

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Tesis

**Motivación y satisfacción laboral en el Área
Administrativa del Hospital Regional Daniel
Alcides Carrión-Huancayo-2024**

Karol Nicol Macukachi Garcia
Andrea Alejandra Yupanqui Palacios

Para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : José Miguel Álvarez Vidalón
 Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 28 de Diciembre del 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Motivación y Satisfacción Laboral en el Área Administrativa del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – Huancayo – 2024

Autor:

Karol Nicol, Macukachi Garcia – EAP. Administración y Recursos Humanos
 Andrea Alejandra, Yupanqui Palacios – EAP. Administración y Recursos Humanos

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 14 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI NO
 N° de palabras excluidas: 40
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,



Asesor de trabajo de investigación

Dedicatoria

Dedico este logro a mis padres; Doris Garcia y Nilton Macukachi, cuyo incansable sacrificio y constante apoyo han sido esenciales a lo largo de mi camino profesional. También a mi hermano Álvaro y mi sobrina Midori, a quien espero pueda ser de ejemplo de que, con perseverancia y dedicación, todo es posible.

Karol Macukachi

Dedicatoria

Dedico este proyecto de investigación a mis padres; Elmer Yupanqui y Jeny Palacios, y hermano, quienes estuvieron en todo momento brindándome su apoyo incondicional, consejos, cariño, asimismo agradezco por motivarme a seguir hacia adelante y acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional.

Andrea Yupanqui

Agradecimientos

A Dios; por guiarnos constantemente en nuestra búsqueda de la autorrealización, agradecemos su sabiduría en cada paso dado y en cada decisión tomada. Este logro fue posible gracias al amor incondicional que ha sido nuestro sustento y fortaleza a lo largo de este viaje académico. A él, nuestra eterna gratitud por haber trazado el camino que hoy celebramos con este trabajo.

A nuestros queridos padres, esta tesis es una muestra de gratitud por su amor incondicional, su apoyo constante y su aliento incansable. Gracias por estar siempre a nuestro lado, por no permitir que nos rindamos y por impulsarnos a seguir adelante en busca de nuestros objetivos. Su presencia y ejemplo han sido fundamentales en nuestra formación como profesionales y como personas. Dedicamos este logro a ustedes, nuestros guías con todo nuestro amor y agradecimiento.

A la Universidad Continental, nuestra alma mater que durante cinco años nos ha brindado un espacio para aprender, compartir y crecer. Agradecemos la oportunidad de haber adquirido conocimientos y experiencias valiosas bajo la guía de docentes que fueron nuestros mentores y motivadores que forjaron nuestras habilidades profesionales, contribuyendo significativamente en nuestro desarrollo como personas íntegras.

A nuestro asesor; José Miguel Álvarez Vidalón por su paciencia y compromiso, su apoyo constante y sus consejos fueron esenciales para la realización de este trabajo de investigación. La relevancia de su retroalimentación fue de suma importancia, pues cada palabra suya impulsó y enriqueció profundamente nuestro aprendizaje y desarrollo profesional. Agradecemos sinceramente su dedicación y la profunda influencia que ha tenido en nuestro camino académico.

Agradecemos al Hospital Daniel Alcides Carrión por las facilidades brindadas para la realización de nuestras encuestas. El tiempo y la colaboración del personal administrativo han sido fundamentales, permitiéndonos recolectar información relevante para nuestro proyecto de investigación. Su apoyo y disposición han sido indispensables para alcanzar los objetivos planteados y culminar satisfactoriamente este trabajo. Este logro también es un reflejo de su compromiso y dedicación.

Y, por último, queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a nuestras fieles mascotas, Machín (perruno) y Martincito (gatuno), por su compañía incondicional durante las largas noches de desvelo mientras trabajábamos en nuestra tesis. Su presencia alentadora y su constante cercanía han sido un verdadero consuelo y motivación para seguir adelante. Su apoyo silencioso ha sido tan valioso como cualquier asistencia humana, demostrando que el cariño y la compañía no necesitan palabras para ser profundamente sentidos y apreciados.

Índice de Contenido

| | |
|--|-------|
| DEDICATORIA ----- | III |
| DEDICATORIA ----- | IV |
| AGRADECIMIENTOS ----- | V |
| TABLA DE CONTENIDO ----- | VII |
| LISTA DE TABLAS ----- | XII |
| LISTA DE FIGURAS ----- | XIII |
| RESUMEN ----- | XIV |
| ABSTRACT ----- | XVI |
| INTRODUCCIÓN ----- | XVIII |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO ----- | 01 |
| 1.1. Delimitación de la Investigación ----- | 01 |
| 1.1.1. Territorial ----- | 01 |
| 1.1.2. Temporal ----- | 01 |
| 1.1.3. Conceptual ----- | 01 |
| 1.2. Planteamiento del Problema ----- | 01 |
| 1.3. Formulación del Problema ----- | 11 |
| 1.3.1. Problema General ----- | 11 |
| 1.3.2. Problemas Específicos ----- | 11 |
| 1.4. Objetivos de la Investigación ----- | 12 |
| 1.4.1. Objetivo General ----- | 12 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos ----- | 12 |
| 1.5. Justificación de la Investigación ----- | 12 |
| 1.5.1. Justificación Teórica ----- | 12 |
| 1.5.2. Justificación Práctica ----- | 12 |

| | |
|---|----|
| 1.5.3. Justificación Metodológica | 14 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... | 16 |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación | 16 |
| 2.1.1. Artículos Científicos | 16 |
| 2.1.2. Tesis nacionales e internacionales | 19 |
| 2.2. Bases Teóricas..... | 26 |
| CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES | 42 |
| 3.1. Hipótesis..... | 42 |
| 3.1.1. Hipótesis General | 42 |
| 3.1.2. Hipótesis Específicas..... | 42 |
| 3.2. Identificación de las Variables..... | 43 |
| 3.3. Operacionalización de las Variables..... | 44 |
| CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA | 48 |
| 4.1. Paradigma | 48 |
| 4.2. Enfoque de la Investigación | 48 |
| 4.3. Tipo de Investigación | 49 |
| 4.4. Nivel de Investigación | 50 |
| 4.5. Métodos de Investigación | 51 |
| 4.5.1. Método General | 51 |
| 4.5.2. Método Específico..... | 51 |
| 4.6. Diseño de la Investigación | 52 |
| 4.7. Población y Muestra..... | 52 |
| 4.7.1. Población | 52 |
| 4.7.2. Muestra | 53 |
| A) Unidad de Análisis | 53 |
| B) Tamaño de la Muestra | 54 |

| | |
|---|-----|
| C) Selección de la Muestra | 54 |
| 4.8. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 55 |
| 4.8.1. Técnicas | 55 |
| 4.8.2. Instrumento | 56 |
| A) Diseño | 57 |
| B) Confiabilidad | 58 |
| C) Validez | 59 |
| CAPÍTULO V: RESULTADOS | 79 |
| 5.1. Descripción del trabajo de campo | 61 |
| 5.2. Presentación de Resultados | 61 |
| a) Datos Generales de los trabajadores | 61 |
| b) Motivación Laboral | 65 |
| c) Satisfacción Laboral | 72 |
| 5.3. Contrastación de Resultados | 76 |
| 5.4. Discusión de resultados | 85 |
| CONCLUSIONES | 87 |
| RECOMENDACIONES | 89 |
| REFERENCIAS | 91 |
| APÉNDICE 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 103 |
| APÉNDICE 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN | 104 |
| APÉNDICE 3: CUESTIONARIO DE FREDERICK HERZBERG Y FONT ROJA | 107 |
| APÉNDICE 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO | 110 |
| APÉNDICE 5: AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO | 116 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Variable de Supervisión y sus respectivos Indicadores..... | 43 |
| Tabla 2 Variable Asociada y sus respectivos Indicadores..... | 44 |
| Tabla 3 Matriz de Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral | 45 |
| Tabla 4 Matriz de Operacionalización de la Variable Motivación..... | 47 |
| Tabla 5 Aspectos Técnicos del Cuestionario de Frederick Herzberg..... | 57 |
| Tabla 6 Aspectos Técnicos del Cuestionario Font Roja..... | 58 |
| Tabla 7 Rango de Confiabilidad Alfa de Cronbach | 59 |
| Tabla 8 Resultados de la Validación del Instrumento | 60 |
| Tabla 9 Estadígrafos de la Variable Motivación | 68 |
| Tabla 10 Estadígrafo de la Satisfacción Laboral..... | 74 |
| Tabla 11 Prueba de Normalidad de Variables..... | 76 |
| Tabla 12 Correlación de Spearman de las variables..... | 77 |
| Tabla 13 Correlación de las dimensiones de Motivación y Satisfacción laboral | 78 |
| Tabla 14 Prueba de hipótesis general | 79 |
| Tabla 15 Prueba de Hipótesis específica 1..... | 81 |
| Tabla 16 Prueba de Hipótesis específica 2..... | 83 |

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Porcentaje de Datos OCC. Mundial (2022)..... | 05 |
| Figura 2 Porcentaje de Datos Diario de la República (2022)..... | 07 |
| Figura 3 Porcentaje de Datos Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja | 08 |
| Figura 4 Porcentaje de Datos Cueva (2018)..... | 10 |
| Figura 5 Modelo teórico que explica la relación de las variables | 62 |
| Figura 6 Gráfico de barras de los resultados de las edades del personal en el área administrativa el Hospital DAC, 2024 | 62 |
| Figura 7 Gráfico circular de sexo del personal en el área administrativa, Hospital DAC, 2024..... | 63 |
| Figura 8 Gráfico circular de los resultados del Régimen Laboral del personal en el área administrativa, Hospital DAC, 2024 | 64 |
| Figura 9 Gráfico de barras de los resultados de los años de servicios del personal en el área administrativa, Hospital DAC, 2024..... | 65 |
| Figura 10 Niveles de la Motivación laboral en el área administrativa el Hospital DAC, 2024..... | 66 |
| Figura 11 Diagrama Radial de los Indicadores de la Motivación laboral con sus respectivos puntajes..... | 67 |
| Figura 12 Dimensiones de la Motivación Laboral del área administrativa del Hospital DAC, Huancayo,2024 | 69 |
| Figura 13 Diagrama radial de los Indicadores del Factor Higiénico | 70 |
| Figura 14 Diagrama Radial de los Indicadores del Factor Motivacional | 72 |
| Figura 15 Niveles de Satisfacción Laboral en el área administrativa del Hospital DAC, Huancayo, 2024..... | 73 |
| Figura 16 Diagrama Radial de las dimensiones de Satisfacción Laboral..... | 75 |

| | |
|--|----|
| Figura 17 Diagrama de Dispersión de la Motivación Laboral y Satisfacción Laboral | 80 |
| Figura 18 Diagrama de Dispersión del Factor Higiénico y Satisfacción Laboral | 82 |
| Figura 19 Diagrama de Dispersión del Factor Motivacional y Satisfacción Laboral... | 84 |
| Figura 20 Resumen de resultados para el modelo teórico propuesto | 84 |

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la Motivación y la Satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024; para evaluar el nivel de motivación laboral de los colaboradores se tomó como referencia la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal utilizamos las dimensiones establecidas por el instrumento Font Roja.

Se trata de un estudio con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y el diseño aplicado fue no experimental transeccional de tipo básica. Tuvo como muestra a 68 trabajadores a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, por medio del instrumento de Cuestionario Font Roja constituido por 36 ítems.

Los resultados se procesaron en el aplicativo estadístico SPSS, en donde se identificó que la variable motivación laboral tuvo un nivel de “motivados” (31%), “pasivamente desmotivados” (54%) y “activamente desmotivados” (15%). Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron motivados” (41%), “pasivamente desmotivados” (49%) y “activamente desmotivados” (10%). Los factores con mayores promedios globales fueron: “Prestigio o status”, “Buenas condiciones laborales” y “Relaciones con los compañeros de trabajo”; mientras que los de menor promedio fueron: “Relaciones con el jefe”, “Seguridad de trabajo” y “Políticas y directrices de la organización”.

Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron “motivados” (43%), “pasivamente motivados” (46%), y “activamente desmotivados” (12%). Los factores con mayores promedios fueron: “Responsabilidad”, “Autorrealización personal”, “El trabajo en sí mismo como estímulo positivo” y “Oportunidad de

crecimiento”; mientras que el de menor promedio fue: “Desarrollo profesional” y “Reconocimiento Profesional”.

La variable de satisfacción laboral obtuvo un nivel de “satisfecho” (40%), “indiferente” (50%) e Insatisfecho (10%). El componente con mayor promedio global fue “Presión en el trabajo”; mientras que, los componentes con menores promedios globales fueron “Distensión en el trabajo”, “Presión en el trabajo” y “Satisfacción en el trabajo”.

Se pudo concluir que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral se correlaciona de manera positiva con fuerza moderada, donde el coeficiente de Spearman fue de 0.371. Con lo cual se puede afirmar que “a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo”.

Palabras clave: Motivación laboral; satisfacción en el trabajo; recursos humanos; factor higiénico; factor motivacional, motivación intrínseca, motivación extrínseca.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship that exists between Motivation and Job Satisfaction in the administrative area of the Daniel Alcides Carrión Regional Teaching Clinical Surgical Hospital in the province of Huancayo, during the year 2024; To evaluate the level of work motivation of the collaborators, Frederick Herzberg's Two-Factor Theory was taken as a reference and to determine the level of job satisfaction of the staff, the dimensions established by the Font Roja instrument were used.

This is a study with a quantitative approach at a correlational level and the design applied was a basic non-experimental transectional design. The sample was 68 workers to whom the survey technique was applied, through the Font Roja Questionnaire instrument composed of 36 items.

The results were processed in the SPSS statistical application, where it was identified that the work motivation variable had a level of “motivated” (31%), “passively unmotivated” (54%) and “actively unmotivated” (15%). Regarding hygiene factors, workers were “motivated” (41%), “passively unmotivated” (49%) and “actively unmotivated” (10%). The factors with the highest global averages were: “Prestige or status”, “Good working conditions” and “Relationships with co-workers”; while those with the lowest average were: “Relations with the boss”, “Safety at work” and “Organization policies and guidelines”.

Regarding motivational factors, workers were “motivated” (43%), “passively motivated” (46%) and “actively unmotivated” (12%). The factors with the highest averages were: “Responsibility”, “Personal self-realization”, “The work itself as a

positive stimulus” and “Growth opportunity”; while the one with the lowest average was: “Professional development” and “Professional recognition”.

The job satisfaction variable obtained a level of “satisfied” (40%), “indifferent” (50%) and Dissatisfied (10%). The component with the highest global average was “Pressure at work”; Meanwhile, the components with the lowest overall averages were “Distension at work”, “Pressure at work” and “Job satisfaction”.

It was concluded that the relationship between motivation and job satisfaction is positively correlated with moderate strength, where the Spearman coefficient was 0.371. Which allows us to affirm that "the greater the degree of work motivation, the greater the degree of job satisfaction of the administrative staff of the Daniel Alcides Carrión Hospital - Huancayo".

Keywords: Work motivation; Work satisfaction; human Resources; hygiene factor; motivational factor, intrinsic motivation, extrinsic motivation.

Introducción

La motivación laboral es todo un conjunto de factores internos y externos que incentivan a los colaboradores a poder alcanzar sus objetivos y contribuir positivamente al éxito de la entidad. En el ámbito de Recursos Humanos es importante impulsar el liderazgo efectivo, líneas de carrera, reconocimiento al desempeño y una remuneración equilibrada. Al comprender y entender las necesidades y aspiraciones de cada colaborador será posible optimizar su satisfacción laboral.

El presente trabajo de investigación, que lleva por título “Motivación y Satisfacción Laboral en el Área Administrativa del Hospital Regional “Daniel Alcides Carrión” – Huancayo – 2024” consistió en poder determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral; motivación del factor higiénico y satisfacción laboral; y, motivación del factor motivacional y satisfacción laboral. Las pocas investigaciones extensivas entre ambos factores dentro del sector salud y, específicamente, en hospitales públicos, genera importancia a esta investigación. Este estudio es significativo porque permitirá implementar mejores condiciones laborales, una mejor productividad y, por ende, aumentará el compromiso y eficiencia en la entidad.

En tal sentido, la investigación se desarrolló en base a una estructura de cinco (5) capítulos, el cual va a significar base sólida para que futuros investigadores profundicen y validen los hallazgos con una mirada más detallada.

El Capítulo I, se expone el Planteamiento del estudio, tomando en consideración la delimitación de la investigación en aspectos territoriales, temporales y conceptuales. Así mismo da a detallar el problema principal como los problemas específicos, de igual manera los objetivos generales y específicos que se pretendieron lograr. También se incluye la justificación teórica, práctica y metodológica del estudio.

En el Capítulo II, se da a conocer el marco teórico, constituyendo la base esencial del estudio. Se exponen los antecedentes, abarcando artículos y estudios tanto internacionales como nacionales que son relevantes y de mucho aporte. Además, se elaboraron las bases teóricas para las dos variables principales del estudio y sus dimensiones respectivas. También se ofrecen definiciones de términos clave para asegurar que todos los lectores interesados en la investigación puedan entender el contenido de forma clara y concisa.

El Capítulo III, se centra en establecer la hipótesis general junto con las hipótesis específicas, donde se definieron las variables estudiadas y la operacionalización de las mismas. En el Capítulo IV, se presenta detalladamente la metodología aplicada para realizar la investigación, el enfoque metodológico, el tipo de estudio, el nivel de análisis, el diseño y el método de investigación utilizados. Además, se expone la población y la muestra, también se presentan las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos del estudio.

Finalmente, en el Capítulo V, se analizaron estadísticamente los datos obtenidos durante la investigación. Del mismo modo, se muestran los resultados y sus análisis necesarios, incluyendo la prueba de normalidad para confirmar la validez de los datos para discutir los hallazgos y, basado en estos, formular las conclusiones y recomendaciones más resaltantes del estudio.

Los autores

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial

La presente investigación se realizó en el área de administración del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de la provincia de Huancayo del departamento de Junín.

1.1.2. Temporal

El estudio fue desarrollado en el periodo del 2023 entre setiembre y diciembre; además, el trabajo de campo fue ejecutado en los meses siguientes.

1.1.3. Conceptual

En la presente investigación se abordan dos variables (motivación y satisfacción laboral), la cual tiene como base a la Teoría bifactorial de Herzberg y las dimensiones de la Satisfacción Laboral del instrumento Font Roja.

La primera teoría que se toma como referencia, es la Teoría bifactorial de Herzberg, también conocida como la teoría de los dos factores de Herzberg (1962), la cual presenta dos dimensiones (factores higiénicos y factores motivacionales), 12 indicadores y 12 ítems; y la segunda, explica sobre las dimensiones de la satisfacción laboral del instrumento Font Roja, que consta de 7 dimensiones, 18 indicadores y 24 ítems, las cuales se utilizan de forma permanente en el sector salud para poder medir o comprobar la relación que existe entre la motivación y satisfacción en el ambiente de trabajo.

1.2. Planteamiento del Problema

La motivación en todas las organizaciones viene a ser un componente primordial en la satisfacción laboral, lo cual implica que debe de existir un equilibrio entre ambos; para así generar diversos beneficios en las organizaciones reduciendo los

costos, tiempo de reclutamiento y selección del personal. Ello incluye la instauración de un entorno en donde los colaboradores se sientan autorrealizados y parte de la entidad, demostrando empeño, esfuerzo y efectividad laboral. Por ende, los trabajadores deben ejecutar sus labores diarias en un ambiente seguro, agradable y placentero, dentro del margen y en base a las características del centro de trabajo, propiciando un mejor ambiente laboral. Según menciona Gamboa (2018), para contar con una motivación alta dentro del lugar de trabajo, debe estar constituido por un conjunto de valores que puedan disponer que el colaborador despliegue toda su capacidad y potencial para la obtención de sus metas y objetivos dentro y fuera de la organización.

Delgado (1999), define a la motivación como un desarrollo en el que las personas buscan satisfacer sus necesidades y/o expectativas, que dependen del esfuerzo de aplicar futuras acciones con un propósito y meta trazada previamente. Por ello, motivar a los colaboradores es insustituible, porque permitirá fidelizar y retenerlos, considerando aplicar siempre algún tipo de motivación para que estos puedan incrementar la satisfacción de manera positiva dentro de cada organización. Por otro lado, la motivación laboral para el autor Atoche (2019), es “la fuerza o impulso interno que los mueve a realizar una determinada tarea, lo cual se ocupa de manera voluntaria de recursos físicos y mentales hasta lograr la meta deseada” (p. 27); asimismo, se ve la motivación con una perspectiva externa que indica que es el resultado de la interrelación de una persona y el estímulo realizado por la empresa para generar nuevos factores, que deben impulsar al colaborador a lograr sus objetivos.

Actualmente, la satisfacción laboral es definida como un conjunto de conductas que las personas desarrollan hacia su puesto de trabajo, actitudes que hacen referencia a la labor que desempeña en su trabajo; entonces la satisfacción laboral está constituida por significados generales haciendo hincapié a la actitud demostrada por las personas

en diversas situaciones de su desarrollo laboral (Bravo, Peiró, & Rodríguez, 1996). La satisfacción laboral es consecuencia de factores y diversos componentes relacionados con los aspectos emocionales, motivacionales, conductuales y cognitivos enlazados a la relación de un clima y ambiente organizacional (Contreras & Montoya, 2010). En los últimos años, se evidenció la responsabilidad y compromiso con el personal en empresas privadas; pero la realidad es otra para las empresas públicas, ya que según Rivera (2018), la satisfacción del personal en el sector salud público va disminuyendo a medida que el personal presenta mayor edad, también influye en su estado civil y en el número de personas a su cargo, entre otros factores.

