

En la tabla 11, se observa la relación entre variedad de habilidades y la satisfacción laboral, el cual es positivo, directo y significativo ($\rho = 0.128$, $p < 0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la variedad de habilidades mejora, la satisfacción laboral también mejorará; sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos.

1.21.3. Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre identidad de tareas y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Ha: Existe una relación significativa entre identidad de tareas y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ($p < 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 12

Relación entre identidad de tareas y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016

	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Identidad de tareas	0.058	.310	309

Tabla 13.- Relación entre Identidad de Tareas y la Satisfacción Lab.

En la Tabla 12, se observa la relación entre identidad de tareas y la satisfacción laboral, el cual es positivo, sin embargo, no es significativo ($\rho = 0.058$, $p > 0.05$), lo cual se traduce como una relación nula en el sentido de que, si la identidad de tareas no se relaciona con la satisfacción laboral de una manera significativa, esto implica que los

colaboradores de la Clínica Good Hope, no perciben que sus tareas laborales sean motivos de su satisfacción laboral.

1.21.4. Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre importancia de tareas y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Ha: Existe una relación significativa entre importancia de tareas y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ($p < 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 13

Relación entre importancia de tareas y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016

	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Importancia de tareas	0.026	.646	309

En la tabla 13, se observa la relación entre importancia de tareas y la satisfacción laboral, el cual es positivo, sin embargo, no es significativo ($\rho = 0.026$, $p > 0.05$), lo cual se traduce como una relación nula en el sentido de que, si la importancia de las

tareas no se relaciona con la satisfacción laboral de una manera significativa, esto implica que los colaboradores de la Clínica Good Hope, no perciben que sus tareas laborales sean motivos de su satisfacción laboral.

1.21.5. Hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre autonomía y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Ha: Existe una relación significativa entre autonomía y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ($p < 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 14

Relación entre autonomía y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016

	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Autonomía	,131*	.021	309

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Tabla 14.- Relación entre Autonomía y la Satisfacción Lab.

En la tabla 14, se observa la relación entre autonomía y la satisfacción laboral, el cual es positivo; sin embargo, no es significativo ($\rho = 0.131$, $p > 0.05$), lo cual se

traduce como una relación nula en el sentido de que, si la autonomía no se relaciona con la satisfacción laboral de una manera significativa, esto implica que los colaboradores de la Clínica Good Hope, no perciben que su autonomía sea motivo de su satisfacción laboral.

1.21.6. Hipótesis específica 5

Ho: No existe una relación significativa entre retroalimentación y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Ha: Existe una relación significativa entre retroalimentación y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.

Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ($p < 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 15

Relación entre retroalimentación y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016

Satisfacción laboral			
	Rho de Spearman	p valor	N
Retroalimentación	,244**	.000	309

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 15.- Relación entre Retroalimentación y la Satisfacción Lab.

En la tabla 15, se observa la relación entre retroalimentación y la satisfacción laboral, el cual es positivo, directo y significativo ($\rho = 0.244$, $p < 0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la retroalimentación mejora, la satisfacción laboral también mejorará, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos.

1.22. Discusión

Propósito y objetivo de la investigación

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación entre las variables de motivación laboral y satisfacción laboral en la Clínica Good Hope, en el distrito de Miraflores, Lima. Del mismo modo, se determinó la asociación entre las dimensiones de motivación laboral y la satisfacción laboral, teniendo la variedad de habilidades con la satisfacción laboral, identificación de tareas con la satisfacción laboral, importancia de las tareas con la satisfacción laboral, grado de autonomía con la satisfacción laboral y la retroalimentación con la satisfacción laboral.

Limitaciones del estudio

Entre las limitaciones del estudio nos encontramos con el modo en que se establecerían los criterios de exclusión; por cuanto, los nuevos empleados no clasificaban para este estudio. También al momento de encuestar era muy complicado ya que es una institución en el rubro de la salud, el tiempo libre de ellos es escaso, y no se les podía encontrar a todos juntos. Por eso decidimos con la autorización de gerencia y conversando con cada jefatura de área encuestar por grupos y se solicitó los horarios

del personal, y los diferentes turnos. Es por ello que se demoró 2 semanas, donde prácticamente íbamos todos los días.