A nivel internacional, la motivación en las empresas transnacionales ha adquirido mayor relevancia con el paso del tiempo. Se ha reconocido que un colaborador motivado tiende a cumplir sus funciones de manera más eficaz y eficiente. Según la revista IDC de México (2022), la falta de motivación entre los colaboradores ha llevado a una tendencia conocida como "quiet quitting" o renuncia silenciosa. Esta tendencia está teniendo consecuencias negativas para las empresas mexicanas, dejándolas sin talento humano debido a la falta de motivación, bajos salarios y falta de reconocimiento. Una encuesta destacó que más del 43% de los empleados, a pesar de realizar su mejor esfuerzo, no ven posibilidades de desarrollo dentro de la organización en la que laboran. Esto se debe a que los ejecutivos de las organizaciones no prestan suficiente atención a sus colaboradores, resultando en una baja rentabilidad y un incremento en las renuncias del personal.

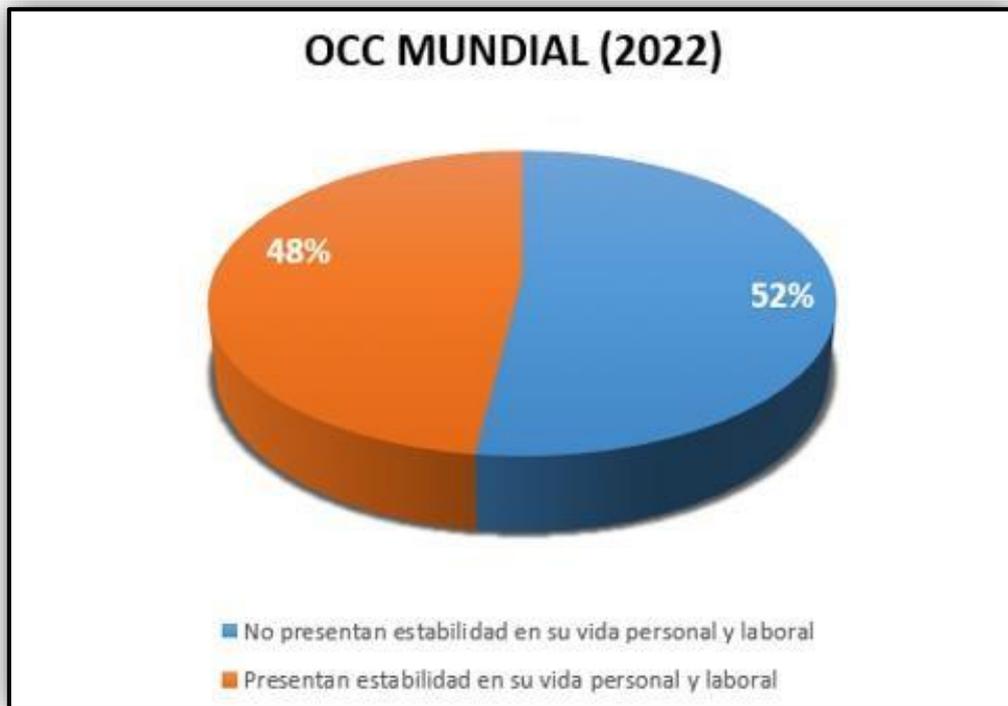
Del mismo modo, un reporte elaborado por OCCMundial (2022), en colaboración con las consultoras GDP y Grupo Azimuth, reveló que las principales causas de renuncias se deben al nivel de desgaste de los colaboradores. El resultado indicó que 4 de cada 10 trabajadores mexicanos estarían dispuestos a renunciar debido

a las pocas oportunidades de crecimiento, los problemas de salud mental, el mal liderazgo, la falta de reconocimiento, la monotonía y el exceso de trabajo.

Asimismo, una encuesta realizada por "Termómetro Laboral" de OCCMundial (2022) reveló que el 52% de los empleados de diversas empresas expresan que no presentan una estabilidad en su vida personal y laboral, priorizando su salud mental. Cabe mencionar que dicho porcentaje se obtuvo durante la llegada del COVID-19, lo que demuestra que la gran mayoría de las empresas no contaban con las medidas ni estrategias para afrontar dicha problemática. Esto llevó al personal a una pérdida de identidad organizacional, experimentando preocupaciones, ansiedades y desmotivaciones laborales. En consecuencia, los colaboradores presentan un bajo nivel de satisfacción laboral debido a factores que las empresas no supieron manejar.

Figura 1

Porcentaje de Datos OCC. Mundial (2022)



Nota. Como se puede ver en la figura 1, más de la mitad de los trabajadores no presentan una estabilidad personal ni laboral.

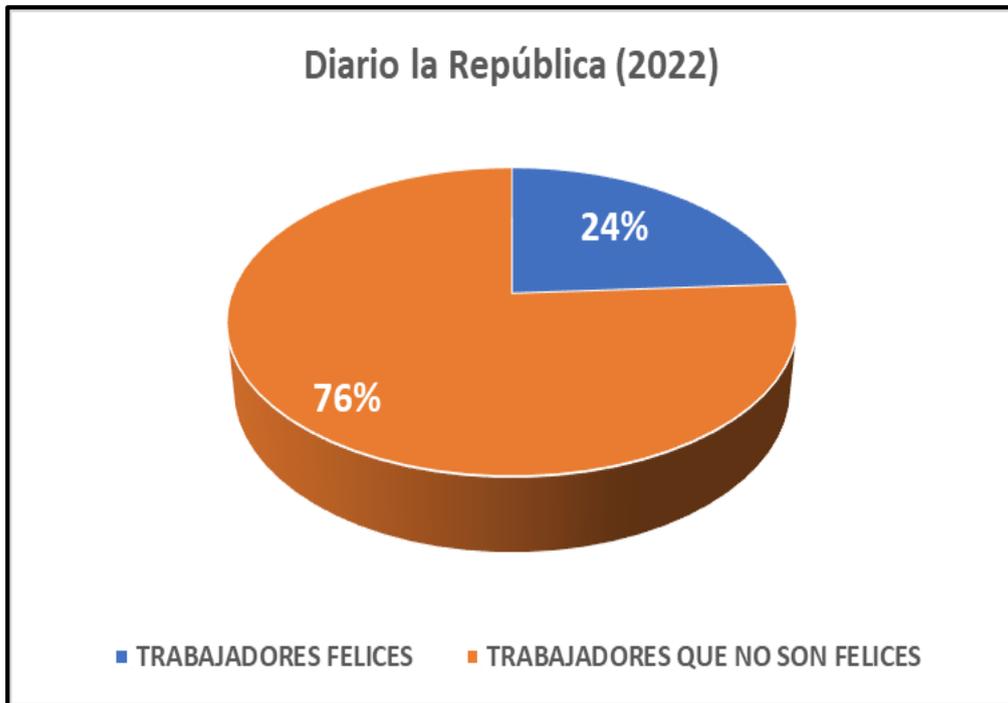
De igual manera, según el periódico colombiano "El Tiempo" (2022), el McKinsey Health Institute realizó una encuesta en 15 países, en la que participaron 15,000 colaboradores y más de 900 altos ejecutivos del área de Recursos Humanos. Los resultados afirmaron que existe una desconexión significativa entre los empleadores y los colaboradores. La encuesta pone en evidencia la existencia de un gran porcentaje de disociación entre ambos grupos, resaltando la presencia de un comportamiento tóxico dentro de las áreas de trabajo. Los colaboradores se sienten poco valorados, menospreciados o inseguros, lo que resulta ser la principal causa de la falta de compromiso y satisfacción laboral en las empresas de los países encuestados. Además, estos factores llevan a los colaboradores a presentar actitudes y comportamientos

negativos, influyendo en sus compañeros de trabajo y afectando indirectamente la rentabilidad de la organización.

En el contexto nacional, según el diario peruano "La República" (2022), solo el 24% de los trabajadores son felices en su puesto de trabajo. Esto implica que más de la mitad de los colaboradores no se sienten motivados ni valorados, lo que lleva a una fuga de talento. Por otro lado, en el sector salud, una investigación realizada en la ciudad de Huaraz en el año 2018 evidenció que el 11.38% de los establecimientos de salud se encuentran condicionados a una mala atención a los pacientes y al desabastecimiento de medicamentos. Esta investigación demostró que los colaboradores se sienten insatisfechos y despreciados en su ambiente de trabajo, resultando en una baja calidad de atención y satisfacción laboral. Este problema también está presente en otras ciudades. Por ejemplo, en la ciudad de Chiclayo se llevó a cabo un análisis en el área de cirugía que demostró que el nivel del clima organizacional está interconectado con la satisfacción o insatisfacción de las enfermeras dentro de esa empresa. Se afirmó que el 35% de las enfermeras de esa área se encuentran medianamente satisfechas, lo que sugiere que no se sienten cómodas en su lugar de trabajo debido a un mal clima organizacional y la falta de motivación laboral (Monteza, 2019).

Figura 2

Porcentaje de Datos Diario de la República (2022)



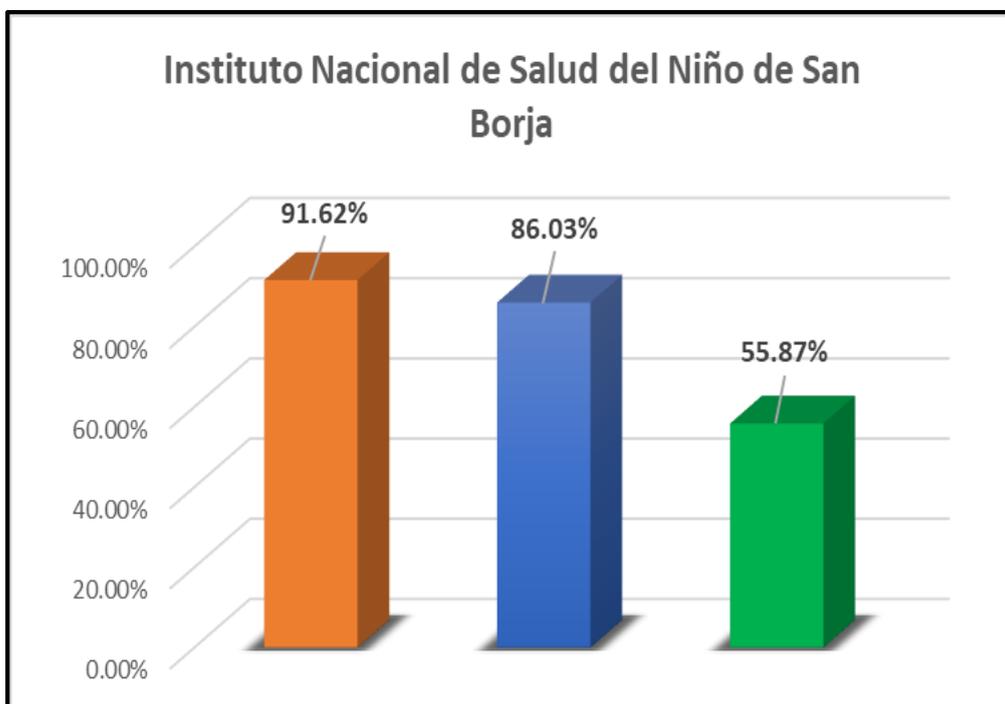
Nota. En la figura 2, nos señala que el 76% de trabajadores se siente infelices en su puesto de trabajo.

De igual forma, el estudio realizado por Rupay (2019) en el Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, ubicado en la ciudad de Lima, mostró que la motivación y satisfacción laboral influyen directamente en la productividad. Los resultados indicaron que el nivel de motivación de los diferentes profesionales del hospital es regular, con porcentajes de 91.62%, 86.03% y 55.87%, respectivamente. Esto demuestra que la necesidad remunerativa y de logro fueron factores que afectaron los niveles de satisfacción laboral y motivacional. En base a lo mencionado, se afirma que dentro del sector salud, los factores que interfieren en la satisfacción de los colaboradores son el mal clima laboral, la baja remuneración y el poco desarrollo de logro y éxito profesional, lo que afecta el servicio y la atención brindada a los pacientes.

Además, el estudio sugirió que para mejorar la satisfacción y la motivación laboral en el sector salud, es fundamental implementar políticas que mejoren el clima organizacional, aumentar las oportunidades de desarrollo profesional y ofrecer remuneraciones adecuadas. Estos cambios no solo incrementarían la productividad, sino que también mejorarían la calidad de atención a los pacientes.

Figura 3

Porcentaje de Datos Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja



Nota. En la figura 3, se muestra que el nivel de motivación de los trabajadores varía de acuerdo con las diferentes áreas en las que se encuentran trabajando.

En el contexto local, existen pocas investigaciones recientes realizadas en el sector de salud dentro de la provincia de Huancayo, específicamente en hospitales públicos. Estas investigaciones han revelado que existe insatisfacción y falta de motivación laboral entre el personal.

En una investigación realizada por Asto (2021) en el centro de salud del distrito de Chilca, se encontró que el 35.7% del personal no se siente satisfecho con el estado de las instalaciones y el entorno del ambiente. Además, el 45.2% del personal entrevistado mencionó que el recurso humano no es valorado ni priorizado dentro del centro de salud, ya que no cuentan con reconocimientos ni beneficios motivadores.

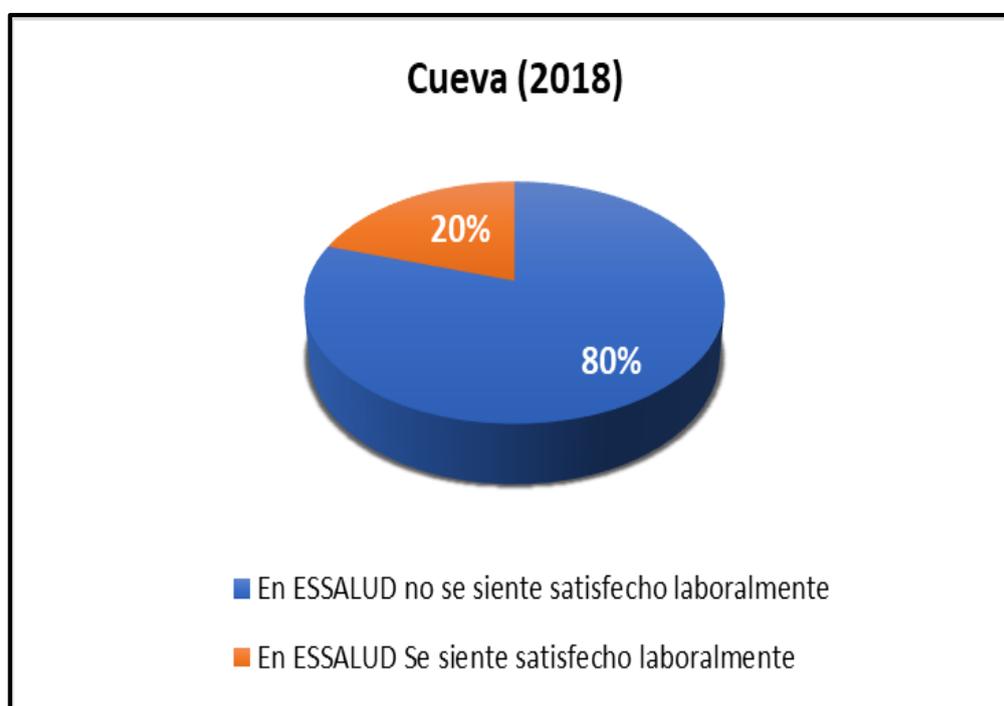
Otra investigación realizada por Cueva (2018) reveló que el 80% del personal del área administrativa de EsSalud no se siente satisfecho laboralmente. Por otro lado, un cuestionario realizado al personal en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión por Ascencio (2018) mostró que el 95% de los encuestados se encuentran medianamente satisfechos laboralmente, el 51% no están satisfechos debido a que no ocupan el puesto de trabajo adecuado y el 91% experimentan una satisfacción mínima, ya que no presentan una relación cordial con sus compañeros de trabajo.

Del mismo modo, Tello (2010), mediante encuestas al área de Servicios Críticos del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, determinó que el 54.17% de los profesionales presentan un alto nivel de agotamiento laboral y un bajo nivel de realización profesional. Esto implica una ausencia de la sensación de logro y una pérdida de la identidad personal, lo que afecta la prestación del servicio y la atención a los usuarios.

Para mejorar estas condiciones, es fundamental que las instituciones de salud implementen políticas que mejoren el clima organizacional, proporcionen oportunidades de desarrollo profesional y ofrezcan reconocimientos y beneficios motivadores. Estos cambios no solo aumentarían la satisfacción y la motivación laboral, sino que también mejorarían la calidad del servicio y la atención a los pacientes.

Figura 4

Porcentaje de Datos Cueva (2018).



Nota. La figura 4 indica el porcentaje de trabajadores del área administrativa del hospital EsSalud que se sienten satisfechos o no satisfechos laboralmente.

Por último, se tuvo la oportunidad de dialogar con el personal del área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Este personal expresó su incomodidad debido al mal clima laboral, las malas relaciones con los compañeros de trabajo, el bajo nivel de desarrollo profesional y la reducción de su salario según la escala remunerativa. Los empleados perciben que no se les presta la debida atención para la realización de diversas capacitaciones, lo cual podría aumentar su nivel de productividad y satisfacción laboral. Esta situación provoca que la atención y el servicio prestado no sean adecuados, competentes ni de calidad en la mayoría de las ocasiones, generando desánimo, impotencia y frustración entre los empleados.

Por consiguiente, al no tomar en cuenta estos aspectos relevantes, la entidad prestadora de servicios no podrá contar con un personal eficaz y eficiente, comprometido y dispuesto a contribuir con mejoras e innovación a la organización.

Es fundamental conocer la relación que existe entre la satisfacción y la motivación laboral respecto a la problemática descrita, permitiendo a los altos ejecutivos, juntamente con el área de Recursos Humanos del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, identificar y tomar mejores decisiones. Estas decisiones deben estar orientadas a gestionar la satisfacción y motivación de todos los empleados del área administrativa, quienes son esenciales para la efectividad de los diversos procesos y el esfuerzo humano en toda la organización.

Para mejorar estas condiciones, es recomendable implementar programas de capacitación continua, reconocimiento y recompensas adecuadas, así como fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Estos cambios no solo aumentarían la satisfacción y motivación laboral, sino que también mejorarían la calidad del servicio y la atención brindada a los pacientes.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre motivación y satisfacción laboral en el personal del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024?

1.3.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre motivación en los factores higiénicos y satisfacción laboral en el personal del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024?

¿Qué relación existe entre motivación en los factores motivacionales y satisfacción laboral en el personal del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en el área de administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre la motivación en los factores higiénicos y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024.

Determinar la relación que existe entre motivación en los factores motivacionales y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024.

1.5. Justificación de la Investigación

Establece la relevancia, contribución al conocimiento y beneficios de la investigación, guiando la elección de marcos teóricos y metodológicos, asegurando una investigación sólida y significativa. Por ello, es de suma importancia que un trabajo de investigación presente la justificación, porque especificará las razones el cual se lleva a cabo. (Fernández et al., 1991).

1.5.1. Justificación Teórica

En el contexto de los diversos cambios que han ocurrido a lo largo de los años, la reforma y el cambio en el sector salud se han convertido en procesos imprescindibles

y necesarios para satisfacer las demandas tanto a nivel nacional como mundial. Esto tiene como objetivo alcanzar una mayor eficiencia y eficacia en la prestación de servicios del sector salud público. En este proceso, el personal se destaca como el principal agente de la transformación institucional; es crucial que mantenga y posea la voluntad y el entusiasmo necesarios para llevar a cabo las diversas acciones del proceso. Esto incluye la creación de un entorno adecuado con los recursos humanos y materiales básicos disponibles para lograr una mayor satisfacción laboral y motivación en su desempeño, lo que a su vez incrementa la productividad y la calidad de su trabajo. Según Hernández Sampieri et al. (2014), la justificación teórica consiste en identificar y aplicar teorías científicas y conceptos previamente desarrollados para guiar la investigación, lo cual es fundamental para el contexto del conocimiento existente.

El objetivo de esta investigación es determinar cómo se relaciona la motivación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión. Dado que existen pocos estudios que exploren la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el sector salud y en hospitales públicos, es crucial identificar estos aspectos. El éxito de la organización, la calidad del personal, y los niveles de eficiencia y rentabilidad dependen de ello. Esta investigación es relevante porque permitirá desarrollar mejores condiciones de trabajo, mayores niveles de productividad y, por ende, una mayor rentabilidad empresarial. Además, contribuirá a identificar cuáles son los factores de la motivación que se relacionan de manera más efectiva con la satisfacción laboral en el personal del área administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión.

1.5.2. Justificación Práctica

Con los resultados de la investigación se va a poder identificar cuáles son los factores responsables de los bajos niveles de motivación y satisfacción laboral en el

personal; el cual se evidencia día a día en la atención y el servicio que brindan a los servidores y al personal dentro del área administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión, lo que genera el cambio del estado emocional de una persona, y pasando por diversos conflictos de satisfacción laboral. Según Bernal (2010), menciona que la justificación práctica se da cuando el desarrollo de la investigación genera un beneficio u aportación para poder resolver el problema, esto quiere decir que se manifiesta o propone diversas estrategias a aplicarse para poder resolver dicho problema.

Por esta razón, la investigación en mención se justifica en lo práctico, existiendo la obligación de conocer la relación de la motivación en la satisfacción laboral contribuyendo así al HDCQ DAC para que pueda ejecutar una continua motivación a los colaboradores del área administrativa. Entonces va a servir para poder contar con resultados positivos a largo o mediano plazo referente a la satisfacción laboral, por esa razón el personal administrativo tendrá mayor productividad, un menor absentismo y rotación, así como también emitir un mayor compromiso y lealtad en su puesto de trabajo y con ello impactar en la atención y servicio brindada a todos los servidores.

1.5.3. Justificación Metodológica

El método cuantitativo ha sido seleccionado para este estudio debido a su capacidad para proporcionar resultados precisos y generalizables. Este enfoque permite la recolección de datos numéricos a través de encuestas estructuradas, lo que resulta especialmente adecuado para analizar patrones y relaciones entre variables. La metodología cuantitativa se basa en la objetividad y la replicabilidad, lo que facilita la comparación de resultados en diferentes contextos y a lo largo del tiempo.

Estudios previos, como el de Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, P. (2014) (2014), demuestran que el método cuantitativo es eficaz para establecer relaciones entre variables y generalizar resultados a partir de muestras representativas. Este enfoque se

centra en datos numéricos, lo que permite realizar análisis estadísticos y obtener conclusiones objetivas. Además, el diseño de investigación cuantitativa facilita la recolección sistemática de datos mediante encuestas o experimentos, asegurando la fiabilidad y validez de los resultados. A diferencia de la investigación cualitativa, que se enfoca en la comprensión de experiencias, el método cuantitativo ofrece una interpretación clara y precisa de los datos, fundamental para la toma de decisiones informadas en contextos sociales. Por lo tanto, nuestro proyecto se propone investigar la motivación y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional “Daniel Alcides Carrión” en Huancayo, respaldando así la elección del método cuantitativo para captar la complejidad de las variables involucradas y analizar correlaciones significativas.

Además, la fiabilidad y validez de las encuestas como herramienta de recolección de datos han sido ampliamente documentadas en la literatura científica. Esto asegura que las mediciones obtenidas sean consistentes y representativas de la población objetivo, lo que a su vez fortalece la credibilidad de los resultados. Al utilizar instrumentos validados y aplicarlos a una muestra representativa, se espera que este estudio contribuya al entendimiento de los factores que influyen en la motivación y satisfacción laboral, ofreciendo insights valiosos que puedan guiar futuras intervenciones en el área administrativa del hospital.

Capítulo II: Marco Teórico

El capítulo II referente al marco teórico, abarca los antecedentes de la investigación tanto a nivel nacional e internacional, englobando tesis y artículos científicos sobre las variables de motivación y satisfacción laboral. También aborda las bases teóricas de las dimensiones de cada variable y define los términos básicos.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Después de revisar la literatura se hallaron diversos antecedentes, como se muestran a continuación.

2.1.1. Artículos Científicos

A continuación, se presentan diversos artículos científicos relacionado al tema planteado:

Salazar y Bello (2020), en su artículo de investigación titulado “*Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador*”, tuvo como objetivo dar a conocer el nivel de satisfacción de los empleados con relación a los factores motivadores e higiene de la teoría de Herzberg en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador, en el cual se usó la metodología bajo un diseño no experimental transversal, con una muestra conformada por 150 empleados de dicha organización, a los cuales se les aplicó dos instrumentos, el primero fue una encuesta auto administrada, validados y aplicados por Marín & Placencia (2017) para medir el nivel de satisfacción laboral y motivación de una empresa de salud y para la evaluación de la satisfacción se utilizó otro instrumento, escala de Likert, el cual califica de muy satisfecho a muy insatisfecho. Los resultados señalan que se evidenció que los colaboradores tienen 59% de satisfacción respecto a la relación con los jefes, asimismo el 30% los trabajadores se encuentran satisfechos respecto a la relación que tiene con sus compañeros; por otro lado, el 41% están muy satisfechos de poder tener un reconocimiento por el trabajo que

realiza y el 50% se sienten muy satisfechos respecto a la supervisión y coordinación que reciben en su trabajo. En síntesis, la investigación presentada ayudará a conocer si los colaboradores son valorados si reciben diferentes estímulos de motivación para que desarrollen de manera eficiente sus actividades.

Por otro lado, Marín y Placencia (2017) en su publicación titulado "*Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*", tuvieron por objetivo poder conocer la relación existente entre la motivación y satisfacción laboral del personal de la empresa Socios en Salud Sucursal Perú; por ello se determinó el nivel de la motivación laboral de los empleados según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las diversas dimensiones del instrumento Font Roja, donde los métodos fueron definidos por medio de un estudio e indagación de forma descriptiva, transversal, observacional de tipo relacional; de igual manera, se realizó una muestra concluyente constituida por 136 colaboradores llevando a cabo un muestreo por conglomerados, en donde los instrumentos que se emplearon fueron los Datos Generales, el Cuestionario de Motivación Laboral (Cuestionario de Frederick Herzberg) y; por último, el Cuestionario de Satisfacción Laboral (Cuestionario Font Roja). Posteriormente, los diferentes resultados que dieron a conocer en base a los factores higiénicos indican que los colaboradores se encuentran medianamente motivados con un 46.3% y los factores motivacionales el personal se encuentra medianamente motivado con un 57.4%. Y, en definitiva, el nivel de satisfacción laboral fue de "medianamente satisfecho" con un 56.6%. Concluyendo que los colaboradores no se encuentran totalmente motivados dentro de las empresas del sector privado, por ello el nivel de satisfacción es regular.

Bajo el mismo enfoque, Torres y Cantú (2020), realizaron el artículo científico titulado “*Motivación y satisfacción laboral en una organización de servicios sin fines de lucro*”, con el objetivo de poder desarrollar un modelo estructural de motivación y satisfacción del empleado en el trabajo. En el estudio se obtuvo un tamaño de muestra de 2353 empleados; de tipo exploratorio, se abordó el enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transeccional, con recolección de datos por medio del instrumento (cuestionario) mediante preguntas relacionadas con la satisfacción del empleado en el trabajo. Los resultados demostraron que la variable motivación se encuentra con una representatividad baja con un 24%, y relevancia predictiva baja del 13%, el cual indica que, a mayor motivación, mayor será el grado de satisfacción laboral del colaborador; ya que el trabajador que no se siente motivado se encuentra estancado dentro de una rutina salarial y laboral, donde no percibe el salario que espera por sus labores. De igual forma la variable satisfacción laboral evidencia una representatividad del 17% y una relevancia predictiva baja del 7%; por ello, se concluye que este artículo ayudará a identificar si los trabajadores se sienten satisfechos, considerando que las diversas medidas de evaluaciones al desempeño individual son las idóneas.

De igual manera, Alarcón, Ganga, Pedraja, y Monteverde (2020) desarrollaron el artículo científico titulado la “*Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile*”, el cual tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción y motivación laboral de los y las profesionales del Hospital de Puerto Montt-Chile, realizado bajo un enfoque de carácter cuantitativo, descriptivo y transversal con una muestra de 35 personas, considerando un muestreo aleatorio simple; empleando el instrumento de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham para medir la motivación, y referente a la satisfacción laboral se empleó la escala SL-SPC, elaborada por Palma. Los resultados obtenidos en la medición del nivel de motivación

muestran que, del total de 35 profesionales encuestados el 23% presenta un nivel de motivación alto. Por lo tanto, se sugiere de acuerdo con el modelo de características del puesto, intervenir sobre las dimensiones centrales del mismo. En conclusión, el nivel de motivación alto de los colaboradores no supera ni se encuentra por encima del 50%, así se puede inferir que el 77% presenta una motivación baja.

Del mismo modo, Fernández, M., et al., (2019) realizaron un artículo titulado *“Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad”*, donde su objetivo se condujo a conocer el grado de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Se realizó por medio de un enfoque cuantitativo, observacional de corte transversal, con una muestra, en donde participaron 207 enfermero/as. La motivación se midió bajo un instrumento por medio de un cuestionario “Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham” y la satisfacción laboral se midió a través del Cuestionario Modificado de Sonia Palma Carrillo. En los resultados, se destaca que las variables que denotan menor satisfacción fueron los ítems acerca de los beneficios laborales y/o remunerativos y aquellas que valoraron mayor satisfacción fueron los ítems relacionados al desarrollo personal y desempeño de tareas. A partir del estudio se puede concluir que se pudo evidenciar que el nivel de motivación y satisfacción laboral de los enfermero/as es moderado.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

A continuación, se presenta la siguiente revisión de estudios relacionados al tema planteado:

En la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, se llevó a cabo en 2020 un estudio titulado "Relación entre nivel de Motivación y Satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitano". El objetivo principal fue determinar la relación entre la motivación y la satisfacción

laboral de los colaboradores. Para esto, se utilizó una metodología descriptiva correlacional y un diseño no experimental transversal. La muestra incluyó a 122 administrativos, y se empleó un cuestionario de escala de Likert de René Rios para la recolección de datos. Los resultados revelaron una correlación moderada de 0.569 con un nivel de significancia de 0.00, indicando que el 53% de los colaboradores estaban “altamente motivados” y el 64% “altamente satisfechos”. Esto demostró que existe una relación de nivel medio entre las variables, influenciada por factores como el sexo, la edad y el tiempo de trabajo. El estudio destacó la importancia de la motivación como un elemento clave para la satisfacción laboral. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar estrategias efectivas de motivación para mejorar la satisfacción y el rendimiento de los empleados en el ámbito administrativo. Arotoma, S. (2020). *"Relación entre nivel de Motivación y Satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitano"*. Universidad Peruana Cayetano Heredia.

En la región del Callao, se realizó un estudio de investigación titulado "La motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales, región Callao, 2022". Así mismo, se adoptó una metodología correlacional cuantitativa y de corte transversal, con el objetivo de examinar la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en 312 trabajadores administrativos. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta tipo Likert como instrumento principal de medición. Los resultados indicaron una fuerte correlación positiva entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral, con un Rho de Spearman de 0.811 y un nivel de significancia de 0.001. Este hallazgo sugiere que los colaboradores valoran altamente la autonomía en el manejo de responsabilidades y el conocimiento de sus habilidades, lo que les proporciona un sentido de eficacia al

enfrentar desafíos y objetivos. En consecuencia, se sienten más valorados e importantes dentro de su institución, reforzando así su sentido de pertenencia y valor en la organización. Para mejorar estas condiciones, las instituciones de salud deben implementar programas que ofrezcan desarrollo de habilidades y autonomía, mejorando así la calidad del servicio y la atención a los pacientes. Delgado, A., & Maldonado, Y. (2023). *La motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales, región Callao, 2022*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

En la Universidad Privada en Santiago de Surco (ESAN), se llevó a cabo una investigación titulada "La Motivación y Satisfacción Laboral en Relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud", tuvieron como objetivo demostrar si los factores como la motivación y satisfacción laboral intervienen en la productividad del personal asistencial. Para ello, se utilizó un diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional, con una muestra de 909 trabajadores. Los instrumentos y datos se obtuvieron a través de tres métodos: grupos focales (focus groups), encuestas sobre motivación laboral, satisfacción laboral, productividad, y entrevistas. Los resultados concluyen que la motivación y la satisfacción laboral influyen directamente en la productividad. El nivel de motivación y satisfacción laboral en los encuestados es de nivel regular, con un porcentaje promedio de 77.84% y 77.28% respectivamente. La investigación concluye que la productividad se ve afectada por la falta de motivación y satisfacción laboral. Para mejorar la productividad y el bienestar del personal, se recomienda implementar estrategias como programas de desarrollo profesional, reconocimiento adecuado y mejora del clima organizacional. Halanocca, S., Palomino, L. & Rupay, K. (2019). *La*

Motivación y Satisfacción Laboral en Relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Universidad Privada en Santiago de Surco.

En esa misma línea, en la Universidad San Ignacio de Loyola, se realizó una investigación titulada "Motivación laboral y satisfacción laboral del área administrativa de los trabajadores de una Clínica Privada de San Isidro, 2023". El estudio tuvo como objetivo explorar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos. Se adaptó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, se recogieron datos de 42 administrativos utilizando el cuestionario de Fernando Toro Álvarez. Los resultados revelaron una correlación moderadamente positiva entre la motivación y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.455. Estos hallazgos sugieren que el nivel de motivación y su impacto en la satisfacción laboral en el área administrativa de la clínica es moderado. Para mejorar la motivación y satisfacción laboral en el área administrativa, se recomienda implementar programas de recompensas y reconocimiento alineados con las preferencias de los empleados y mejorar las condiciones laborales externas. Sánchez, I., & Vásquez, K. (2024). *Motivación laboral y satisfacción laboral del área administrativa de los trabajadores de una Clínica Privada de San Isidro, 2023*. Universidad San Ignacio de Loyola.

Además de ello, en la Universidad Nacional de Cajamarca se llevó a cabo un estudio titulado "Satisfacción laboral y motivación del profesional de enfermería en la Dirección de Salud Chota, 2021", con el objetivo de examinar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación en profesionales de enfermería. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la investigación incluyó a 63 profesionales, empleando cuestionarios y

encuestas para la recolección de datos. Los resultados mostraron que el 60.3% de los encuestados se encontraban ni satisfechos ni insatisfechos, el 34.9% estaban satisfechos y solo el 4.7% insatisfechos. En cuanto a la motivación, el 66.6% se sintieron motivados mientras que el 33.3% no. Los hallazgos revelaron una relación positiva y fuerte entre la satisfacción laboral y la motivación, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.805 (significancia = 0.000), indicando que un incremento en la satisfacción laboral está directamente relacionado con un incremento en la motivación laboral. Para mejorar la satisfacción y motivación laboral en enfermería, se recomienda implementar estrategias como oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento y recompensas, y mejorar las condiciones laborales generales. Pérez, N. (2023). *Satisfacción laboral y motivación del profesional de enfermería en la Dirección de Salud Chota, 2021*. Universidad Nacional de Cajamarca.

Desde otro punto de vista, en la Universidad de Huánuco se desarrolló un proyecto de investigación titulado "Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de trámite documentario y archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur", tuvo por objetivo determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los empleados. Esta investigación, de enfoque cuantitativo y alcance correlacional y descriptivo, utilizó un diseño no experimental y transversal. Involucró una muestra de 20 colaboradores y empleó cuestionarios para medir tanto la motivación como la satisfacción laboral. Los hallazgos estadísticos revelaron que, a pesar de las condiciones desfavorables como un clima laboral inadecuado, escasez de espacio físico y falta de recursos, la mayoría de los colaboradores cumplen con sus funciones y buscan superar su desempeño anterior. Sin embargo, tienden a invertir el mínimo esfuerzo, dado que no reciben reconocimiento

por sus logros. Los resultados sugieren que el clima organizacional influye significativamente en la productividad del personal. Este estudio destaca la necesidad de mejorar el ambiente de trabajo y proporcionar reconocimiento adecuado para fomentar la motivación y satisfacción laboral. Para incrementar la motivación y la satisfacción de los colaboradores en estas condiciones, se recomienda implementar estrategias como la mejora del ambiente laboral, el reconocimiento del desempeño y la provisión de recursos adecuados. Lazo, S. (2019). *Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de trámite documentario y archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur*. Universidad de Huánuco.

De igual forma, en la Universidad Nacional de Callao, se presentó una tesis titulada "Motivación y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas en Lima - 2019". El objetivo del estudio fue explorar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Utilizando una metodología cuantitativa, con un diseño transversal y no experimental, el estudio incluyó a 91 profesionales de enfermería y empleó fichas de recolección de datos en escalas de motivación y satisfacción laboral. Los resultados confirmaron una relación directa, fuerte y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral, indicando que altos niveles de motivación se asocian con altos niveles de satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que la motivación y la satisfacción son factores cruciales para el eficiente desempeño de las actividades de enfermería. Avia, J, & Soel, E. (2019). *Motivación y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas en Lima - 2019*. Universidad Nacional de Callao.

En el ámbito internacional, en la Universidad de Chile, se ejecutó una tesis titulada "Análisis de la Motivación Laboral de los Funcionarios Públicos: Un Estudio desde el Hospital General de Machava, en Mozambique", se propuso determinar el nivel de motivación laboral de los funcionarios del hospital e identificar los factores clave que influyen en este fenómeno, buscando así mejorar la creación de valor público para sus beneficiarios. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo exploratorio, utilizando métodos estadísticos descriptivos y encuestas semi-estructuradas, con una muestra de 227 colaboradores. Los resultados revelaron que el personal técnico de salud muestra el mayor nivel de motivación interna, con un 62.4% reportando sentirse "muy motivado", seguido por los médicos con un 60.0%, y el personal administrativo con un 59.4%. Se encontró que la motivación de los funcionarios está influenciada tanto por factores externos como internos. Estos hallazgos destacan la importancia de un enfoque integral para fomentar la motivación laboral, considerando aspectos internos y externos. Políticas de capacitación continua, equidad y un ambiente positivo pueden mejorar la motivación y la calidad de los servicios públicos. Rodríguez, N. (2020). *Análisis de la Motivación Laboral de los Funcionarios Públicos: Un Estudio desde el Hospital General de Machava, en Mozambique*. Universidad de Chile.

En la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, se llevó a cabo una investigación titulada "Motivación y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de un Hospital de Tercer Nivel". El objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de motivación y de satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en los servicios de hospitalización del Hospital Alta Especialidad Centenario de la Revolución Mexicana "CRM" durante el segundo trimestre de 2020. Empleando un enfoque cuantitativo, el estudio se desarrolló con métodos estadísticos descriptivos, en un diseño observacional y transversal. Se aplicaron encuestas mediante el cuestionario Font Roja

a una muestra de 150 colaboradores. Los resultados indicaron que la motivación y la satisfacción laboral influyen significativamente en el desempeño laboral, afectando tanto de manera positiva como negativa. Se concluyó que estos factores son cruciales para el desempeño de los profesionales de enfermería en los diferentes turnos de hospitalización y que fortalecer estos aspectos es esencial para mejorar su rendimiento laboral. Específicamente, se destacó que la motivación interna, como el reconocimiento profesional y el sentido de logro, junto con la satisfacción laboral derivada de un ambiente de trabajo positivo y el apoyo institucional, son determinantes clave en la calidad del cuidado y la productividad del personal de enfermería. Benitez, L. (2020). *Motivación y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de un Hospital de Tercer Nivel*. Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas están comprendidas por un conjunto de conceptos de las dimensiones para las variables de motivación y satisfacción laboral del personal del área administrativa del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2024, resulta relevante poder determinar las bases teóricas para el desarrollo de la investigación.

2.2.1. Motivación

Es el accionar de una persona hacia un estímulo o motivo, lo cual puede ser generado tanto de manera externa o interna (Chiavenato, 2000). Además, se debe de tener presente que los colaboradores tienen diferentes definiciones acerca de la motivación, por lo cual las exigencias y las diversas necesidades de cada persona son diferentes, generando ciertas características en su comportamiento. Entonces, se puede inferir que se necesita conocer las necesidades de cada uno de los colaboradores para tomar decisiones (Chiavenato, 2000).

Asimismo, Robbins (2004) define la motivación como aquellos “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”. Anteriormente, Hebb (1949), comentó que “...el problema principal al que se enfrenta el psicólogo cuando habla de motivación no es el de despertar la actividad, sino darle un patrón y dirigirla...” y, el autor Atkinson (1964), que “el estudio de la motivación se debe centrar en el análisis de los diversos factores que activan y dirigen las acciones de un individuo”.

2.2.1.1. Importancia

La motivación tiene un impacto e importancia tanto a nivel personal como laboral, asimismo es considerado como una construcción teórica de hipótesis que trata de indicar los procesos más complicados que provocan la conducta, en estos procesos intervienen diversas variables que influyen en la direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas (Bisquerra, 2000). Tras lo anterior mencionado, da a entender que la motivación se adquiere para que se pueda cumplir de mejor manera nuestras funciones dentro de la empresa, influye en nuestras emociones y psíquicas. Tras lo anterior mencionado, da a entender que la motivación se adquiere para que se pueda cumplir de mejor manera las funciones dentro de la empresa, asimismo influyendo en las emociones y psíquicas del trabajador.

2.2.1.2. Factores

2.2.1.2.1. Factores Higiénicos

Los factores de higiene se refieren al entorno, debido a que en algunos colaboradores su influencia no es motivación y produce insatisfacción y bajo el desempeño laboral, denominados extrínsecos, ya que intervienen factores como la remuneración y la seguridad en el trabajo (Griffin & Moorhead, 2010). Frederick Herzberg (1959), propuso la Teoría de los dos factores, conocida también como la

Teoría bifactorial, la cual explica que las personas se encuentran influenciadas por dos factores; la satisfacción que es principalmente la consecuencia de la motivación. Se puede destacar dentro de los factores higiénicos: relaciones con el jefe, relaciones con los compañeros de trabajo, buenas condiciones laborales, seguridad en el trabajo, prestigio estatus y política o directrices de la organización.

a) Relaciones con el jefe

Al mantener una buena relación con el jefe, se perfecciona el clima y ambiente laboral, por ello como jefe siempre se debe de garantizar que los colaboradores puedan trabajar de la forma más óptima, además de que cuenten con todas las herramientas necesarias para realizar sus funciones, de igual manera se debe de motivar, estimular y enseñar las capacidades necesarias, a través del apoyo a su forma de pensar, nuevas ideas y felicitando sus logros, en pocas palabras se debe de potenciar sus habilidades y competencias (Salinas, 2001).

b) Relaciones con los compañeros de trabajo

En el mundo organizacional son muy importantes las relaciones que se llegan a formar con los compañeros, ya que ayuda a mantener la armonía, el trabajo en equipo y la cooperación dentro del ambiente laboral; asimismo se prioriza la comunicación eficaz para mejorar, donde la empatía y el respeto son valores muy importantes que la empresa debe de tener presente.