Resultados comparados con otros resultados

En la presente investigación se maneja si la motivación laboral guarda relación con la satisfacción laboral. Podemos, entonces, observar que la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral es positiva y directa ($\rho=0.244$, $p<0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la motivación laboral mejora, la satisfacción laboral también mejorará; sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos, dicha situación se observa también en el estudio realizado por Sheila Melissa y Vásquez Sosa (Vásquez Sosa & Melissa, 2007), titulado “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza” y tuvo el objetivo de determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el HNAL, aplicando la prueba estadística del Ji – Cuadrado, en donde se obtuvo X^2 Calculado = 24.36 y x^2 Tabulado = 7.815 permitiendo sostener que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral. También encontramos a Urista gutierrez(2001) en su trabajo titulado “Motivación laboral en la empresa de servicios, sostiene que a mayor motivación laboral, mayor satisfacción laboral”. Debemos hacer mención al trabajo de Castillo Dávila (2014) quien expresa en sus resultados que existe una relación positiva entre la motivación intrínseca y satisfacción laboral.

Resultados comparados con la teoría

Nuestros resultados, respecto al tipo de relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en la Clínica Good Hope, demuestran un grado moderado y directo en cuestión a su dependencia. También, León (2013) expresa de que los factores motivacionales son los que producen un efecto duradero en la satisfacción y el aumento en la productividad y niveles de excelencia; en relación a esto, Urista gutierrez(2001) describe que la satisfacción está referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo, siendo la motivación anterior a la satisfacción. De igual modo Castillo Dávila, (2014) al investigar sobre el clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de distintos niveles jerárquicos se encuentran con una relación significativa y positiva; es así como la variable dependiente "motivación laboral" presenta un coeficiente tipificado mayor a la motivación intrínseca que al de clima organizacional. Por último, en la investigación titulada: Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, realizada por Vásquez Sosa & Melissa (2007). Se demuestra que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral, la cual influirá en el desempeño de los profesionales, así como en la calidad de atención, siendo todo esto concluyente y conforme a los resultados de esta investigación.

Evaluación de las hipótesis

Se demostró que la motivación laboral está significativamente relacionada con la satisfacción laboral, con un coeficiente de $\rho=0.244$, $p<0.05$, con un p valor de 0.000 ($p \text{ valor} < 0.05$) y un nivel de confianza de 95% lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, interpretando que, a mayores niveles de

motivación laboral, mayores serán los niveles de satisfacción laboral. De modo similar Vásquez Sosa & Melissa (2007), en su trabajo titulado “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (2007)” establecen la relación entre motivación y satisfacción laboral, aplicando la Prueba estadística del Ji – Cuadrado, en donde se obtuvo X^2 Calculado = 24.36 y X^2 Tabulado = 7.815 permitiendo también rechazar la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis de estudio con un nivel de 95% de confianza; es decir, existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral, el cual influirá en el desempeño de los profesionales, así como, en la calidad de atención.

También se encontró en esta investigación que las dimensiones de motivación laboral y la variable de satisfacción laboral presentan una relación positiva pero no siempre significativa, presentándonos que en la dimensión variedad de habilidades ($\rho = 0.128$, $p < 0.05$) y retroalimentación ($\rho = 0.244$, $p < 0.05$), la relación es positiva, directa y significativa, pero en las dimensiones de identidad con las tareas ($\rho = 0.058$, $p > 0.05$), importancia de tareas ($\rho = 0.026$, $p > 0.05$) y autonomía ($\rho = 0.131$, $p > 0.05$), la relación es positiva, pero no significativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones toman en cuenta los puntos de mayor relevancia encontrados en esta investigación; por tanto, se buscará dar respuesta a las hipótesis planteadas al inicio de esta investigación.

1.23. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos concluir en que:

- Existe una relación significativa entre las variables de motivación laboral y satisfacción laboral, con un coeficiente de $\rho=0.244$, $p<0.05$, con un P valor de 0.000 (p valor < 0.05) y un nivel de confianza de 95%, resultado que contrasta con otras investigaciones.
- Existe una relación significativa entre variedad de habilidades y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016. Siendo esta positiva, directa y significativa ($\rho = 0.128$, $p < 0.05$), lo cual hace una dependiente de la otra.
- No existe una relación significativa entre identidad de tareas y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016, siendo positiva; sin embargo, no es significativa ($\rho = 0.058$, $p > 0.05$), lo cual se traduce como una relación nula en el sentido de que los colaboradores no perciben que sus tareas laborales sean motivos de su satisfacción laboral.
- No existe una relación significativa entre importancia de tareas y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016. Ya que se observa relación entre importancia de tareas y la satisfacción laboral, la cual es positiva, sin embargo, no es significativa ($\rho = 0.026$, $p > 0.05$); por consiguiente, los trabajadores no perciben que sus tareas laborales sean motivos de su satisfacción laboral.