En las entidades, las relaciones con los compañeros al formar equipos de trabajo crean mejoras personales y organizativas, asimismo se interviene en el desarrollo de los servicios, cuantitativa y cualitativa. Además, ayuda a gestionar mejor la información y del conocimiento. Claramente, se puede comprender las dinámicas del equipo de trabajo, especialmente de su comportamiento, tiene una gran importancia para los dirigentes y empresarios (Gómez & Acosta, 2003).

c) Buenas Condiciones laborales

Forastieri (2005) da a conocer que las condiciones de trabajo se definen como un conjunto de factores que determinan las circunstancias bajo las cuales lo trabajadores realizan sus funciones, incluidas las horas de trabajo, las prestaciones de bienestar social, el contenido del trabajo y la organización de trabajo.

Hellriegel y Slocum (2009), refieren que al estar expuesto en malas condiciones laborales genera un gran conjunto de factores estresantes, además las altas temperaturas, demasía de ruido y falta de iluminación, las cuales son algunas de las condiciones que provocan estrés en los colaboradores. Por ello, se infiere que lo primordial en una empresa es velar por las condiciones laborales que ofrecen a cada uno de los colaboradores al momento de ingresar a trabajar, evitando posibles accidentes e incomodidad en el trabajo afectando negativamente a la satisfacción laboral.

d) Seguridad en el trabajo

Este ítem es definido como un rol imprescindible para la organización, porque la seguridad y salud dentro del trabajo son dirigidas para la prevención de riesgo en los puestos de trabajo, asimismo ayuda a evitar enfermedades laborales, accidentes, entre otras consecuencias que serían graves para el colaborador, haciendo referencia que la seguridad y salud en la organización trae beneficios, como el buen rendimiento laboral y el compromiso con sus obligaciones, así también es considerado como un derecho laboral (Instituto de Ciencias HEGEL, 2021). De igual forma, Chiavenato (1999), afirma que la seguridad en el trabajo es un conjunto de medidas administradas para prevenir posibles riesgos y accidentes, eliminando las condiciones inseguras que se propician en el ambiente laboral, para ello es necesario establecer normas que permitan

la libre disposición de los recursos para una plena responsabilidad de los organismos de seguridad y jefes de línea.

e) Prestigio o Estatus

La categoría o estatus es coherente a la retribución de cada trabajador y a sus resultados obtenidos, así como la reducción de las desigualdades salariales, que impide que los empleados de niveles más bajos sientan que la empresa no los valora ni los reconoce por sus logros o se sientan menos valiosos que los altos mandos. Brindar apoyo o motivación mediante el pago de su desarrollo profesional (cursos, maestrías, etc.) beneficia a los colaboradores a poder escalar, sintiéndose autorrealizados y comprometidos con la entidad (Pfeffer, 1998).

Por otra parte, el prestigio individual o reputacional abarca la posición y valoración que ocupa el individuo dependiendo del cargo y las cualidades personales; asimismo el prestigio profesional hace referencia a la posición, puesto de trabajo, remuneración y nivel de educación, que presenta un colaborador dentro de la empresa; pues bien, se llama prestigio a la resultante de la evaluación social y laboral hacia un colaborador (Goldthorpe & Hope, 1974).

f) Políticas o Directrices de la Organización

Las políticas y directrices en la empresa se consideran transversales a todas las organizaciones, pero solo a veces se pueden ver que pocas empresas están claramente definidas, se sabe que mayormente no son comunicadas y muchas veces no es comprendida por los colaboradores, de la misma manera no van alineadas con los objetivos o metas ni con la visión organizacional, ya que no son revisadas ni modificadas con información reciente (Nieves, 2006). Por ello, es de suma importancia implementar estas políticas, ya que permitirá saber qué dirección tomar en cualquier

tipo de conflicto con cualquier agente del entorno, siendo justos adoptando siempre el mismo enfoque en la toma de decisiones.

2.2.1.2.2. Factores Motivadores

Los factores motivadores, son aquellos que se relacionan con las funciones de los colaboradores, los cuales tras su implementación llevan a que se extinga la insatisfacción y; por el contrario, los colaboradores sientan una mayor motivación, realizados, plenos, entre otras emociones positivas que ayuda a que la empresa tenga mejores resultados. Asimismo, se señala que está orientado al trabajo intrínseco, lo que hace referencia al reconocimiento y logros destacados de cada uno de los colaboradores. (Griffin y Moorhead, 2010). Igualmente, Herzberg (1963), comenta que los factores motivadores están relacionados con incentivar a las personas en su crecimiento de logro, reconocimiento, promoción, confianza, el trabajo en sí y la responsabilidad, siendo una clave importante para motivar a las personas en su necesidad de crecer a través del enriquecimiento laboral, mejorando sus habilidades y capacidades, para así sentirse realizado profesionalmente, generando un aumento a su productividad y beneficio a la entidad.

a) El trabajo en sí mismo como estímulo positivo

Algunos colaboradores se sienten inseguros, lo cual no facilita que puedan desenvolverse por completo; por ello, la autoestima juega un papel importante que permite superarse sin miedo al fracaso. Es relevante que constantemente se capacite el colaborador para contribuir en su desarrollo de habilidades blandas, permitiendo que este se desconecte de la rutina y tenga un mayor panorama y más motivación.

Para Albizu y Landeta (2001), el trabajo en sí mismo se vincula con la gestión de competencias donde los individuos presentan una perspectiva estratégica, siendo fundamental poder determinar cuáles son las competencias de cada uno, para generar

una ventaja competitiva y gestionar su potencial en beneficio a la organización. De tal manera, al conocerse a sí mismo y tener en claro cada una de sus habilidades va a permitir diferenciarse entre las demás personas, desarrollándose profesionalmente e involucrándose con la empresa con la finalidad de descubrir sus aspiraciones y mejorar la relación consigo mismo y el entorno.

b) Responsabilidad

La responsabilidad en la empresa es sumamente importante para formar personas más competitivas y destacar entre los demás profesionales, aceptando las consecuencias de las decisiones y acciones que se toman; es decir, una persona responsable cumple plenamente con sus deberes y obligaciones que surgen de sus propias habilidades y capacidades en el puesto que ocupan y espacio que se desarrolla.

Sin embargo, la responsabilidad presenta un concepto amplio, pero tiene la finalidad de cumplir con una asignación en el menor tiempo y de manera correcta; por otro lado, cabe mencionar que según Osorio et al. (2016), el personal con altos grados de responsabilidad y compromiso puede adaptarse a diferentes contextos del entorno y no presentar dificultades de adaptación. Tras lo mencionado, se puede inferir que, al asumir diversas responsabilidades en entornos no conocidos, no altera el alcance de los objetivos (personales y laborales) ya trazados de la persona.

c) Autorrealización Personal

La autorrealización es un concepto relacionado con la motivación de los empleados, su desempeño y el reconocimiento que percibe de la organización. La clave para reconocer dicho factor es observar las acciones y actitudes de las personas mientras se esfuerzan por maximizar su potencial de crecimiento personal, las personas que lo logran son aquellas que están cerca de alcanzar plenamente sus anhelos metas u objetivos que se han propuesto en algún momento (Hampton, 2001).

Según Rico (2006), las personas autorrealizadas son personas motivadas y atrevidas a correr riesgo y afrontar diferentes retos que ponen a prueba su resistencia e intelecto. En efecto, es importante que las organizaciones involucren a sus empleados a ayudarlos a lograr su autorrealización y convertirse en lo que ellos se propongan cumplir en el ámbito laboral.

d) Reconocimiento Profesional

El reconocimiento es una de las prácticas que configuran la entidad, subjetividad y sociabilidad. Para Honnet (2006), el reconocimiento se refiere a una actitud o práctica a través de la cual se reconoce ciertas características de un sujeto o grupo social; en ese sentido, la relación que un individuo tiene consigo mismo se encuentra intersubjetivamente constituida y la identidad personal está estrechamente relacionada con la necesidad de reconocimiento, siendo necesario que cada persona vea su valor reconocido por otro valor.

Igualmente, el reconocimiento profesional genera en los colaboradores ganas de seguir cumpliendo con las metas de la organización; por otro lado, la total realización del personal en su puesto de trabajo, el gran desempeño que demuestra y cumplimiento total de las responsabilidades del colaborador, serán evidencias por la gerencia para brindar oportunidades de crecimiento dentro de la empresa o ser promovidos a un cargo más importante (Manso, 2002).

e) Oportunidad de Crecimiento

Las oportunidades de crecimiento laboral en el lugar de trabajo permiten que los empleados comprendan que se está desarrollando y alcanzando de mejor manera las metas propuestas, si los empleados se sienten rutinarios y repetitivos fomentará personas aburridas, desconectadas y distraídas; por ello, es importante que las personas

busquen desafiar sus mentes y habilidades, adaptándose y sobresaliendo en situaciones estresantes (López, 2010).

Para Cuesta (2017), el crecimiento es uno de los factores más importantes en el compromiso de los colaboradores. Cuando las personas no se retan ni buscan aprender nuevas habilidades se vuelven complacientes y se desconectan; por consiguiente, se define que la oportunidad de crecimiento es significativa tanto en la vida laboral como personal, visto que las oportunidades de crecer en el lugar de trabajo son fundamentales en el éxito y la satisfacción, tanto del trabajador como de la misma organización. Hoy en día existen diferentes maneras de poder retribuir al colaborador por el desempeño que brinda en la empresa, y más a aquel colaborador que cuenta con habilidades y competencias idóneas.

f) Desarrollo Profesional

De acuerdo a Nuñez, et al. (2012), el desarrollo profesional juega un papel importante mejorando la competitividad en las organizaciones; por consiguiente, se debe de buscar una cierta cantidad de criterios para que los trabajadores puedan alcanzar sus necesidades y metas laborales, implementando capacitaciones, promociones, tutorías y movimientos laterales tanto dentro y fuera de la organización. Con respecto a García (199), afirma que el desarrollo profesional y personal está estrechamente vinculado con la superación, crecimiento y adaptación personal buscando una sinergia entre las necesidades de desarrollo profesional como personal. De manera que, el desarrollo profesional genera que los trabajadores se involucren más con la organización, asimismo al ejecutar una mayor variedad de trabajo genera en los colaboradores una fuente de motivación en seguir desarrollando distintas habilidades y conocimientos para realizar de forma más sencilla diversas responsabilidades asignadas en un futuro.

2.2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción de los empleados en su entorno laboral es un aspecto muy importante para los responsables de la gestión de la organización, varios de los estudios han confirmado que la fidelidad de un empleado a su organización como ausencia, productividad o rotación va a depender en gran medida de la satisfacción laboral (Chiang & Ojeda, 2013).

La satisfacción laboral se entiende cuando los colaboradores logran alcanzar un estado de estabilidad tanto emocional como profesional dentro de sus puestos de trabajo, sintiéndose plenos e importantes dentro de la organización. Tal como lo señala Robbins (1999), la satisfacción dentro del trabajo tiene una relación con la personalidad del colaborador, su salario y en la perspectiva que se encuentre, lo cual ayudará a que tenga oportunidades de ascenso. Ello implica que el colaborador presenta un estado de satisfacción al cumplir con todas las expectativas del empleador, obteniendo de forma retributiva compensaciones por su buen desempeño laboral.

2.2.2.1. Importancia

Cabe mencionar que todo colaborador dentro de una organización busca un crecimiento profesional acompañado de un equilibrio personal y laboral, retribuyendo de forma extraordinaria a la entidad con su trabajo y eficiencia. Por consiguiente, los ítems más considerados que guardan relación con la satisfacción dentro del ambiente laboral son: puesto de trabajo que brinden desafíos al colaborador, salario emocional, asimismo un buen clima laboral y el trabajo en equipo (Robbins, 1996). Ello hace referencia que dichos factores retroalimentan tanto de manera positiva o negativa el desempeño del trabajador, dirigiendo la satisfacción como un perfeccionamiento para la productividad, complaciendo los niveles de exigencias en el ámbito laboral y personal.

Según Gibson et al. (1996), la satisfacción dentro de la empresa es una inclinación que los mismos colaboradores visualizan en base a sus funciones en su puesto de trabajo. El autor considera que:

“La satisfacción laboral es resultado de percepciones del personal sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios” (p. 138).

Como señala el autor, la satisfacción va a depender de la percepción y la sensación que presente cada individuo acerca de los diversos factores que forman parte de su ambiente personal y laboral dentro de su puesto de trabajo.

2.2.2.2. Instrumento Font Roja

La satisfacción en el personal de una organización es considerada como un estado emocional, originada de la experiencia subjetiva de los colaboradores de una determinada empresa. Este instrumento Font Roja se utiliza largamente en el sector salud considerando siete dimensiones para poder medir o comprobar de manera eficaz la satisfacción dentro del ambiente laboral. Los autores Aranaz, y Mira (1988) afirman que la satisfacción laboral se orienta a ser una actitud o comportamiento que influye de manera positiva en el colaborador, mediante el ambiente externo o interno en el que realiza sus funciones siendo posible medir con el instrumento “Font Roja”, que es utilizado ampliamente en el sector salud.

2.2.3. Dimensiones

a) Satisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo hace referencia a un colaborador complacido en su puesto de trabajo, existen diversos factores que contribuyen a una satisfacción plena,

un buen clima laboral, buenas relaciones con colaboradores y compañeros de trabajo y el salario justo que percibe por la labor que ejercen en dicho trabajo. Se puede mencionar que se encuentra ligada de manera proporcional al nivel de productividad y compromiso laboral. Al respecto, Ovejero (2016) establece que:

“La satisfacción laboral está mediada por las recompensas obtenidas por el individuo y la equidad percibida por sus compañeros de trabajo. Esto implica un doble análisis por parte del empleado: primero, entre su propio desempeño y capacidades, y lo que cree merecer en compensación por sus resultados. Y segundo, analizar lo que los demás dan y reciben de su trabajo” (p. 125).

Como menciona el autor, las recompensas del colaborador serán a partir de sus percepciones de su desempeño en el trabajo y lo que sus compañeros perciben al lograr los resultados de la organización.

b) Presión en el trabajo

Según Rodríguez (2013), la presión laboral se interpreta principalmente como una variable potencial estresante que afecta el desempeño de la persona, esto puede ser provocada por un estímulo físico y psicológico, donde el individuo reacciona de alguna manera.

Las múltiples funciones que realiza un colaborador dentro de su puesto de trabajo generan una desconexión de lo que está haciendo desconcentrándose y desorganizando las tareas y actividades establecidas en el día. Muchos de ellos experimentan una frustración conforme la presión en el trabajo se incrementa, afectando directamente en su rendimiento laboral. Por lo tanto, se caracteriza por no contar con la habilidad de trabajar bajo circunstancias desfavorables y no poder mantener el nivel de efectividad y cumplir satisfactoriamente para la organización.

c) Relación Personal

Para el individuo es fundamental poder establecer relaciones, para incrementar su desarrollo profesional obteniendo refuerzos sociales que va a permitir adaptarse a su entorno y favorecer de manera positiva su inteligencia emocional, así como sus habilidades blandas.

Por lo que se afirma que el progresivo desarrollo personal o mejora personal, incrementa su deseo de superación que ayuda a poder motivarlos y avanzar hacia los resultados y objetivos deseados, los cuales están en función a la edad de cada persona (Goleman, 2016). Lo que implica que la relación personal implica toda superación que tiene cada individuo con la voluntad de sobresalir y superarse en el mercado laboral.

d) Distensión en el trabajo

La distensión en el ámbito laboral se refiere a aquellos aspectos que se desarrollan dentro de la empresa y que pueden verse afectados por problemas familiares, emocionales o sociales. Estas dificultades pueden perjudicar negativamente el rendimiento en los puestos de trabajo y la productividad dentro de la organización, generando, incluso, diversos conflictos laborales que afectan el estado de ánimo y pueden conducir a un despido a corto plazo.

Según Cuba, C. et al. (2005), la distensión laboral implica la capacidad de mitigar la tensión y los conflictos, fomentando un ambiente en el que predominan la armonía y la comprensión entre los miembros del equipo. Este enfoque no solo facilita la comunicación, sino que también mejora la colaboración, lo que resulta en un entorno de trabajo más eficaz y saludable. Al reducir la ansiedad y el estrés, la distensión permite que los empleados se sientan más cómodos al expresar sus ideas y preocupaciones, lo que, a su vez, puede impulsar la creatividad y la innovación.

e) Adecuación para el trabajo

Una adecuación óptima del colaborador dentro de su puesto de trabajo va a generar una mayor satisfacción laboral, así mismo cuanto mejor sea la adaptación del colaborador a su puesto, más beneficios recibe por parte de la empresa, evitando de esta manera un alto nivel de absentismo y rotación del personal. La adecuación laboral se considera desde ambas partes tanto del empleador como empleado; la primera toma en cuenta aspectos como la percepción o satisfacción; es decir si percibe que el empleado es adecuado para el puesto en cuestión de las funciones que desempeña; por otro lado, habla acerca de qué tan bien encaja un empleado en la organización y como coincide su personalidad, estilo de vida, interés, con las funciones que realiza dentro de esta (Cable & DeRue, 2002).

Cabe mencionar que es de vital importancia poder sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que ello brinda una mayor posibilidad de poder desempeñar un trabajo apropiado, también se dice que la adecuación para el trabajo implica en incorporar e integrar en un puesto de trabajo a aquel individuo idóneo que presente habilidades y conocimientos competentes para poder desarrollar con seguridad el puesto encargado y, además, se encuentre motivado y dedicado por las características de este.

f) Control sobre el trabajo

Según Gerich & Weber, (2019), menciona que el control de trabajo es el concepto de libertad para decidir cómo realizar las tareas y tomar decisiones frente a situaciones relevantes que se susciten en la empresa. En consiguiente, hace referencia a como un trabajador desarrolla distintas estrategias para llevar a cabo con éxito sus obligaciones.

Cuando se habla del control sobre el trabajo, se refiere a un registro donde los colaboradores controlan su gestión de recursos y de productividad que posteriormente

se dará a conocer al empleador mostrando su progreso referente a su desempeño y productividad laboral, teniendo como finalidad poder ayudar a la toma de decisiones y organización del trabajo que serán trascendentales en la labor del colaborador.

g) Variedad de tareas

Al ser contratado un colaborador, previamente se establecen las funciones o tareas que va a cumplir en su permanencia en la empresa; sin embargo, ellos necesitan tener una variedad de actividades, para así puedan desarrollar y poner en práctica tanto sus habilidades, intereses, competencias y talentos, asimismo la buena gestión de tareas beneficia en el rendimiento y ayuda a poder conseguir los logros de los objetivos organizacionales.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les permitan aplicar sus habilidades, competencias y capacidades ofreciendo una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de que tan bien lo están haciendo, cualidades que hace que el trabajo sea intelectualmente estimulante. Los trabajos con pocos desafíos generan frustración y sentimientos de fracaso; por lo contrario, al presentarse una variedad de tareas razonables experimentaran satisfacción y placer en el empleado (Baez, 2013).

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Motivación**

La motivación está considerada como una situación interna que estimula, orienta y conserva el comportamiento o conducta de un individuo encaminado a una meta o propósito específico. De acuerdo con Santrock (2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de la manera en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p. 432).

- **Motivación Laboral**

Para Robbins (2005), la motivación laboral es considerada como un proceso en el que el colaborador con ayuda de la fuerza logrará alcanzar metas y objetivos, y por otro lado es importante la satisfacción de sus principales motivaciones para ellos; asimismo la perseverancia y constancia es clave para alcance de todo ello. Referente a la definición de este autor, se asegura que el esfuerzo de cada colaborador, además de lograr con el cumplimiento de objetivos y metas, contribuye con la satisfacción de sus necesidades.

- **Satisfacción**

La satisfacción de las personas o individuos surge cuando estos han cumplido sus aspiraciones y anhelos cubiertos por una necesidad. Es un sentimiento personal que depende de cuán satisfecha está una persona con el resultado. Este sentimiento de placer está cerca de la satisfacción, al igual que la alegría, la complacencia y el orgullo. Para Oliver (1980), la satisfacción es una respuesta indudable que se origina de la confluencia entre el consumidor con un bien o por un servicio; que se relaciona con un estado emocional que se obtiene en respuesta a la evaluación de este.

- **Satisfacción Laboral**

Para Robbins, (2004) la satisfacción laboral se concluye como una posición universal por parte de cada trabajador hacia el puesto o cargo que desempeña dentro de la organización, en donde una persona con un alto grado de nivel de satisfacción presenta y expone diversas actitudes positivas, mientras que por lo contrario aquellas que se sienten insatisfechas presentan e influyen actitudes negativas (p.72).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

El capítulo III abordará el planteamiento de la hipótesis basándose en los problemas y objetivos de la investigación. Además, abarcará la descripción y operacionalización de las variables de motivación y satisfacción laboral.

3.1. Hipótesis

A continuación, se da a conocer la hipótesis general y específica de la investigación.