- Existe una relación significativa entre autonomía y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016. Ya que se observa que la relación entre autonomía y la satisfacción laboral es positiva y significativa ($\rho = 0.131$, $p > 0.05$), lo cual indica que los trabajadores perciben que su autonomía es motivo de su satisfacción laboral.
- Existe una relación significativa entre retroalimentación y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016, el cual es positivo, directo y significativo ($\rho = 0.244$, $p < 0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la retroalimentación mejora, la satisfacción laboral también mejorará.

1.24. Recomendaciones

Durante esta investigación se ha conseguido aclarar las dimensiones más significativas en el sentido de la mejora de la satisfacción laboral en relación de dependencia de la motivación laboral.

Por consiguiente, se demuestra que las dimensiones de variedad de habilidades, autonomía y la de retroalimentación, las cuales demostraron ser positivas, directas y significativas, son las que los trabajadores consideran necesarias para tener un mayor grado de satisfacción laboral. En cuanto a las dimensiones de importancia de las tareas e identidad de las tareas, aunque no sean altamente significativas, son necesarias en la determinación del resultado general y por ende en la aplicación.

Dicho esto, se recomiendan mantener y centrar esfuerzos en estrategias que fortalezcan la percepción y actividad en el sentido de las variedades de habilidades,

autonomía y la de retroalimentación, ya que, al tener un mayor grado de motivación, se tendrán también de satisfacción laboral.

En referencia a la importancia de las tareas e identidad de las tareas, no se deben desprestigiar, por el contrario, una vez reconocidas las posibles debilidades, enfocar las estrategias también a su fortalecimiento.

REFERENCIAS

- Abrajan, M. G., Contreras, J. M., & Montoya, S. (2009a). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza E Investigación En Psicología*, *14*, 105–118. Retrieved from <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29214108>
- Abrajan, M. G., Contreras, J. M., & Montoya, S. (2009b). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza E Investigación En Psicología*, *14*(686), 105–118. Retrieved from <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29214108>
- Adriana, A., Berardi, L., Prof, T., & Redondo, A. N. A. (2015). Motivación Laboral y Engagement.
- Alarcón, F. T. (2015). Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima – Perú.
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, *24*(1), 25–40. <https://doi.org/10.4321/S1576-59622008000100002>
- Anaya-Durand, A., & Anaya-Huertas, C. (2010). ¿Motivar para aprobar o para aprender? Estrategias de motivación del aprendizaje para los estudiantes. *Tecnología, Ciencia, Educación*, *25*, 5–14.
- Angulo, J. R. (2008). *Relación de la motivación y satisfacción con la profesión elegida con el rendimiento de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM.*
- Arango, M. M., & Ramírez, D. M. (2007). Análisis desde la teoría motivacional de las causas de ingreso y deserción del estudiante universitario. *Scientia et Technica*, *XIII*(37), 389–394.
- Arturo, A. (Universidad A. del E. de M., Martínez, M. (Universidad A. del E. de M., & Hernández, A. (Universidad A. del E. de M. (2014). Las propiedades motivantes de los puestos de trabajo en una institución de educación superior (IES): diferencias por sexo y estatus laboral. *Asociación Latinoamericana de Facultades Y Escuelas de Contaduría Y Administración.*
- Asenjo Fenoy, A., De Dios Chacón, M. & Banqueri López, M. (2012). Cualificación Y Satisfacción Laboral: Un Estudio Sobre Los Empleos Para Los Que Hemos Sido Formados Previamente. *Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa*, *1*, 1–9.
- Bash, E. (2010). Motivación: Enfoque contemporáneo. *PhD Proposal*, *1*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Boada i Grau, J., De Diego Vallejo, R., & Tomás, E. A. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, *16*(1), 125–131.
- Boeree, C. G., Erikson, E., & Horney, K. (1998). Teorías de la personalidad.
- Bravo-Yáñez, C., & Jiménez-Figueroa, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria.*
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, Revista de Currículum Y Formación Del Profesorado*, *6*(1–2), 1–10.
- Cabezas Christian, R. M. (2012). Estudio exploratorio de factores motivacionales internos y externos, y su relación con el desempeño docente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE=). *Revista IIPSI*, *15*, 59.

- Calderón-H, G., Murillo-G, S., & Torres-N, K. (2003). Cultura Organizacional y Bienestar Laboral. *Cuadernos de Administración*, 16, 109–137.
- Calviño, Manuel; Lopez, Vivian; Zas, B. (2004). Satisfacción Laboral y participación, 1–18.
- Castillo Dávila, N. (2014). Clima , Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos, 1–46.
- Chiang, M., & Ojeda, F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres 1 2. *Contaduría Y Administración*, 58, 39–60.
- Cordova, V. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau , en relación con la motivación del personal de salud [Tesis Maestría], 1–62.
- Cortés Mejía, A. (2004). Estilos de liderazgo y motivación laboral en el ambiente educativo. *Revista de Ciencias Sociales*, IV, 203–214. Retrieved from <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=15310615&iCveNum=5992%5Cn>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Cuadra-peralta, A. A., & Veloso-besio, C. B. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción , motivación y clima organizacional degree of supervision as a moderating variable of the relation between leadership and satisfaction , motivation and organizational climate, 18, 15–25.
- Cuadra Peralta, A. A., Veloso Besio, C. B., Moya Rubio, Y., Reyes Atabales, L., & Vilca Salinas, J. (2010). Efecto De Un Programa De Psicología Positiva E Inteligencia Emocional Sobre La Satisfacción Laboral Y Vital. *Salud & Sociedad*, 1(2), 101–112. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4016531&info=resumen&idioma=ENG>
- D. de Quijano, S., & Navarro Cid, J. (1998). Un Modelo Integrado de la Motivación en el Trabajo: Conceptualización y Medida. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 14(2), 193–216.
- Díaz, J. M. (2013). La motivacion como politica de cultura y recreacion laboral corporativa : un estudio de caso. *PhD Proposal*, 1. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Duneska, Herrera; Héctor, P. (2006). Satisfacción Laboral y la percepción del profesional de enfermería.
- Escribà-Agüir, V., Artazcoz, L., & Pérez-Hoyos, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*.
- Espinoza, V., & Giglio, C. (2006). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica, (c), 1–137.
- Fallis, A. . (2013). Evaluación y medición del grado de motivacion de la empresa Ingetec S.A y su relación con la productividad de los empleados. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fernández, N., & Fraile, C. (2008). Evaluación de las competencias sociales en estudiantes de enfermería. *Bordón. Revista de Pedagogía*, 2(2), 91–105. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2717064.pdf>
- Fernández Sol, F. (2015). Importancia de la “ Motivación Laboral ” en una Empresa del