3.1.1. Hipótesis General

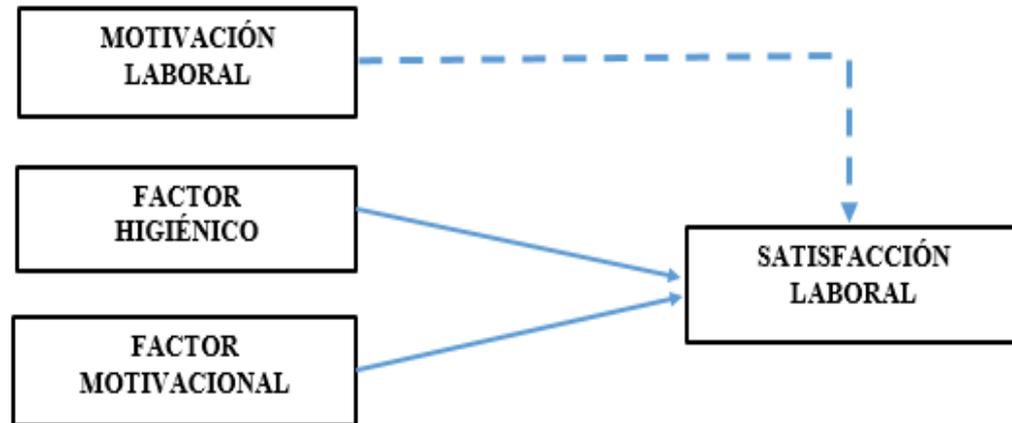
Existe una relación positiva entre motivación y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- Existe una relación positiva entre motivación en los factores higiénicos y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024.
- Existe una relación positiva entre motivación en los factores motivadores y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024.

Figura 5

Modelo teórico que explica la relación de las variables



Nota. En la figura 5, se explica la relación entre la variable motivación y satisfacción laboral.

Como se aprecia en la Figura 5, se puede determinar que el modelo teórico del Diseño de Investigación está enfocado en la observación de la variable Motivación y sus factores (Factor higiénico y Factor Motivacional) y la relación que existe entre la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores del área administrativa del Hospital DAC.

3.2. Identificación de las Variables

Se expone la descripción de cada una de las variables de la investigación.

Tabla 1

Variable de Supervisión y sus respectivos Indicadores

| Variable | Dimensiones |
|--------------------------|--------------------|
| Variable de Supervisión: | Factor Higiénico |
| Motivación | Factor Motivador |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Variable Asociada y sus respectivos Indicadores

| Variable | Dimensiones |
|--|----------------------------|
| Variable de Asociada: Satisfacción Laboral | Satisfacción en el trabajo |
| | Presión en el trabajo |
| | Relación personal |
| | Distensión en el trabajo |
| | Adecuación en el trabajo |
| | Control sobre el trabajo |
| | Variedad de Tareas |

Fuente: Elaboración propia

3.3. Operacionalización de las Variables

La operacionalización de las variables pertenecientes a la matriz de definiciones operacionales, en la cual se detalla las variables de Motivación y Satisfacción laboral, cada una con sus respectivas definiciones conceptuales, indicadores, dimensiones, unidad de medida, escala y valores que se utilizó.

Tabla 3

Matriz de Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral.

| Variable | Definición conceptual y operacional | Dimensiones | Indicadores |
|---|---|-----------------------------------|---|
| Variable Asociada: Satisfacción Laboral | Robbins (2004), define la satisfacción laboral como una posición universal por parte de cada trabajador hacia su puesto o cargo que desempeña dentro de la organización, en donde una persona con un alto grado de nivel de satisfacción presenta y expone diversas actitudes positivas, mientras que por lo contrario aquellas que se sienten insatisfechas presentan e influyen actitudes negativas (p.72). | Satisfacción en el trabajo | Satisfacción de condiciones laborales Interés y Motivación Reconocimiento Satisfacción de perfil laboral |
| | | Presión en el trabajo | Carga Laboral Falta de tiempo |
| | | Relación personal | Relación con jefes Relaciones con mis compañeros |
| | | Distensión en el trabajo | Tensión fuera de centro de trabajo Salario Disponibilidad de recursos Competitividad |

| | |
|---------------------------------|--|
| Adecuación en el trabajo | Desarrollo de habilidades y competencias |
| Control sobre el trabajo | Toma de decisiones |
| | Perturbación del estado de ánimo |
| | Organización del trabajo |
| | Oportunidad de aprender |
| Variedad de tareas | Monotonía de tareas |

Nota. En la tabla N° 3 se presenta la variable Satisfacción Laboral con sus respectivas dimensiones, según Aranaz y Mira, 1988.

Tabla 4

Matriz de Operacionalización de la Variable Motivación.

| Variable | Definición conceptual y operacional | Dimensiones | Indicadores |
|---|--|-----------------------------|---|
| Variable de Supervisión: Motivación | Chiavenato (2002), define a la motivación como un impulso interno que conlleva a una persona a comprometerse y desarrollar un esfuerzo significativo enfocándose en los objetivos específicos dentro de la organización, este impulso se encuentra influenciado en la capacidad de satisfacer las necesidades individuales (p. 596). | Factores Higiénicos | Relaciones con el jefe |
| | | | Relaciones con los compañeros de trabajo |
| Buenas condiciones laborales | | | |
| Seguridad de trabajo | | | |
| Prestigio o status | | | |
| | | Factores Motivadores | Políticas y Directrices de la Organización |
| | | | El trabajo en sí mismo como estímulo positivo |
| | | | Responsabilidad |
| | | | Autorrealización personal |
| | | | Reconocimiento profesional |
| | | | Oportunidad de crecimiento |
| | | | Desarrollo profesional |

Nota. En la tabla N° 4 se presenta la variable Motivación con sus respectivas dimensiones, según los factores de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.

Capítulo IV: Metodología

4.1. Paradigma

El presente estudio se encuentra bajo un paradigma positivista, que según Kolakowski (1988), es la agrupación de reglamentaciones que gobiernan el conocimiento humano y que pretende conservar la denominación de “ciencia” a las intervenciones perceptibles en el desarrollo de las ciencias avanzadas de la esencia. A lo largo de su historia, el autor menciona que el positivismo ha presidido en específico su análisis en oposición a los progresos metafísicos de toda clase; en consecuencia, contra la deliberación que no puede ser fundada totalmente sus resultados sobre los datos empíricos, o que no puedan nunca refutar.

Por otra parte, el paradigma positivista según Ricoy (2006), “se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico” (p.14). Por lo tanto, este paradigma tiene como finalidad el poder corroborar una hipótesis mediante la estadística o establecer los parámetros de una determinada variable por intermedio de la expresión numérica. El problema de investigación ha sido abordado según el paradigma positivista, ya que se enfoca en la experiencia mediante la observación y experimentos que se encuentran asociados al método científico. Así mismo, consolidando que la realidad es medible y absoluta donde la relación entre el investigador y el fenómeno analizado debe ser verificada y corroborada, puesto que no debe influir en la ejecución del estudio por medio de métodos estadísticos inferenciales y descriptivos.

4.2. Enfoque de la Investigación

El presente estudio fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, el cual se presenta de forma secuencial y probatorio; así mismo, cada etapa tiene conexión con la

otra, lo que significa que es imposible pasar por alto los pasos. Por consiguiente, es riguroso e indispensable el orden para este enfoque, ya que inicia de una idea, lo que a su vez se deriva a los objetivos y diversas preguntas de investigación. (Sampieri et al., 2014). El enfoque cuantitativo tiene como característica principal ser objetivo, de igual manera los fenómenos estudiados no deben ser alterados por el investigador ni impedir que sus tendencias, culturas, tradiciones o temores influyan en el resultado final. (Unrau, et al., 2005).

La presente investigación pertenece al enfoque cuantitativo, porque los datos fueron recolectados y representados por números para posteriormente ser analizados con métodos estadísticos. Por consecuencia, se siguió un patrón de manera estructurada teniendo en cuenta las aportaciones y validación de instrumentos de personas expertas en el tema, para así recolectar los datos de manera efectiva. Los datos que se dan a conocer tras ser procesados tienen estándares tanto de confiabilidad y validez; donde las conclusiones más adelante ayudarán y contribuirán a mejorar las condiciones laborales de las personas que son parte del problema de estudio.

4.3. Tipo de Investigación

La investigación de este estudio es de tipo básica, ya que su principal objetivo es aumentar el conocimiento, sin buscar generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad de manera inmediata. Según los autores Hernández et al. (2014), la investigación básica se centra en la creación de nuevos conocimientos y el desarrollo de teorías. Su propósito no es resolver problemas prácticos de forma inmediata, sino profundizar en la comprensión de los fenómenos. Este tipo de investigación es fundamental para el bienestar socioeconómico a largo plazo, ya que contribuye al enriquecimiento intelectual mediante la ampliación de la información y la comprensión del objeto de estudio.

La investigación básica tiene como objetivo generar datos que puedan reafirmar, confirmar o refutar la tesis inicial del presente estudio. En este contexto, el presente estudio es de tipo básica, ya que, partiendo de la hipótesis del problema de investigación, busca descartar o corroborar dicha hipótesis mediante la recopilación de información. Esta recopilación se basa en técnicas y métodos específicos que permitirán comprender mejor el conocimiento en el área administrativa del HDAC, y entender las relaciones entre las variables estudiadas.

4.4. Nivel de Investigación

El estudio se encuentra bajo el nivel de Investigación Correlacional, que es definido como un “tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación” (Sampieri, et al., 2003, p.121). Asimismo, “la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (Sampieri, et al., 2003, p.60). Este nivel de investigación pretende profundizar y dar a conocer si dos o más variables están o no relacionadas y analizar la correlación sin manipularlas experimentalmente. El presente estudio pertenece a un nivel correlacional, porque ha permitido definir la relación que existe entre las variables de Motivación y Satisfacción laboral teniendo como objetivo el poder conocer el grado de asociación que existe entre ambas variables de una muestra en particular.

4.5. Métodos de Investigación

4.5.1. Método General

Figuroa (2015), define el método general como aquel que procede de lo universal a lo general, con el objetivo de alcanzar los aspectos más particulares. Este tipo de método se aplica a investigaciones vinculadas con las ciencias físicas, biológicas y naturales. Por otra parte, Tamayo (2012), menciona que “el método científico es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis e instrumentos de trabajo investigativo” (p. 30). De igual manera, el autor Arias (2012), menciona que el método científico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se usan para resolver y formular diversos problemas de investigación mediante una verificación de hipótesis.

Esta investigación es parte del método científico, porque se busca clarificar las relaciones entre dos o más variables que afectan a un fenómeno; donde la metodología asegura la confiabilidad de los resultados con ayuda de la verificación de la hipótesis por medio de los instrumentos de investigación que busca definir la relación entre las variables del problema planteado.

4.5.2. Método Específico

En la presente investigación se hizo uso del método hipotético-deductivo, el mismo que Guanipa (2010), define como un conjunto de diversos conceptos o teorías elaborados de forma deductiva para plantear la hipótesis, asimismo tiene como objetivo la solución a los problemas que se plantearon inicialmente. De la misma manera según Bernal (2006), el método consta de un procedimiento que inicia de una hipótesis, y donde las conclusiones se confrontan con los hechos reales. La investigación fue ejecutada bajo el método hipotético - deductivo, ya que se inició bajo un problema que se identificó en un lugar determinado, tras ello se elaboró la hipótesis que se pretendió

comprobar mediante los instrumentos y plasmarla en los resultados; de este modo verificar los resultados de los hechos determinando si la hipótesis previamente elaborada, es rechazada o aceptada por medio de una forma experimental.

4.6. Diseño de la Investigación

La investigación adoptó un diseño no experimental, según Hernández et al. (2014)., este tipo de diseño se caracteriza por no manipular deliberadamente las variables. En otras palabras, las variables independientes no se modifican intencionadamente, permitiendo que los fenómenos sean observados en su estado natural para su análisis posterior. En efecto, esta investigación es no experimental, porque los sujetos fueron estudiados en su ambiente natural; es decir, en su realidad donde resulta imposible manejar variables o destinar al azar a los individuos o a las condiciones, localizando de esta manera la relación entre las variables reales.

Según Hernández et al., (2014), este tipo de diseño especifica la correlación entre dos o más rangos, pensamientos o variables en un momento específico. Es un diseño que recolecta datos en un único instante, con el objetivo de describir las variables y analizar su incidencia y patrones, sin realizar manipulaciones experimentales. Por lo tanto, este proyecto de investigación es no experimental transeccional, ya que se centró en recolectar datos de un solo momento para analizar el impacto de las variables de Motivación y Satisfacción Laboral en los trabajadores del área administrativa.

4.7. Población y Muestra

4.7.1. Población

La población en una investigación se refiere a un conjunto de elementos, que pueden ser finitos o infinitos, unidos por características comunes que se analizan para obtener conclusiones relevantes. Según Hernández et al. (2014), la población es el

conjunto de fenómenos bajo estudio, cuyos integrantes poseen cualidades y características comunes que son fundamentales para el análisis de datos obtenidos en la investigación. Por otro lado, Ramírez (1999), especifica que una población finita consiste en elementos cuya totalidad es conocida y claramente identificable por el investigador. En el contexto de este estudio, la población finita se compone de 110 colaboradores que trabajan en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” durante el año 2024.

4.7.2. Muestra

Para Hernández et al., (2014), la muestra es una parte representativa del universo total, seleccionada con el objetivo de ser lo más precisa posible y minimizar sesgos o desviaciones. Es esencial que la muestra refleje todas las características del universo en las proporciones correspondientes, lo cual permite generalizar los resultados obtenidos de la muestra a todo el universo previamente definido (p.173). En este mismo marco, una selección cuidadosa de la muestra es crucial para asegurar que los resultados sean aplicados a toda la población.

A) *Unidad de Análisis*

La unidad de análisis según García (1994), son los objetos o sujetos mínimos que se estudiarán y pertenecen a la población, los cuales previamente fueron planteados en la investigación; asimismo, la unidad de análisis cumple con ciertas características, atributos o propiedades que son de un mismo tipo. Respecto a la presente investigación la unidad de análisis tiene como principal característica que los colaboradores sean pertenecientes necesariamente al área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”; de igual forma, que se encuentren laborando bajo el régimen laboral 276, régimen laboral 1057 (CAS), cumpliendo con un rango de edad entre los 20 años a más.

B) Tamaño de la Muestra

El tamaño de muestra permite a los investigadores conocer la cantidad de individuos que serán necesarios para el estudio, con el objetivo de poder estimar un factor definido con el grado de confianza deseado; de igual forma, la técnica de muestreo empleada es probabilística, tal como lo señala el autor López (2010), los métodos de muestreo probabilístico tienen como base el principio de equiprobabilidad; es decir, que los elementos que se encuentran dentro del universo tienen probabilidad iguales de poder ser elegida para formar parte de la muestra de la investigación, lo cual va a permitir conocer la probabilidad de cada uno de las personas estudiadas bajo la categoría de muestreo aleatorio simple que según López (2010), consiste en garantizar que cada individuo de la población presente igualdad de oportunidades de pertenecer a la muestra, lo cual está planeado realizarlo en una sola etapa, sin reemplazar y de manera directa. En este caso se ha usado el método aleatorio simple, porque cualquier individuo de la población fue elegido y tuvo las mismas probabilidades de ser parte de la muestra, asimismo presentan las mismas características y son de la misma área de trabajo.

C) Selección de la Muestra

La selección de la muestra en esta investigación se realizó utilizando la fórmula de tamaño de muestra para población finita. Según Hernández, S. et al. (2014), el cálculo del tamaño de muestra en poblaciones finitas debe considerar la proporción estimada de la característica a medir, el nivel de confianza y el margen de error. Esto es esencial para garantizar que la muestra sea representativa y evitar sesgos en los resultados. A continuación, se presenta la fórmula que se usó:

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

Donde:

N= Población (110)

n= Muestra

p= Probabilidad de obtener el resultado esperado = 0.5

q= Probabilidad de no obtener el resultado esperado = 0.5

Nivel de confianza= 95% **Z** =1.96

Margen de error= 5%

$$n = \frac{274 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (274 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 68.08$$

En esta investigación mediante la fórmula presentada anteriormente, se dió a conocer que la muestra está representada por 68 colaboradores, los cuales fueron elegidos de manera aleatoria de la población del área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”.

4.8. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.8.1. Técnicas

El concepto de técnicas, en el ámbito de la investigación científica, según Ander (1995), son los diversos procedimientos y medios que se usan de manera operativa en el método científico; igualmente, se debe de tener en cuenta y seguir las fases para llegar a la obtención de la información y conocimiento, para de esta manera responder al problema del proyecto de investigación.

La técnica seleccionada para la recolección de datos en esta investigación es la encuesta. Según Fernando (1993), la encuesta es un método de investigación que se aplica a una muestra representativa de un grupo más grande, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación para obtener mediciones cuantitativas de diversas

características, tanto objetivas como subjetivas, de la población estudiada. Este método es versátil y se adapta a cualquier tipo de población y campo de investigación. Las encuestas son especialmente útiles para recoger información sobre experiencias específicas de los encuestados y permiten la estandarización de los datos, facilitando su posterior análisis. Este proceso fue crucial para obtener la información necesaria para alcanzar los objetivos de la presente investigación.

4.8.2. Instrumento

Según, Arias (2006), los instrumentos son los distintos recursos o formatos, los cuales son usados para la obtención de información de la muestra establecida en el proyecto de investigación. Asimismo, Tamayo y Tamayo (2007), define al instrumento de investigación como una serie de factores que cada investigador formula con el fin de lograr información y medición de ellos. Mientras que, para Chávez (2007), los instrumentos son los diferentes medios de los que hacen uso los investigadores para poder medir los diferentes atributos de las variables.

En esta investigación, el instrumento elegido es el cuestionario. Sierra (1994), lo define como un conjunto de preguntas minuciosamente preparadas que abordan los hechos y diferentes aspectos relevantes en una investigación, su objetivo es recoger información de manera ordenada y sistemática acerca de la población estudiada, centrada en la variable de interés.

El cuestionario es el instrumento más utilizado para la recolección de datos, según Hernández et al. (2014) es un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información sobre una o más variables específicas. En el contexto de esta investigación, se empleó un cuestionario que incluye varias preguntas con múltiples opciones de respuesta, utilizando la escala de Likert.

El cuestionario estuvo compuesto por dos subescalas referente a las dos variables en estudio, la primera variable presenta dos factores: Factores higiénicos (6 ítems) y Factor motivadores (6 ítems), de estas se obtuvieron puntuaciones de desacuerdo, indiferencia o aceptación. La segunda variable presenta las siguientes dimensiones: Satisfacción en el trabajo (7 ítems), presión en el trabajo (4 ítems), Relación personal (2 ítems), Distinción en el trabajo (4 ítems), adecuación para el trabajo (1 ítems), Control sobre el trabajo (5 ítems), y la Variedad de tareas (1 ítem); de las cuales se obtuvo un resultado de satisfacción de acuerdo con la escala de Likert que permitió medir la frecuencia de la satisfacción laboral y su impacto para el fin de esta investigación.

El instrumento (cuestionario) que se empleó para esta investigación constó de 36 ítems en total, en los que se reformula una agrupación de enunciados enfocados a los diversos aspectos de la interacción continua a la motivación y satisfacción laboral que perciben los encuestados. El instrumento para la investigación fue dividido en tres secciones de cuestionarios: 1) Datos Generales, 2) Cuestionario de Motivación Laboral (Cuestionario de Frederick Herzberg) y 3) Cuestionario de Satisfacción Laboral (Cuestionario Font Roja).

A) *Diseño*

En el diseño del Cuestionario se consideró dos variables principales, las cuales a continuación se explican a detalle:

Tabla 5

Aspectos Técnicos del Cuestionario de Frederick Herzberg

| Generalidad | Cuestionario de Motivación |
|--------------------|--|
| Autores | Frederick Herzberg |
| Propósito | Medir la motivación (factores higiénicos y motivacionales) |

| | |
|-------------------------|---|
| Forma de Administración | Individual |
| Usuarios | Área administrativa del Hospital Carrión |
| Tiempo de Aplicación | 5 minutos por usuario |
| Corrección | Se corregirá a mano, teniendo en cuenta las escalas del 1 al 5, asimismo, se utilizarán cuestionarios físicos |
| Estructura | Consta de 12 ítems asociados a 2 factores |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Aspectos Técnicos del Cuestionario Font Roja

| Generalidad | Cuestionario de Motivación |
|-------------------------|--|
| Autores | Aranaz y Mira |
| Propósito | Medir la Satisfacción Laboral |
| Forma de Administración | Individual |
| Usuarios | Área administrativa del Hospital Carrión |
| Tiempo de Aplicación | 5 minutos por usuario |
| Corrección | Se corregirá a mano, teniendo en cuenta las escalas del 1 al 5, asimismo, se utilizarán cuestionarios físicos. |
| Estructura | Consta de 24 ítems asociados a 7 factores |

Fuente: Elaboración propia.

B) Confiabilidad

La confiabilidad tal como lo señala Hidalgo, L. (2005), depende de procedimientos de exploración y observación para explicar específicamente lo que está ocurriendo dentro de una situación determinada, recibiendo para ello el lugar, tiempo y entorno objeto de estudio o investigación, de tal manera poder intercambiar juicios con otros observadores sean estos evaluadores o investigadores. Es por ello que, la

confiabilidad simboliza el grado de semejanza de las respuestas contempladas entre el contexto del investigador o evaluador y entre el investigado o evaluado. Mientras que, por otra parte, Briones (2000), menciona que está referido al grado de confianza o seguridad donde se aceptan los resultados obtenidos por un investigador fundamentado en los procedimientos empleados para realizar su estudio.