- rubro Metalúrgico.
- Fuentes Bolaños, D. (2012). Cómo la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral en el personal que labora en la Dirección de Registro de Sociedades de la Intendencia de. Retrieved from <http://200.93.225.12/handle/25000/2762>
- Fuentes Silvia. (2012). “ Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad ” (Estudio Realizado En La “ Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad ” (Estudio Realizado En La. *Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango*, (34), 3–89.
- Gamboni, L. A. H. (2012). Satisfaccion laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de Snacks de la ciudad de Quetzaltenango.
- Gargallo, A., & Freundlich, F. (2012). Percepciones De Los Socios Y No Socios Cooperativistas Sobre La Satisfacción Laboral. *Revesco*, 103(Tercer Cuatrimestre), 33–58. Retrieved from www.ucm.es/info/revesco
- Gil, F., Rico, R., & Sánchez-Manzanares, M. (2008). Eficacia de equipos de trabajo. *Papeles Del Psicologo*, 29(1), 25–31. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n1a4>
- Gonzalez Álvarez, Lissette; Guevara Sotomayor, Eduardo; Morales Figueroa. Guillermo; Segura Hernandez, P. L. M., & Carolina. (2013). Con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales relation of the job satisfaction with leadership styles in, (1), 11–21.
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., & García, B. (2008). Motivación , satisfacción laboral , liderazgo y su relación con la calidad del servicio, 1, 1–8.
- Hevia, A. E., Vilar, M. M., & Salvá, F. A. M. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona.
- Iona Gherman, T., Iturbe Vásquez, J. A., & Osorio Murillo, D. L. (2011). La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio.
- León, W. A. G. (2013). Pontifici Motivacion y satisfaccion laboral de los obreros de construccion civil: Bases de futuras investigaciones. *Cadministracion*, 25. Retrieved from <http://www.pucp.edu.pe/>
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Revista de La Facultad de Ciencias Administrativas*, 8(15), 25–36.
- Luis, Br Jose, Z., Juarez, B., & Junior, M. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014.
- Margarida, M., & Jesus, N. (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos Un estudio de caso en establecimientos hoteleros, 7, 35–53.
- Mauricio, C., Botello, S., & Chiang Vega, M. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1, (January 2007).
- Mayo, E. (1972). Problemas humanos de una civilización industrial. Retrieved April 26, 2016, from <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=CEPALFE.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mf=002628>
- Ocaña, K. M. G. (2015). Trabajo en equipo y satisfacción laboral. *PhD Proposal*, 1. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Olaya Triviño, L. A. (2013). Edentificacion del grado de motivacion y bienestar laboral de los empleados del banco popular de la ciudad de Florencia. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Pescador, M. J. J., & Suarez, J. E. G. (2010). Nivel de Satisfaccion Laboral de los

- empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda. *Statewide Agricultural Land Use Baseline 2015, 1*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Pisco, C. A. (1999). Satisfacción laboral y productividad.
- Prado, J. C. A., Longo-Somoza, M., & Fischer, A. L. (2013). Capacidades dinámicas y gestión del conocimiento en nuevas empresas de base tecnológica. *Cuadernos de Administración*, 26(47), 35–62. Retrieved from http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/7092/5735
- Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 43. Retrieved from [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)143-185.pdf)
- Ramón García, R., Segura Sánchez, M. P., Palanca Cruz, M. M., & Román López, P. (2012). Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar. *Revista Española de Comunicación En Salud*, 3(1), 49–61. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3981486&info=resumen&idioma=ENG>
- Reza Tapia, H. A. (2012). Modelo Teórico, Basado En La Motivación, Liderazgo Y Gestión De Equipos De Trabajo, Para El Logro De Los Objetivos Organizacionales. Caso De Estudio: Subdirección Comercial De Una Empresa De Telecomunicaciones.
- Ruiz, C., García, F., & Cañizares, S. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capitalhumano.Wke.Es*, 60–70. Retrieved from http://capitalhumano.wke.es/noticias_base/rankings-internacionales-de-satisfacción-laboral
- Sánchez, C. (2008). Motivación, satisfacción y vinculación: ¿es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? [Motivation, satisfaction and attachment]. *Acción Psicológica*, 5(1), 9–28. <https://doi.org/10.5944/ap.5.1.462>
- Sanchez Florencia, C. (2011). Estres Laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una industria cerealera. *Santa Biblia*. (1909).
- Sanz, V. G. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. Retrieved from <http://cerro.cpd.uva.es/handle/10324/1144>
- Soberanes, L. (2009). Modelo de motivación para organizaciones en Morelos, 99.
- Suárez Hernández, J., & Ibarra Mirón, S. (2002). La teoría de los recursos y las capacidades. Un enfoque actual de la estrategia empresarial. *Anales de Estudios Económicos Y Empresariales*, (15), 63–89.
- Torres, G. quintanar. (2005). Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo. *Factores Motivacionales Que Incluyen En Los Trabajadores En Un Centro*.
- Urista gutierrez, X. L. (2001). Motivacion Laboral en la empresa de servicios. *Universidad Nacional de Entre Ríos. Paraná, 1*, 1–136. Retrieved from http://www.ugr.es/~eutrasoc/guiasdocentes/antropologia_aplicada.pdf
- Vanessa, P. C. S. (2015). Estrategias metodologicas para impulsar las necsidades de desarrollo según Abraham Maslow en los procesos de enseñanza aprendizaje.
- Vásquez Sosa, S., & Melissa. (2007). Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza , 2006, 1–139.
- Vecina, M. L. J., Chachon, F. F., & Sueiro, M. A. (2012). Satisfacción en el

- voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. In motivations which influence volunteers' satisfaction. Ferreira et al 2012 (Eds). *Psicothema*, 21(1), 112–117.
- Vuotto, M., & Arzadun, P. (2007). El buen trabajo y la satisfacción laboral Mirta Vuotto Paula Arzadun. *Publicación Del Centro de Estudios de Sociología Del Trabajo*. Retrieved from file:///C:/Users/user/Downloads/Buen trabajo y satisfaccion laboral.pdf
- White, E. (1905). *Mente Carácter y Personalidad Tomo 1*, 240(1886), 1–191.
- Wilmer Guevara. (2010). Evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa petrolera Maturin, Monagas Junio/Boviembre 2008.
- Yamada, G. (2005). *Horas de trabajo : determinantes y dinámica en el Perú urbano*.

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA



CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN JDS Y SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

OBJETIVO: Reconocer y analizar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en su centro de trabajo; la Clínica Good Hope.

INSTRUCCIONES: Según los enunciados le pedimos que califique con un aspa de acuerdo con las siguientes alternativas, según el nivel que considere conveniente para los distintos aspectos de su trabajo. Garantizamos el anonimato de sus respuestas. Agradecemos su valioso tiempo.

DATOS GENERALES:

1. **¿Cuál es su ocupación o función?**

2. **¿Cuál es su profesión u ocupación?** _____
3. **Género:** a) Femenino b) Masculino
4. **Edad:** _____
5. **¿De qué religión es usted?**
a) Adventista b) Católico c) Evangélico d) Otros: _____
6. **¿Cuál es su nivel de instrucción?**
a) Estudio Técnico o Instituto Superior
b) Estudios Universitarios incompletos
c) Estudio Universitarios completos
d) Licenciado
e) Magister
f) Doctor
7. **¿Situación laboral?**
a) Contrato de seis meses a menos
b) Contrato hasta un año
c) Empleados
d) Misioneros
8. **¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?**
a) Medio tiempo fijo
b) Tiempo completo fijo
c) Medio tiempo rotativo
d) Tiempo completo rotativo
9. **¿En qué nivel según sus funciones se encuentra?**
a) Directivo
b) Jefe de área
c) Mando intermedio
d) Trabajador
10. **¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años** _____

CUESTIONARIO MOTIVACIÓN LABORAL

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

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

		Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4	El salario que usted recibe.							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							
9	La ventilación de su lugar de trabajo.							
10	La temperatura de su local de trabajo							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12	Las oportunidades de promoción que tiene.							
13	Las relaciones personales con sus superiores.							
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17	La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.							
18	El apoyo que recibe de sus superiores.							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
22	El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

¡Muchas gracias! Tu aporte es muy importante.

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Nivel de motivación y su relación a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Good Hope, año 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLE	INSTRUMENTO
El nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Good Hope, año 2016.	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en relación a los trabajadores de la Clínica Good Hope, año 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de variedad de habilidades y su relación con la satisfacción de los trabajadores de la Clínica Good Hope, año 2016. • Determinar el nivel de identificación de tareas y su relación con la satisfacción de los trabajadores de las Clínica Good Hope, año 2016. • Determinar el nivel de importancia de tareas y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Clínica Good Hope, año 2016. 	<p>H. Principal: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción del personal de la Clínica Good Hope, año 2016.</p> <p>H. Derivada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación significativa entre la variedad de habilidades y la satisfacción de los trabajadores? • ¿Existe relación significativa entre la identificación de la tarea y la satisfacción de los trabajadores? • ¿Existe relación significativa entre la importancia de las tareas y la 	<p>Tipo de investigación: Este trabajo de investigación es de nivel descriptivo - correlacional porque pretende medir el grado de relación entre las dos variables y describir sus componentes y el modo en que se relacionan, identificando características que permitan establecer nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la Clínica Good Hope.</p> <p>Diseño: Este trabajo está desarrollado bajo un modelo no experimental porque no se manipulará la variable de estudio durante la investigación. Es transaccional porque se</p>	<p>V. Independiente: Motivación laboral</p> <p>V. Dependiente: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: Variedad de dimensiones. Identidad de tareas. Importancia de tareas. Autonomía Retroalimentación.</p>	<p>Cuestionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Satisfacción laboral creado por (Meliá & Peiró, 1989) • cuestionario validado y adaptado de <i>Job Diagnostic Survey</i> de Hackman y Oldham

	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de grado de autonomía y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Clínica Good Hope, año 2016. • Determinar el nivel de proceso de retroalimentación y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Clínica Good Hope, año 2016. 	<p>satisfacción de los trabajadores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación significativa entre el grado de autonomía y la satisfacción de los trabajadores? • ¿Existe relación significativa entre el proceso de retroalimentación y la satisfacción de los trabajadores? 	<p>tomarán los datos en un solo momento</p> <p>Población: El presente trabajo de investigación será desarrollado la Clínica Good Hope, el mismo que tendrá una duración de 9 meses.</p> <p>Muestra: En este estudio se determinó el tamaño de la muestra (participantes) de una población de 1600 colaboradores de la Clínica Good Hope a través de la fórmula de cálculo del tamaño de muestra probabilística para la poblaciones conocidas o finitas.</p>		
--	--	---	---	--	--

ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA CLÍNICA GOOD HOPE



Malecón Balta 956
Miraflores, Lima, Perú
Teléfono: 610-7300
Fax: 446-0411

informes@goodhope.org.pe
www.goodhope.org.pe

Miraflores, 06 de Agosto de 2016

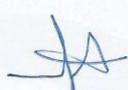
Magister
ALEXANDER DE LA CRUZ VARGAS
Director EP. Administración
Universidad Peruana Unión

Apreciado magister Alexander,
Reciba un cordial saludo, así como nuestros deseos de éxitos en su gestión administrativa.

A través de la presente le informamos que su solicitud presentada, en relación a los permisos para la realización de la Encuesta: "Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Clínica Good Hope", por los estudiantes del IX ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Unión: Ezequiel Daniel Ortega Vilca con código de alumno 201122746 y Sharon Helen Ruiz Sarabia con código de alumno 201120524; El Comité de Docencia e Investigación de la Clínica Good Hope, en su última reunión con fecha 15 de julio del 2016, con número de acuerdo 2016-029 y ratificada por la Comisión Interna de la Clínica Good Hope con número de acuerdo 2016-141, resolvió aprobar dicha solicitud al ser los resultados de interés para la Clínica; dándose como requisito la firma de los compromisos correspondientes, a contraer con la Clínica Good Hope.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los trámites que considere pertinentes.

Atentamente,



Dr. Jhony A. De La Cruz Vargas PhD, MCR, MD.
Jefe Docencia e Investigación
Anexo 2501 – 6522

ANEXO 4: DISTRIBUCIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA POR PROFESIÓN Y ÁREA

Función por área	Profesión	Conteo
	asistente gerencial	3
	Computación	1
Admisión	Estudiante	6
	Secretaria	11
	Sistemas	1
	Turismo	1
Analista	Biólogo	2
	Laboratorio	1
Archivo	Estudiante	1
Arquitecto	Arquitecto	1
asisstente conta	Contador	1
Asistente	Administrador	1
asistente admi	Administrador	2
asistente cafetería	Sistemas	1
asistente conta	Contador	5
		1
	Contabilidad	2
asistente logística	diseño gráfico	1
	Estudiante	1
	Logística	1
	Sistemas	1
auditor médico	Doctor	5
auxiliar archivo	asistente gerencial	1
	Estudiante	1
auxiliar conta	Contador	2
	Cocinero	7
Cafetería	Contador	1
	Estudiante	7
	Nutrición	1
caja emergencia	Contador	1
Cajero	Administrador	2
Capellán	Pastor	1
Capellanía	Pastor	2
Chofer	Administrador	1
	Administrador	1
	asistente gerencial	2
	Comunicadora	1
Citas	Contabilidad	1
	Contador	1
	Estudiante	3
	Psicología	1