Para cuantificar la confiabilidad del instrumento, se aplicó el método estadístico alfa de Cronbach, ampliamente utilizado en herramientas de medición cuantitativa. Se alcanzó la confiabilidad mediante el uso del software SPSS. Para estimar la fiabilidad y consistencia del instrumento asociado a la variable de motivación, se ha calculado el coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente se obtiene agrupando los ítems correspondientes, según Gonzáles y Pasmíño (2015).

Tabla 7

Rango de Confiabilidad Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | Consistencia Interna |
|-------------------------|-----------------------------|
| $\alpha < 0.5$ | Inaceptable |
| $0.5 \leq \alpha < 0.6$ | Pobre |
| $0.6 \leq \alpha < 0.7$ | Cuestionable |
| $0.7 \leq \alpha < 0.8$ | Aceptable |
| $0.8 \leq \alpha < 0.9$ | Buena |
| $\alpha \geq 0.9$ | Excelente |

Fuente: Elaboración propia.

C) Validez

La validez del instrumento asegura que los resultados no se encuentren adulterados ni viciados, y que se pueda confirmar su veracidad a través de métodos o procedimientos científicos; de tal manera de que se pueda confrontar e interrelacionar

con la realidad de donde fueron extraídos los datos. Tal como lo señala Hernández et al., (2003), la validez se refiere al nivel en el que un instrumento se ve reflejado por una contención específica del tema de lo que se mide, es el grado donde la medición simboliza el concepto medio. El tipo de validez que fue aplicado en la investigación es la validez de Juicio de expertos, que según Escobar et. al., (2008), es aquel método de comprobación o aceptación que es conveniente para la verificación de credibilidad de una investigación que es precisado como una opinión informada de individuos con desplazamiento en el tema, que son distinguidas por otros expertos calificados y que pueden dar información, valoraciones, juicios y evidencias.

La elaboración del cuestionario se basó en contribuciones de investigaciones previas, y se utilizó el juicio de expertos como método para verificar y validar la fiabilidad del análisis e investigación. Para la validación del cuestionario, se contó con el apoyo de tres profesionales en Administración, quienes evaluaron y valoraron el instrumento utilizando una ficha de validación específica. Esta evaluación resultó en la confirmación de la validez del cuestionario para su aplicación.

Tabla 8

Resultados de la Validación del Instrumento

| N° | Apellidos y Nombres de Expertos | Resultados de la revisión |
|-----------|--|----------------------------------|
| 01 | Lic. Dávila Vicharra, Elena Virginia | APROBADO |
| 02 | Mg. Laureano Serrano, Joel | APROBADO |
| 03 | Mg. Alvarez Vidalón, Jose Miguel | APROBADO |

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

En la investigación se estudió la relación de la motivación y satisfacción laboral en el área de administrativa del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Huancayo, 2024, se contó con una muestra de 68 colaboradores. Los resultados obtenidos se muestran a continuación.

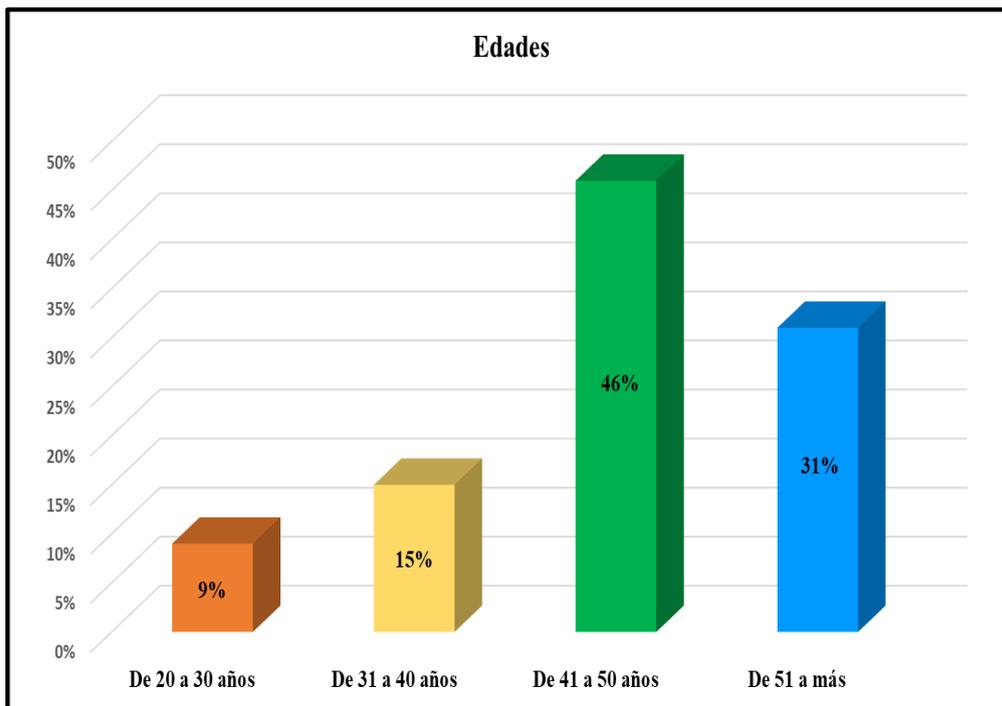
5.2. Presentación de Resultados

a) Datos Generales de los trabajadores

Como se aprecia en la figura 6, las edades con un mayor porcentaje oscilan desde los 41 a 50 años con un 46%, en el área administrativa se observa laborando a personas adultas; en segundo lugar, las edades entre 51 a más presentan un porcentaje del 31%, personas de la tercera edad que laboran dentro de esta área; en tercer lugar, los colaboradores con edades de 31 a 40 años obtuvieron un 15%; y por último, el grupo que menos porcentaje obtuvo fueron las edades entre 20 a 30 años con un 9%, que permite entender que existe una escasa presencia de jóvenes.

Figura 6

Gráfico de barras de los resultados de las edades del personal en el área administrativa el Hospital DAC, 2024

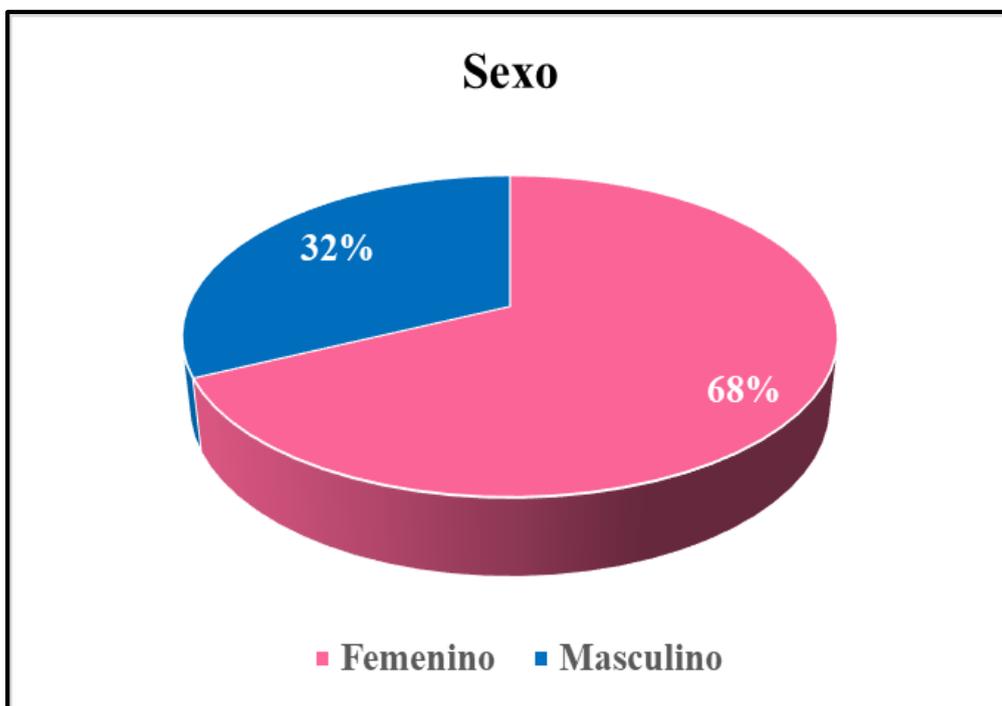


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 7, se observa que dentro del área administrativa existe en mayor porcentaje el sexo Femenino con un 68%; mientras que, el sexo masculino está representando con un 32%. Esto indica que hay una afluencia significativa del personal femenino, con una diferencia porcentual del 36% en comparación con el personal masculino.

Figura 7

Gráfico circular de sexo del personal en el área administrativa, Hospital DAC, 2024

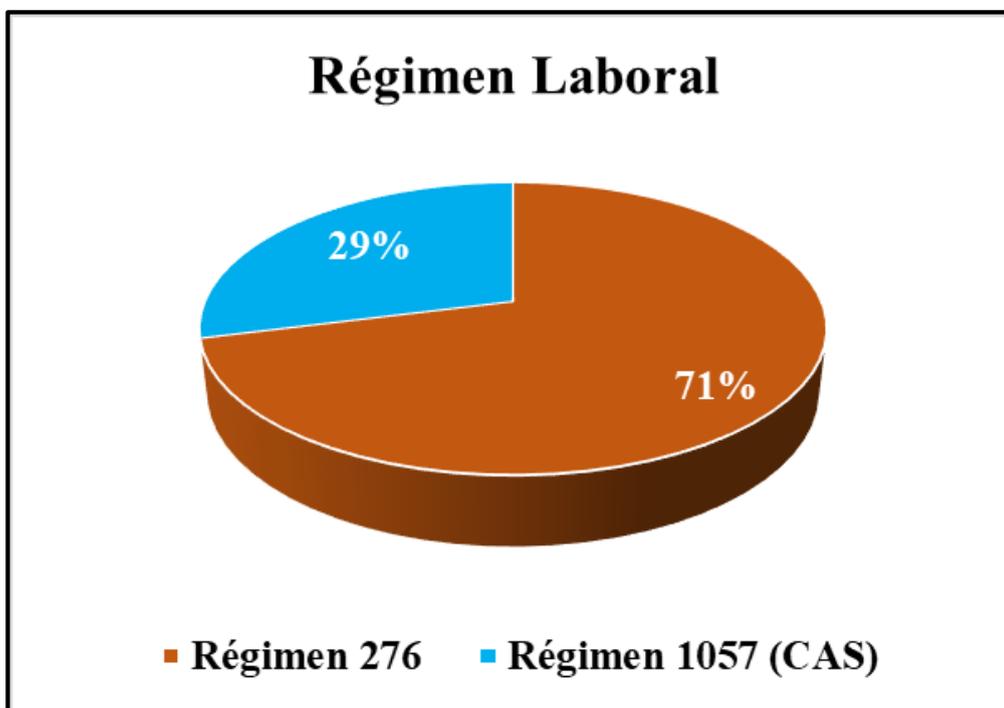


Fuente: Elaboración propia.

Referente al régimen laboral, en la figura 8 se aprecia que el 71% del personal labora bajo el Régimen Laboral 276, donde el servidor público presta sus servicios con contrato indefinido o nombramiento en cumplimiento a las formalidades del Estado; por otra parte, el 29% del personal se encuentra trabajando en el Régimen Laboral 1057 (CAS), que constituye una modalidad especial de contratación laboral, privativa del Estado.

Figura 8

Gráfico circular de los resultados del Régimen Laboral del personal en el área administrativa, Hospital DAC, 2024

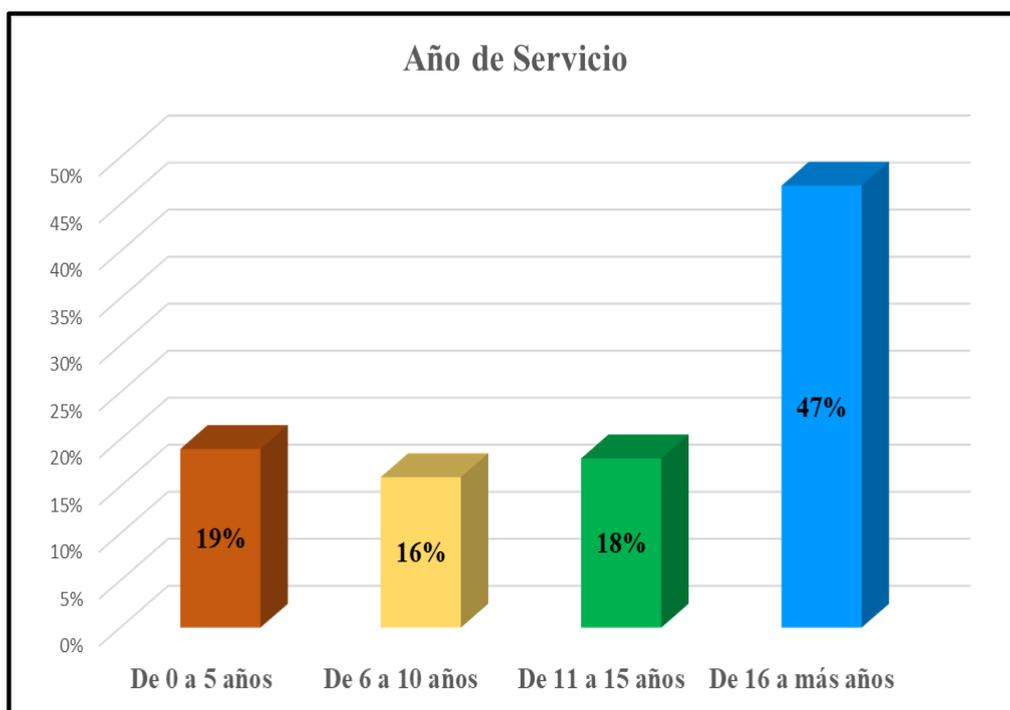


Fuente: Elaboración propia.

Como se evidencia en la figura 9, el 47% del personal viene laborando en el Hospital DAC de 16 a más años, los cuales son quienes presentan mayor vínculo e identidad con el Hospital; en segundo lugar, el 19% se encuentra laborando de 0 a 5 años; en tercer lugar, el 18% representa a los trabajadores que laboran de 11 a 15 años; y, por último, el 16% viene prestando sus servicios de 6 a 10 años.

Figura 9

Gráfico de barras de los resultados de los años de servicios del personal en el área administrativa, Hospital DAC, 2024



Fuente: Aplicación de la encuesta en la muestra de estudio.

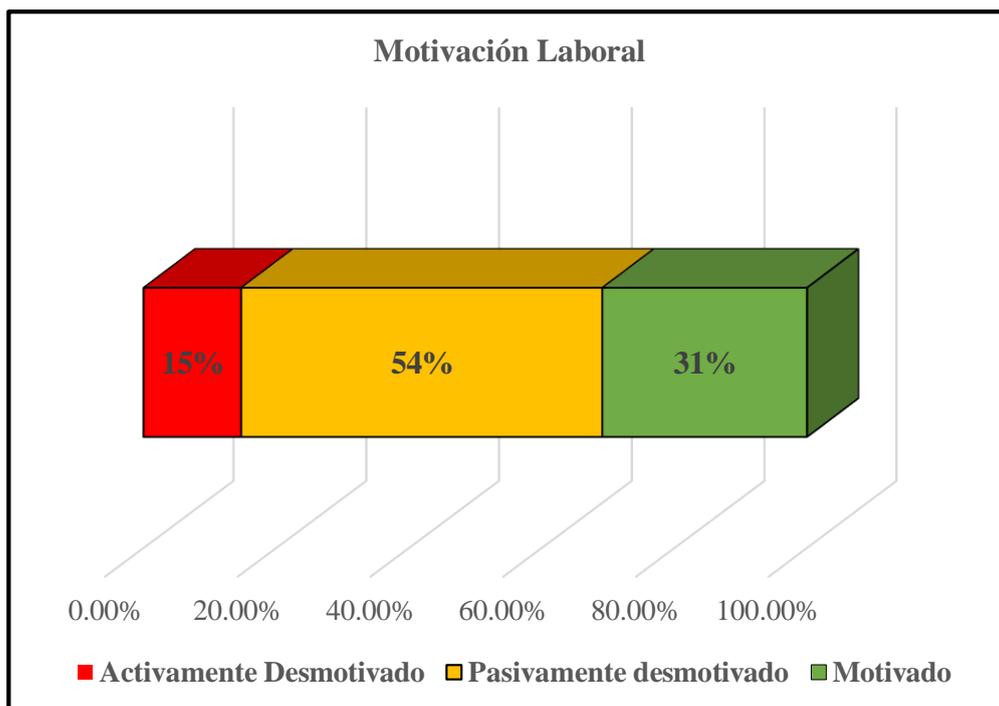
b) Motivación Laboral

Al analizar los niveles de la motivación de los trabajadores del área administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” - Hyo, 2024 se encontró que solo el 31% de los colaboradores se encuentran “Motivados” sintiéndose con energía, comprometidos y se encuentran disfrutando de su trabajo. Seguidamente, el 54% de los colaboradores se encuentran “Pasivamente Desmotivados”, lo que indica que los servidores no tienen interés, no les gusta lo que hacen y prefieren hacer el mínimo esfuerzo. Finalmente, el 15% de los colaboradores se encuentran “Activamente Desmotivados”, lo que indica que no solamente no son productivos, sino que tratan de

influir en sus compañeros de trabajo para que no prosperen ni avancen dentro de su entorno laboral. Véase en la Figura 10.

Figura 10

Niveles de la Motivación laboral en el área administrativa el Hospital DAC, 2024



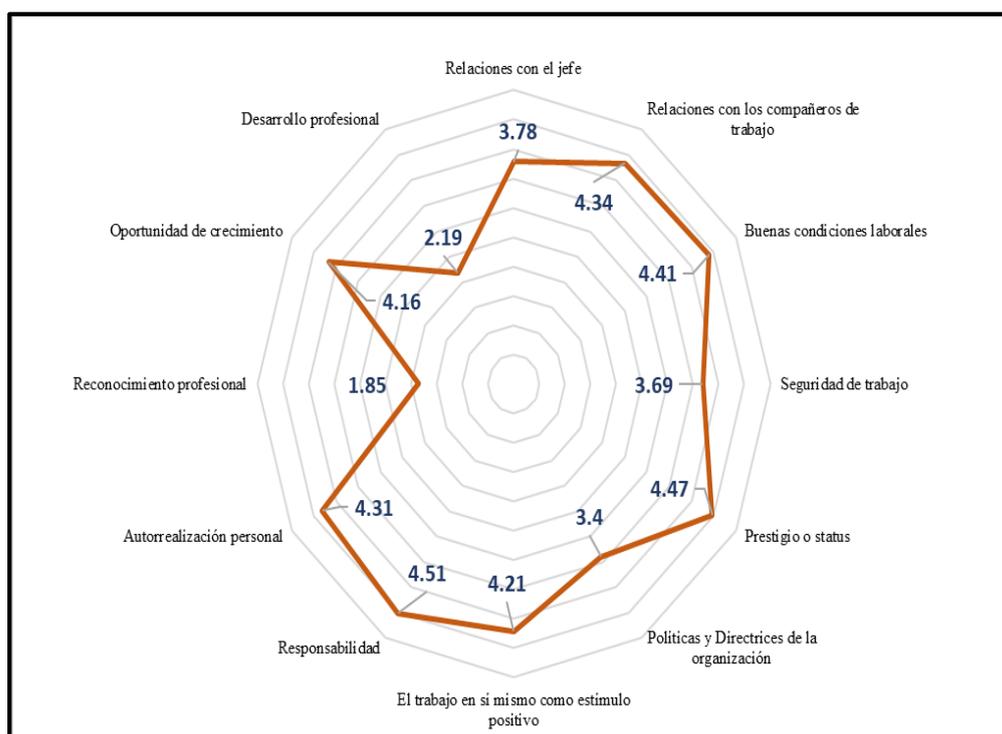
Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en la figura 11, la variable Motivación Laboral se define por doce (12) indicadores, de los cuales los que obtuvieron un mayor puntaje fueron: en primer lugar, **“Responsabilidad”** con un promedio de 4,51 el cual indica que los servidores asumen toda la responsabilidad para cumplir con sus actividades y tareas en su puesto de trabajo; en segundo lugar, **“Prestigio o status”** con un promedio de 4,47 evidenciando que los colaboradores al formar parte de la entidad sienten que son importantes; y en tercer lugar, **“Relaciones con los compañeros de trabajo”** con un

promedio de 4,41 donde se refleja que existe una buena relación entre los compañeros de trabajo.

Figura 11

Diagrama Radial de los Indicadores de la Motivación laboral con sus respectivos puntajes



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, también se pueden observar los promedios menores que son: en primer lugar, **“El trabajo en sí mismo como estímulo positivo”** con un promedio 3,40 donde se evidencia que los colaboradores expresan incomodidad respecto a las normativas establecidas por la entidad; en segundo lugar, **“Desarrollo profesional”** representa un promedio de 2,19 dando a conocer que los colaboradores no reciben capacitaciones esenciales requeridas para poder desempeñar adecuadamente sus

actividades asignadas; y por último el **“Reconocimiento profesional”** que obtuvo un promedio de 1,85 el cual no se reconoce ni se proporciona recompensas que valoren adecuadamente los buenos resultados de los colaboradores.