	Secretaria	5
	Sistemas	1
Cocinero	Cocinero	5
Compras	Logística	1
Contador	Contador	1
Coordinador	Biólogo	1
coordinadora admisión	asistente gerencial	1
coordinadora archivo	Enfermera	1
coordinadora enfermera	Enfermera	1
	Digitadora	1
Digitadora	Estudiante	2
	Secretaria	2
ejecutivo emergencia	Contador	2
Emergencia	Contador	3
Enfermera	Enfermera	53
	Administrador	5
	Contabilidad	2
Facturación	Contador	8
	Estudiante	1
	Psicología	1
Farmacia	Estudiante	1
	Farmacia	13
Jefa	Enfermera	1
jefe gth	Contador	1
jefe laboratorio	Biólogo	1
Laboratorio	Laboratorio	5
	tecnología médica	1
	Contador	1
Lavandería	Estudiante	3
	Lavandería	9
	Sistemas	1
	Comunicadora	1
Limpieza	Enfermera	1
	Estudiante	4
	Limpieza	3
Mantenimiento	Mantenimiento	26
Pintura	Pintor	1
Presupuestos	Administrador	1
	Contabilidad	1
Programador	Sistemas	1
Psicología	Psicología	2
Químico	Químico	1
	Docente	1
	Enfermera	15
Secretaria	Estudiante	1
	Modas	1
	Secretaria	8

Seguridad	Seguridad	8
Sistemas	Sistemas	9
Toma de muestra	Laboratorio	2
Ventas	Administrador	1
Total		309

ANEXO 5: UBICACIÓN CLÍNICA GOOD HOPE

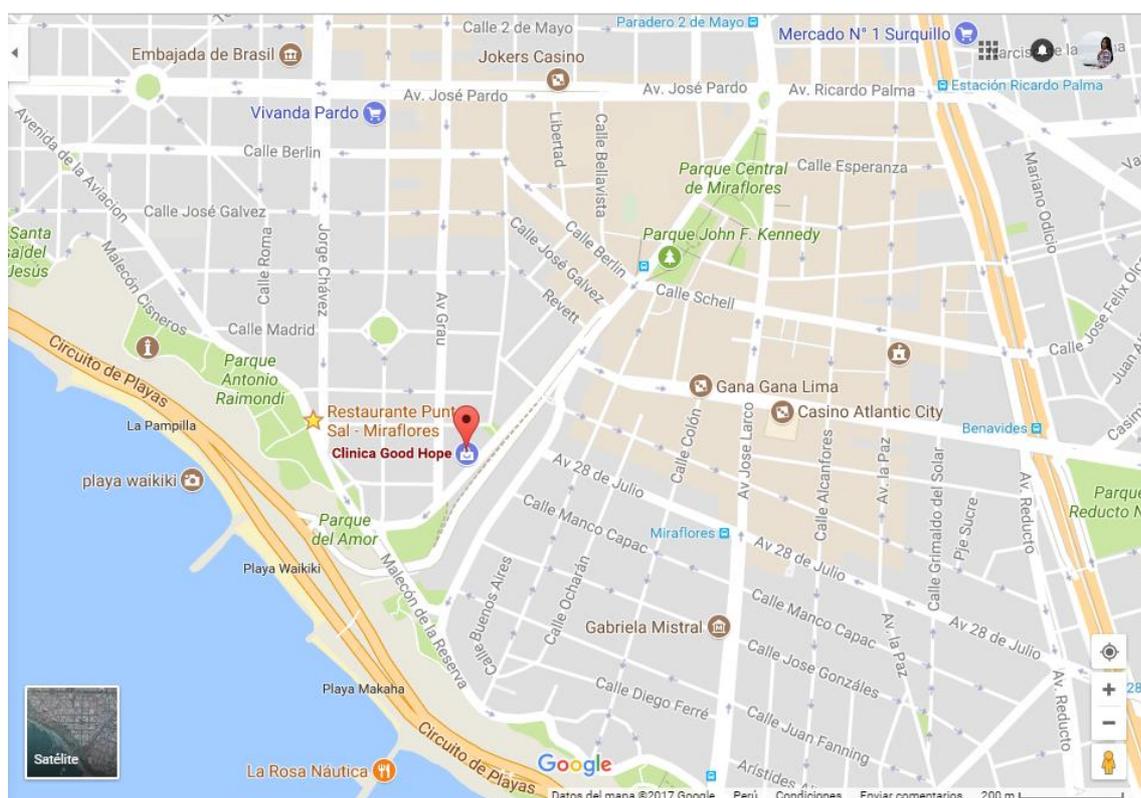


Figura I: Mapa del distrito de Miraflores

Fuente: Google Maps

ANEXO 6: CLÍNICA GOOD HOPE



Figura II: Clínica Good Hope
Fuente: Google