Tabla 9

Estadísticos de la Variable Motivación

| Estadísticos | Valor |
|------------------------------|--------------|
| Media | 45,32 |
| Desviación Estándar | 1,981 |
| Coefficiente de Variabilidad | 4,37% |
| Asimetría (As) | -0,276 |
| Curtosis (Cu) | -0,216 |

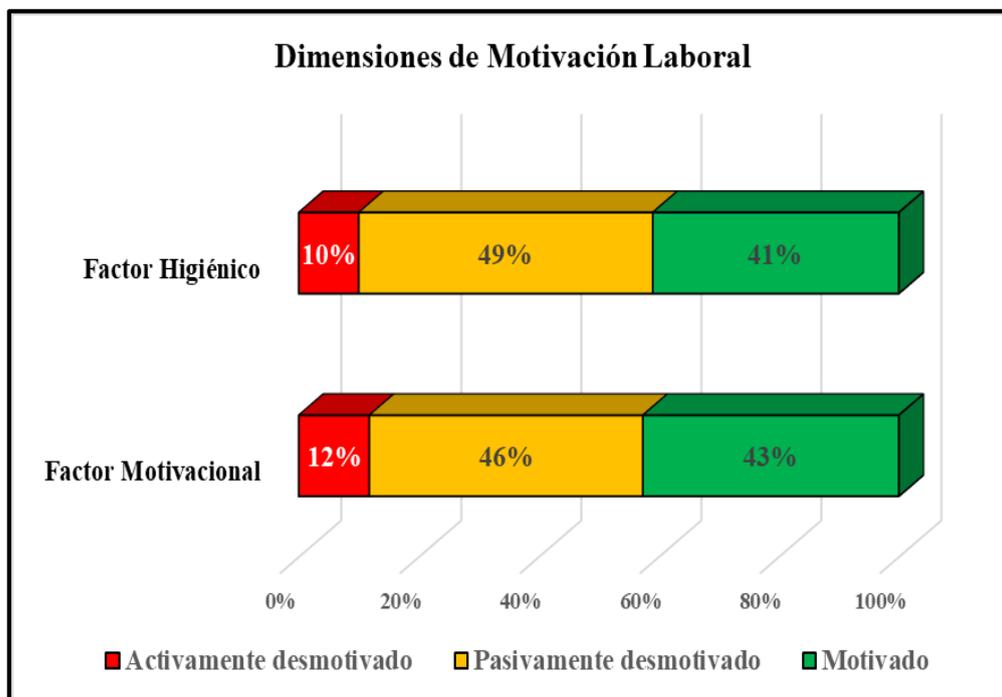
Nota. Procesamiento de datos de la Aplicación de Instrumentos.

En la Tabla 9, se presenta que el promedio de los puntajes de Motivación Laboral de los trabajadores del Área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en 2024 es de 45,32 puntos, en una escala de 12 a 60 puntos. La dispersión de los puntajes es moderada, con una desviación estándar de 1,981 y una variabilidad del 4,37%, sugiriendo una homogeneidad significativa en los datos, ya que la media es representativa al no exceder el 33,33% del coeficiente de variabilidad. Además, la distribución de las puntuaciones muestra un sesgo negativo hacia la izquierda con un sesgo de -0,276 y es platicúrtica, con una curtosis de -0,216, indicando que los datos están más dispersos que en una distribución normal.

Según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg se puede diferenciar: Factores Higiénicos (relacionados con el entorno en el que las personas operan, estos aspectos cubren las condiciones bajo las cuales realizan sus labores.) y Factores Motivacionales (directamente vinculados a la satisfacción personal, aspectos como el Trabajo en sí mismo como estímulo positivo).

Figura 12

Dimensiones de la Motivación Laboral del área administrativa del Hospital DAC, Huancayo, 2024



Fuente: Elaboración propia.

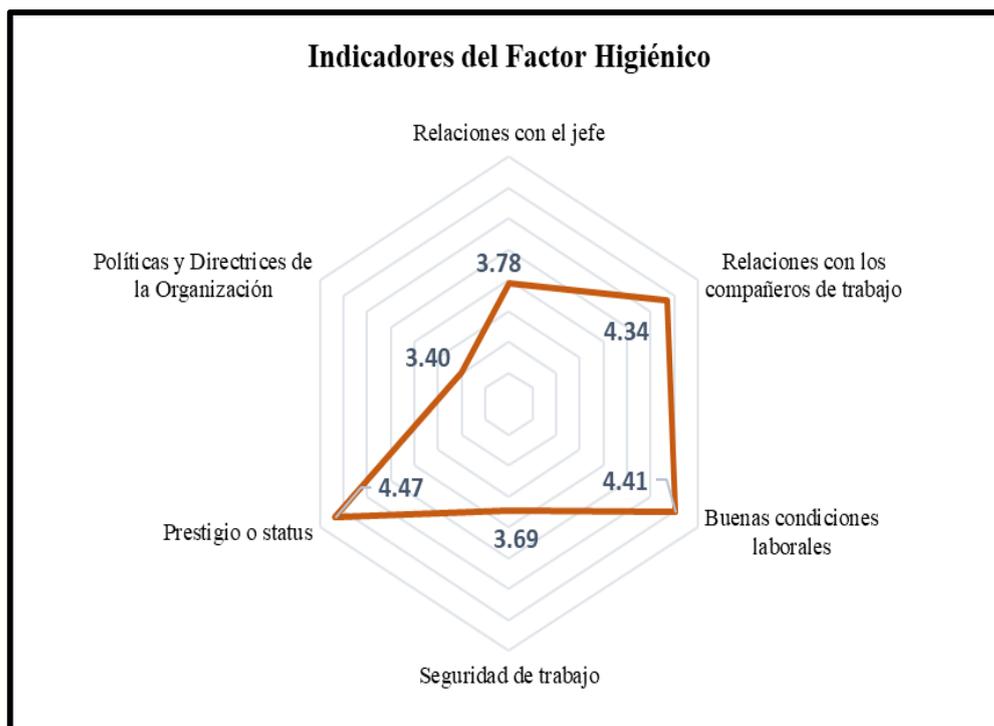
Al analizar los Factores Higiénicos de la Motivación Laboral, se aprecia que el 41% se encuentran “Motivados”, el 49% “Pasivamente desmotivados” y el 10% “Activamente desmotivados”. En cuanto a los seis (6) indicadores del Factor Higiénico, los que obtuvieron mayor puntaje fueron: en primer lugar, **“Prestigio o status”** con un promedio de 4,47 que demuestra que los servidores se sienten valorados e importantes perteneciendo a la entidad; en segundo lugar, **“Buenas condiciones laborales”** con un promedio de 4,41 donde se puede afirmar que el personal administrativo se siente cómodo y satisfecho con las instalaciones que ofrece la entidad; y en tercer lugar, **“Relaciones con los compañeros de trabajo”** que representa un promedio de 4,34

donde se considera que existe una buena relación entre los compañeros de trabajo.

Véase en la figura 13

Figura 13

Diagrama radial de los Indicadores del Factor Higiénico



Fuente: Elaboración propia.

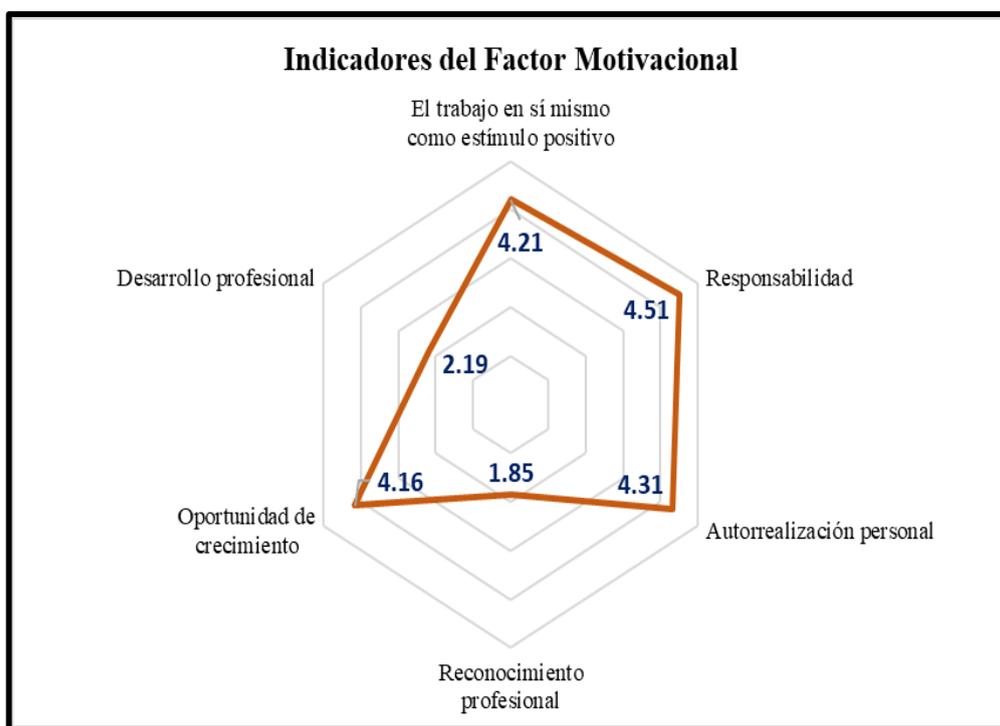
Con respecto a los ítems con menor puntaje de respuesta en primer lugar se aprecia **“Relación con el jefe”** con un promedio de 3,78 que evidencia que los jefes a menudo no fomentan un ambiente de confianza y hablar con ellos puede ser algo complicado; en segundo lugar, **“Seguridad de trabajo”** con un promedio de 3,69 afirmando que el personal administrativo experimenta sensaciones de inseguridad y falta de estabilidad en sus respectivos puestos de trabajo; y en tercer lugar, **“Políticas y Directrices de la organización”** el cual representa el 3,40 donde los colaboradores

manifiestan expresiones de malestar y faltad comodidad con las normativas dela entidad.

Por otra parte, los Factores Motivacionales muestran que el 46% se sienten “Motivados”, el 43% “Pasivamente desmotivados” y el 12% “Activamente desmotivados”. Concerniente a los seis (6) indicadores del Factor Motivacional, que obtuvieron mayor puntaje fueron: en primer lugar, **“Responsabilidad”** con un promedio de 4,51 el cual se demuestra que los servidores asumen toda la responsabilidad de llevar a cabo sus actividades y tareas correspondientes a su puesto de trabajo; en segundo lugar, **“Autorrealización personal”** con un promedio de 4,31 afirmando que el personal administrativo al formar parte de la entidad les permite encontrar oportunidades para contribuir a su autorrealización; en tercer lugar, **“El trabajo en sí mismo como estímulo positivo”** que representa el 4,21 donde los colaboradores se sienten orgullosos de cumplir con sus actividades asignadas en su puesto de trabajo; y por último, **“Oportunidad de Crecimiento”** con un promedio de 4,16 demostrando que los colaboradores manifiestan una percepción positiva y significativa del valor de su trabajo experimentando sentimientos de realización. Véase en la figura 14

Figura 14

Diagrama Radial de los Indicadores del Factor Motivacional



Fuente: Elaboración propia.

En tanto, los seis (6) indicadores del Factor Motivacional que obtuvieron menor puntaje son: en primer lugar, **“Desarrollo profesional”** representado por un promedio de 2,19, el cual manifiesta que los colaboradores no perciben ni reciben un reconocimiento adecuado por su trabajo, contribución y esfuerzo realizado; y, en segundo lugar, **“Reconocimiento profesional”** con un promedio de 1,85, donde se evidencia el desinterés en las tareas asignadas y actividades realizadas por los colaboradores.

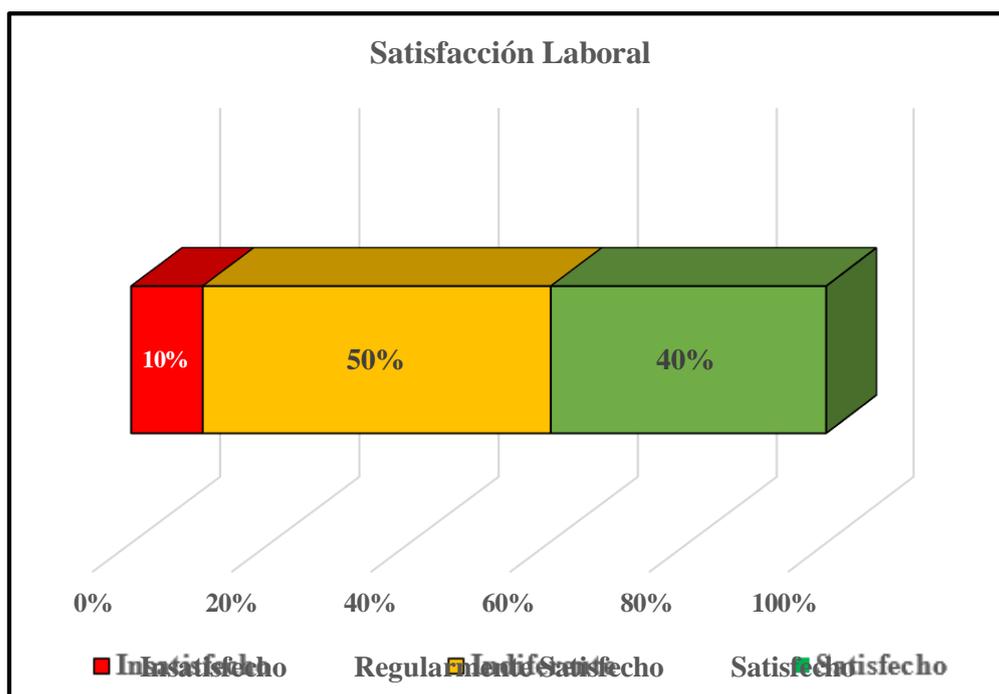
c) Satisfacción Laboral

Al analizar los niveles de Satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión, se evidenció que el 40% de los

colaboradores se sienten “Satisfechos”, lo cual significa que se sienten realizados satisfaciendo sus expectativas motivacionales. Por otra parte, el 50% se encuentran “Indiferentes”, lo que refiere que cumplen con sus responsabilidades básicas, pero carecen de motivación para hacer más de lo requerido o para contribuir de manera significativa al logro de sus metas. Por último, el 10% se sienten “Insatisfechos”, lo que señala sentirse descontentos con algunos aspectos laborales, presentando una productividad y moral deficiente. Véase en la figura 15

Figura 15

Niveles de Satisfacción Laboral en el área administrativa del Hospital DAC, Huancayo, 2024



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 10, se muestra que el promedio de los puntajes de Satisfacción Laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Daniel Alcides

Carrión es de 97,25 puntos, en una escala de 24 a 120 puntos. La desviación estándar es de 2,728, y la variabilidad de 2,81% señala una homogeneidad considerable en los puntajes, dado que esta no excede el 33,33% del coeficiente de variabilidad. La distribución de las puntuaciones revela un sesgo negativo leve, con un sesgo de -0,185, y es platicúrtica, con una curtosis de -0,157, lo que indica que la dispersión de los datos es mayor en comparación con una distribución normal estándar.

Tabla 10

Estadígrafo de la Satisfacción Laboral

| Estadígrafos | Valor |
|-----------------------------|--------------|
| Media | 97,25 |
| Desviación Estándar | 2,728 |
| Coeficiente de Variabilidad | 2,81% |
| Asimetría (As) | -0,185 |
| Curtosis (Cu) | -0,157 |

Nota. Procesamiento de datos de la Aplicación de Instrumentos.

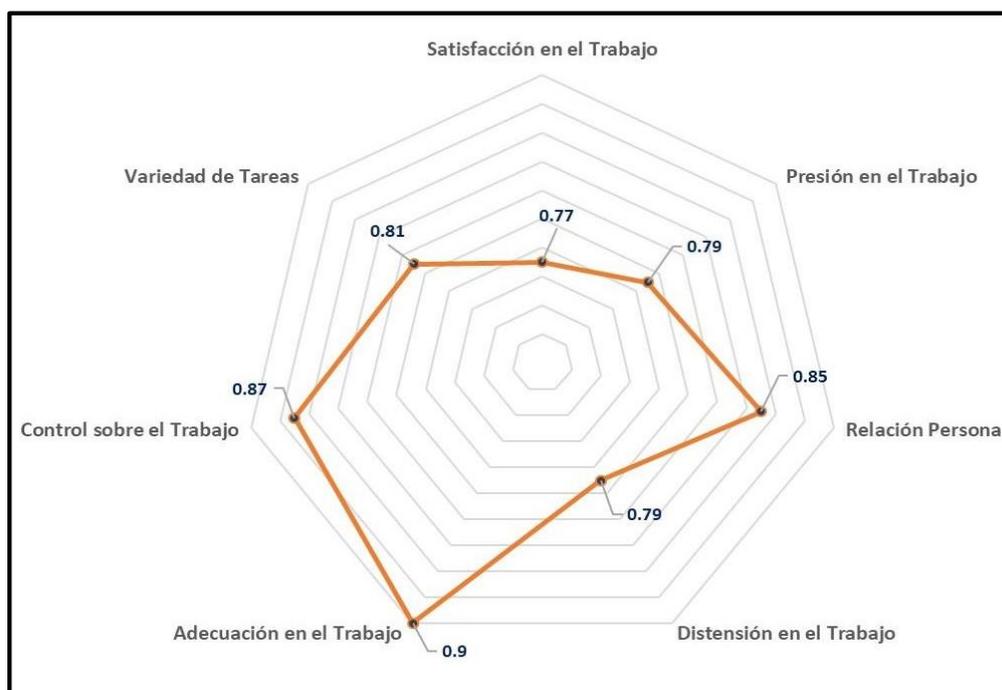
En cuanto a las siete (7) dimensiones de la Satisfacción Laboral, los promedios que obtuvieron mayores puntajes son: ***“Adecuación en el trabajo”*** obtuvo un promedio de 0,90, lo que significa que los colaboradores encajan en su puesto de trabajo en relación con sus habilidades, intereses y el entorno laboral son compatibles y adecuados para las tareas que realizan en su trabajo.

En segundo lugar, se encuentra la dimensión ***“Control sobre el trabajo”*** con un promedio de 0,87, indicando el grado de autonomía e influencia en las funciones, actividades y decisiones que los servidores presentan en su entorno laboral. Y, en tercer lugar, se haya la dimensión ***“relación personal”*** con un promedio de 0,85, donde se

refleja que los trabajadores presentan relaciones estables y colaborativas con sus colegas. Véase en la figura 16

Figura 16

Diagrama Radial de las dimensiones de Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los promedios que obtuvieron menores puntajes son: ***“Presión en el trabajo”*** que obtuvo un promedio de 0,79, lo que indica que los colaboradores experimentan niveles de presión en el trabajo que impactan negativamente en el equilibrio entre su vida personal y laboral contribuyendo al agotamiento o presión que puede surgir como resultado de una carga laboral.

En según lugar, se encuentra la dimensión ***“Distensión en el trabajo”*** con un promedio de 0,79, en el cual los trabajadores perciben que existen rutinas y procedimientos establecidos que no son ni excesivamente estresantes ni

particularmente plácidos en su puesto de trabajo. Y, en tercer lugar, se haya la dimensión “*Satisfacción en el trabajo*” con un promedio de 0,77, puesto que la entidad no cumple totalmente con las expectativas de los colaboradores y perciben falta de reconocimiento o falta de oportunidades de crecimiento contribuyendo a la indiferencia e insatisfacción en el trabajo.

5.3. Contrastación de Resultados

A continuación, se procede con el análisis de la relación que existe entre las dos variables:

Prueba de Normalidad Kolmogorov – Smirnov ($n \geq 50$) de las variables

Para determinar que prueba de correlación se debe utilizar, es conveniente realizar la prueba de normalidad de las dos variables mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov, ya que la muestra es mayor o igual a 50.

- ✓ Formulación de las hipótesis Nula (H_0) y Alterna (H_1)
 - ✓ **H_0** : La distribución de la variable es similar a la distribución normal. ($p \geq 5\%$)
 - ✓ **H_1** : La distribución de la variable difiere de la distribución normal. ($p < 5\%$)

Para una muestra de 68 trabajadores del Área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” que participan en la investigación se hallan los valores correspondientes con el SPSS versión 25 y se obtiene la siguiente tabla:

Tabla 11

Prueba de Normalidad de Variables

| | Kolmogorov - Smirnov ($n \geq 50$) | | | |
|--------------------|--------------------------------------|----|-------|--------------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Conclusión |
| Motivación Laboral | 0,119 | 68 | 0,018 | No es normal |

| | | | | |
|----------------------|-------|----|-------|--------------|
| Satisfacción Laboral | 0,136 | 68 | 0,003 | No es normal |
|----------------------|-------|----|-------|--------------|

Fuente: Elaboración propia.

De la Tabla 11, se aprecia que el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido en las variables: Motivación Laboral (0,018) y Satisfacción Laboral (0,003) se puede apreciar que ambas son menores al nivel de significancia ($\alpha=5\%=0,05$), entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1), con ello, se asevera que la variable difiere de la distribución normal. De estos resultados se concluye que se debe utilizar una prueba no paramétrica y una prueba de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 12

Correlación de Spearman de las variables.

| | | Satisfacción Laboral | |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|-------|
| | | Coefficiente de correlación | 0,371 |
| Rho de Spearman | Motivación Laboral | Sig. (bilateral) | 0,002 |
| | | N | 68 |

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral)

En la Tabla 12, se muestra el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($\rho=0,371$), lo que permite afirmar que, entre los puntajes de las variables existe una correlación positiva, para $\alpha=5\%=0,05$. De igual manera, el P valor (0,002) es menor a (0,05), dándose a conocer que es significativo y por lo cual se aprueba la hipótesis. Este resultado indica que a mayor Motivación Laboral corresponde mayor Satisfacción Laboral y a menor Motivación Laboral corresponde una menor Satisfacción Laboral.

Tabla 13

Correlación de las dimensiones de Motivación y Satisfacción laboral

| | | Satisfacción Laboral | | |
|-----------------|----------------------------|------------------------------------|-------------------------|-----------|
| | | Coefficiente de Correlación | Sig. (bilateral) | N° |
| Rho de Spearman | Factor Higiénico | 0,294 | 0,015 | 68 |
| | Factor Motivacional | 0,277 | 0,022 | 68 |

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral)

Se observa, en la Tabla 13 que, los coeficientes de correlación de Spearman de las dimensiones de Motivación laboral y la variable de Satisfacción Laboral en el área administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión”, presentan una correlación positiva, debido a que el P valor de la dimensión Factor Higiénicos (0,015) y Factor Motivador (0,022), son menores a la significancia ($\alpha=5\%=0,050$).

a) Hipótesis General

Existe una relación positiva entre Motivación y Satisfacción laboral en el área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

- **Formulación de H_0 y H_1**

H_0 : No existe una relación positiva entre los puntajes de Motivación Laboral con los puntajes de Satisfacción Laboral en el área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

H_1 : Existe una relación positiva entre los puntajes de Motivación Laboral con los puntajes de Satisfacción Laboral en el área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

- **Nivel de significancia:** $\alpha= 0,050$
- **Prueba estadística:** Se utiliza la prueba Rho de Spearman, debido a que los datos son ordinales y no proceden de una distribución normal.

Tabla 14*Prueba de hipótesis general*

| | | Satisfacción Laboral | |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Motivación Laboral | Coeficiente de correlación | 0,371 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,002 |
| | | N | 68 |

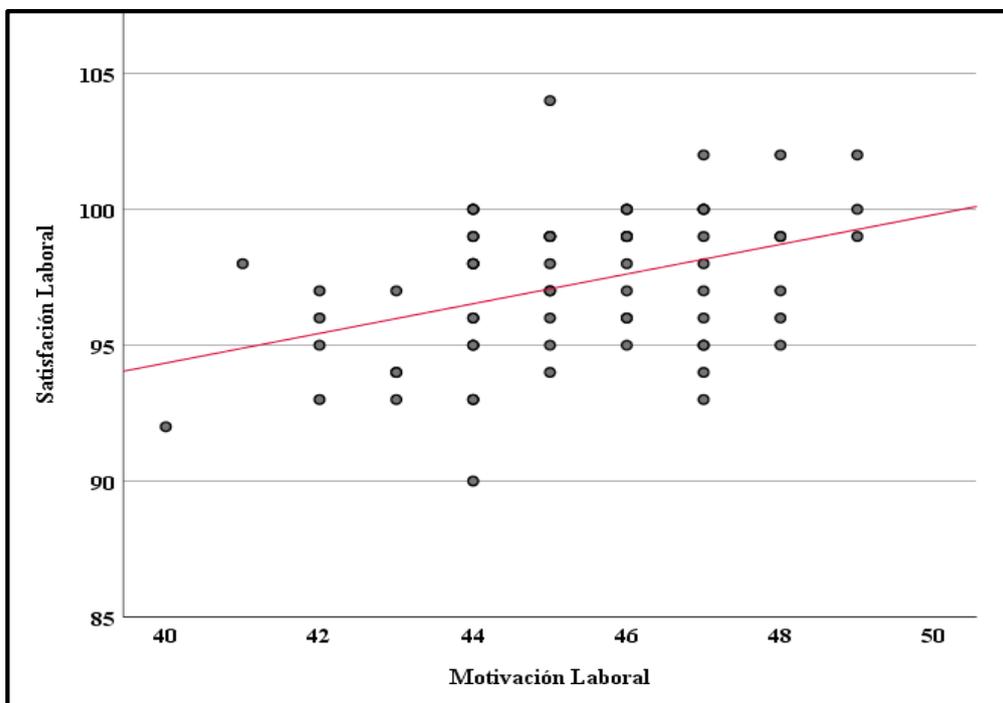
Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión: Con un nivel de significancia de $\alpha= 0,050$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir se demuestra que: los puntajes de la Motivación Laboral se correlaciona de manera positiva con los puntajes de Satisfacción Laboral en el área administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024, puesto que en la Tabla 14 se aprecia que el valor del coeficiente de correlación ($r=0,371$), y el P-valor (0,002) es menor a la significancia $\alpha=0,050$.

Conclusión: Al comprobarse la hipótesis alterna, se demuestra la validez de la hipótesis general: Existe una relación positiva y significativa entre Motivación Laboral y Satisfacción Laboral en el área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

Figura 17

Diagrama de Dispersión de la Motivación Laboral y Satisfacción Laboral



Nota: Elaborado con datos de la Tabla 14

b) Hipótesis Específica 1

Existe una relación positiva entre la motivación en los Factores Higiénicos y Satisfacción Laboral en el área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

- Formulación de H_0 y H_1

H_0 : No existe una relación positiva entre los puntajes de motivación en los Factores Higiénicos con los puntajes de Satisfacción Laboral en el área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

H_1 : Existe una relación positiva entre los puntajes de motivación en los Factores Higiénicos con los puntajes de Satisfacción Laboral en

el área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

Nivel de significancia: $\alpha= 0,050$

Prueba estadística: Se utiliza la prueba Rho de Spearman, debido a que los datos son ordinales y no proceden de una distribución normal.

Tabla 15

Prueba de Hipótesis específica 1

| | | Satisfacción Laboral | |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Factor Higiénico | Coeficiente de correlación | 0,294 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,015 |
| | | N | 68 |

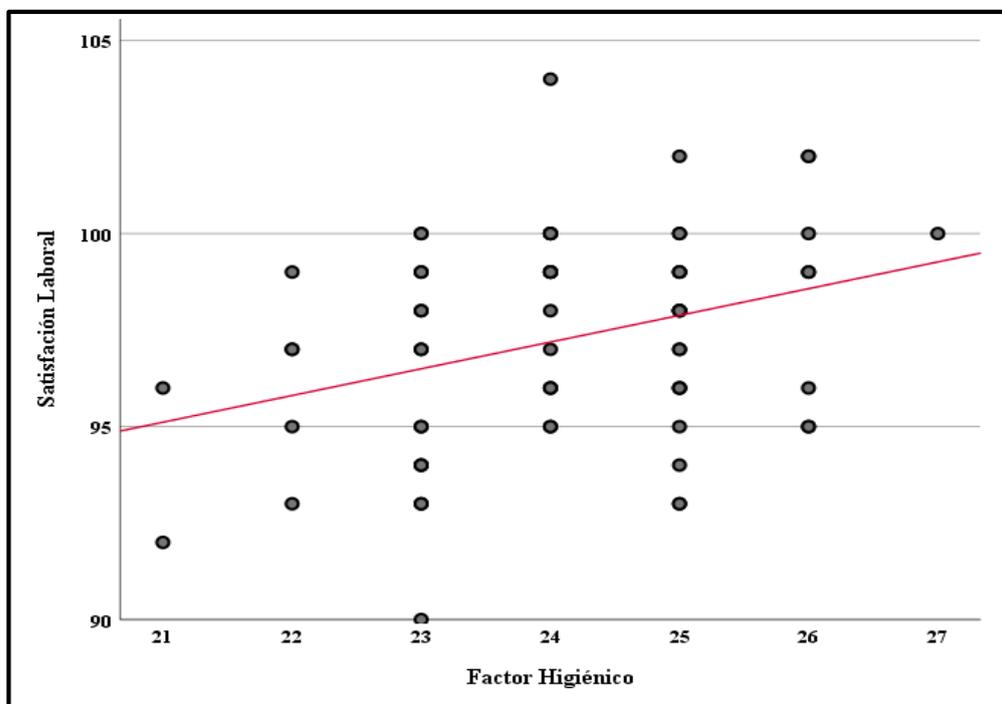
Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral)

Regla de decisión: Con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir se demuestra que: Los puntajes de la motivación en los Factores Higiénicos se correlaciona de manera positiva con los puntajes de Satisfacción Laboral en el área administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024, ya que en la Tabla 15 se aprecia que el valor del coeficiente de correlación ($r=0,294$) y el P-valor (0,015) es menor a la significancia $\alpha=0,050$.

Conclusión: Al comprobarse la hipótesis alterna, se demuestra la validez de la hipótesis específica 1: Existe una relación positiva entre Autonomía de la tarea y Satisfacción Laboral en el área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

Figura 18

Diagrama de Dispersión del Factor Higiénico y Satisfacción Laboral



Nota: Elaborado con datos de la Tabla 15

c) Hipótesis Específica 2

Existe una relación positiva entre la motivación en los Factores Motivadores y Satisfacción Laboral en el área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

- Formulación de H_0 y H_1

H_0 : No existe una relación positiva entre los puntajes de la motivación en los Factores Motivadores con los puntajes de Satisfacción Laboral en el área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

H₁: Existe una relación positiva entre los puntajes de la motivación en los Factores Motivadores con los puntajes de Satisfacción Laboral en el área administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

Nivel de significancia: $\alpha=0,050$

Prueba estadística: Se utiliza la prueba Rho de Spearman, debido a que los datos son ordinales y no proceden de una distribución normal.

Tabla 16

Prueba de Hipótesis específica 2

| | | Satisfacción Laboral | |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|-------|
| | | Coeficiente de correlación | 0,277 |
| Rho de Spearman | Factor Motivador | Sig. (bilateral) | 0,022 |
| | | N | 68 |

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral)

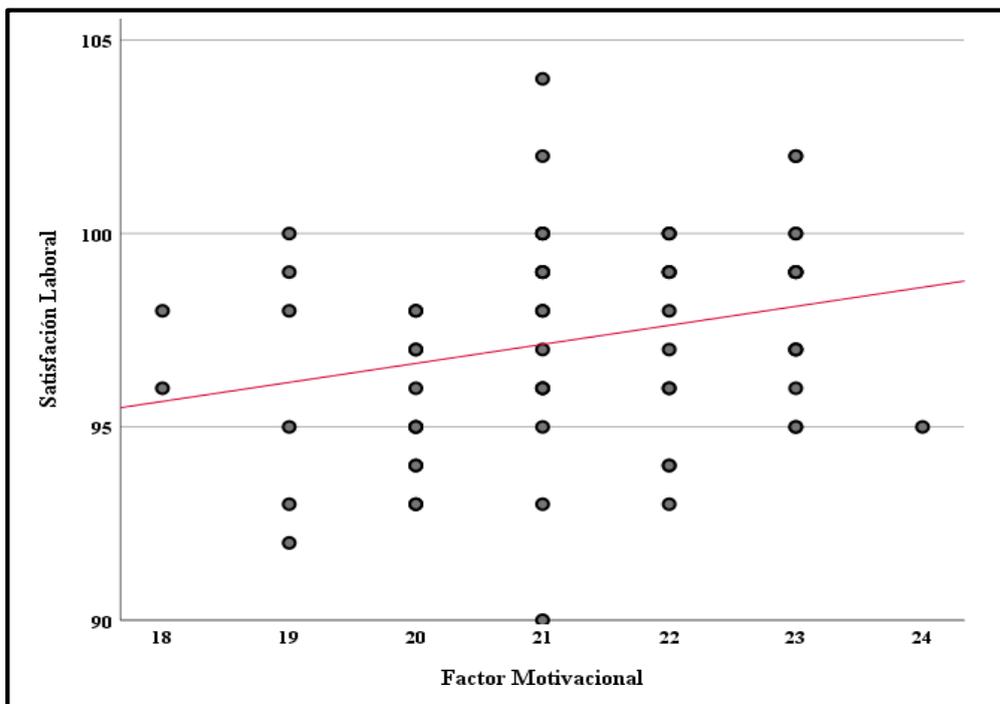
Regla de decisión: Con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir se demuestra que: Los puntajes de la motivación en los Factores Motivadores se correlaciona de manera positiva con los puntajes de Satisfacción Laboral en el área administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024, ya que en la Tabla 16 se aprecia que el valor del coeficiente de correlación ($r=0,277$), y el P-valor (0,022) es menor a la significancia $\alpha=0,050$.

Conclusión: Al comprobarse la hipótesis alterna, se demuestra la validez de la hipótesis específica 2: Existe una relación positiva entre Variedad de la tarea y

Satisfacción Laboral en el área Administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” en el año 2024.

Figura 19

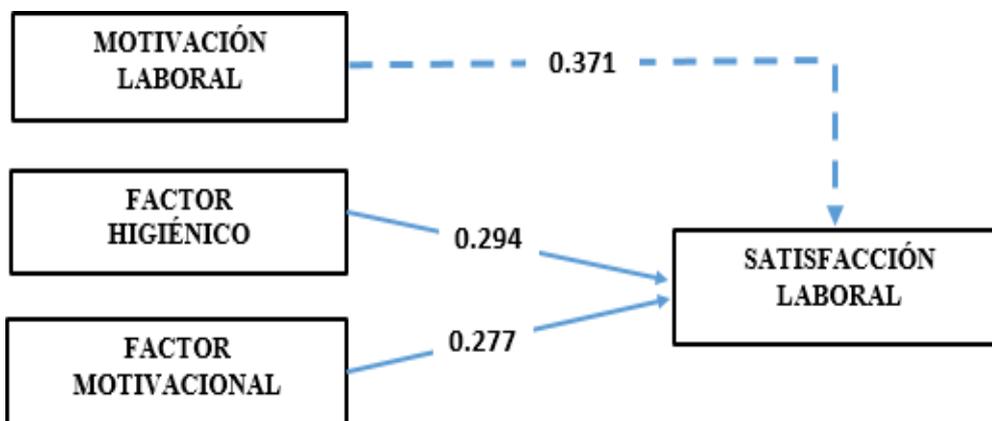
Diagrama de Dispersión del Factor Motivacional y Satisfacción Laboral



Nota: elaborado con datos de la Tabla 16

Figura 20

Resumen de resultados para el modelo teórico propuesto



Fuente: Elaboración Propia

5.4. **Discusión de resultados**

Habiendo encontrado una relación positiva entre motivación y satisfacción laboral, es constructivo pensar en cuáles serán los próximos pasos que puede seguir esta línea de investigación. Esta investigación es complementaria a los hallazgos de Marín y Plascencia (2017), quienes también encuentran una relación positiva y moderada entre la motivación y satisfacción laboral; tomando en cuenta que la investigación de estas dos autoras se centra en el sector salud privado y la presente investigación se ha realizado en el sector de salud público, afirmando que un colaborador motivado es un colaborador satisfecho tanto en el sector público como privado. Igualmente, Alarcón et al. (2020) encuentra relación positiva entre motivación y satisfacción laboral (0,659) en el Hospital Puerto Montt en Chile. Del mismo modo, en la investigación realizada en Ecuador por los autores Salazar y Bello (2021), evidenciaron la relación entre los factores de motivación (higiénicos y motivadores) y satisfacción laboral, concluyendo que se alcanzó a niveles satisfactorios donde valoran a sus colaboradores y permiten que estos se desarrollen eficientemente durante la ejecución de sus funciones, conllevando a que cuan mayor sea su motivación mayor será su satisfacción laboral en dicha entidad pública.

Una investigación a destacar es la realizada por Fernández, M. et al., (2019), quienes concluyen que la relación entre motivación y satisfacción laboral se encuentran asociados significativamente. Se observa que las dimensiones que indican menor satisfacción laboral se relacionan con los beneficios laborales y/o remunerativos; mientras que, aquellas con mayor grado de satisfacción laboral se vinculan con el desarrollo personal y desempeño de tareas, existiendo similitud con los resultados obtenidos en la presente investigación.

¿En este mismo contexto y complementando qué factores contribuyen a la motivación intrínseca, en el artículo científico “*Show them the money? The role of pay, managerial need support, and justice in a self-determination theory model of intrinsic work motivation*” por Olafsen, A. et al., (2015), demostraron que el factor de necesidad de apoyo de los directivos y un salario justo e imparcial de acuerdo a sus resultados, facilitan a que exista una alta motivación intrínseca. Adicionalmente, Torres y Cantú (2020), señalan que el trabajador no se siente motivado debido a que se siente estancado dentro de una rutina salarial y laboral, el cual no percibe un salario justo que espera por sus actividades laborales.

Según Thi, T. et al., (2021), en su artículo “Mediation of employee job satisfaction on the relationship between internal corporate social responsibility and affective commitment”, la satisfacción laboral del personal media la relación entre la Responsabilidad Social Corporativa Interna y el compromiso afectivo (fidelización y lealtad por parte de los empleados); puesto que, al percibir una Responsabilidad Social Corporativa Interna alcanza un mayor nivel de satisfacción laboral contribuyendo al compromiso afectivo. Por lo tanto, si se desea alcanzar un nivel de compromiso alto, los directivos deberían de medir y evaluar cómo se encuentra su Responsabilidad Social Corporativa Interna.

Esta investigación proporciona una base sólida para que futuros investigadores continúen explorando, indagando y validando este proceso con un enfoque más detallado. Se anima a que consideren nuevas causas y efectos relacionados con la motivación, y que realicen mediciones más precisas de los factores que influyen en la motivación y satisfacción laboral dentro de entornos organizacionales.

Conclusiones

1. Se determina que existe una relación positiva entre motivación y la satisfacción laboral (0,371), aunque de moderada intensidad en los colaboradores del área administrativa del Hospital “Daniel Alcides Carrión” - Huancayo. Puesto que estadísticamente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación, aseverando que “a mayor grado de motivación, mayor grado de satisfacción laboral”.
2. Se determina que existe una relación positiva entre la motivación en los factores higiénicos y satisfacción laboral (0,294); aunque de baja intensidad en el personal administrativo del Hospital “Daniel Alcides Carrión”, los servidores perciben sentirse en un ambiente de confianza, generan una buena relación entre sus compañeros de trabajo, se sienten cómodos y a gusto con las instalaciones e infraestructura que les ofrece la Institución ocasionando orgullo del lugar donde laboran. Estadísticamente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, aseverando que “a mayor grado de motivación en los factores higiénicos, mayor grado de satisfacción laboral”.
3. Se determina que existe una relación positiva entre la motivación en los factores motivacionales y satisfacción laboral (0,277); aunque de baja intensidad en el personal administrativo del Hospital “Daniel Alcides Carrión”, donde los servidores perciben sentirse orgullosos de cumplir con las tareas y actividades asignadas asumiendo la responsabilidad de su puesto de trabajo, contribuyendo a su autorrealización y crecimiento profesional, brindando oportunidades la entidad de poder hacer línea de carrera. Estadísticamente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, aseverando que “a mayor grado de motivación en los factores motivacionales, mayor grado de satisfacción laboral”.

4. Se pudo evidenciar que tanto en las entidades públicas como privadas existe una relación positiva y moderada entre motivación y satisfacción laboral, por lo cual cuando los colaboradores se sienten desmotivados, su experiencia tiende a ser insatisfactoria; mientras que aquellos que están motivados suelen tener una experiencia satisfactoria.
5. Se pudo concluir que el personal nombrado tiende a expresar un mayor grado de satisfacción en sus puestos de trabajo. Esto se debe en parte a la estabilidad laboral inherente al estatus de nombramiento, que brinda una sensación de seguridad en el empleo y una mayor tranquilidad respecto al futuro profesional, sintiéndose más arraigados a la estructura organizacional y más comprometidos con las normas y procedimientos establecidos, lo que contribuye a una mayor cohesión en el ambiente laboral. Por otro lado, el personal CAS a menudo enfrenta mayor incertidumbre y precariedad en sus puestos de trabajo, ya que sus contratos suelen ser temporales y sujetos a renovación periódica, donde no se sienten cómodos con las normas establecidas y pueden experimentar dificultades para integrarse completamente en la cultura organizacional.

Recomendaciones

1. Sería pertinente y oportuno que la alta dirección a través del área de Recursos Humanos del Hospital “Daniel Alcides Carrión” tenga en claro que existe una relación positiva y moderada entre la motivación de los colaboradores del área administrativa y la satisfacción percibida, con el fin de que se gestione las dimensiones de la motivación más adecuadas para generar mejores indicadores de satisfacción laboral.
2. Debido a la baja percepción del personal en el resultado de la encuesta de Motivación sobre el Factor Motivacional, se recomienda brindar formaciones y capacitaciones continuas al personal administrativo para que puedan cumplir con sus funciones y deberes asignados a sus puestos de trabajo a fin de adquirir habilidades y conocimientos nuevos que permitan mejorar su desempeño en el trabajo. Las capacitaciones y el desarrollo profesional constante mantienen a los servidores actualizados y preparados para afrontar cualquier cambio que se pueda generar en el sector salud, generando una gran oportunidad para el crecimiento personal y laboral.
3. Dado el limitado interés que muestra la entidad hacia los colaboradores en relación con su remuneración, se recomienda modificar, gestionar y establecer un óptimo presupuesto para los servidores administrativos del Hospital “Daniel Alcides Carrión”, ya que estos mencionan no tener una remuneración adecuada y recursos suficientes para desempeñar sus labores eficientemente. Es necesario mejorar la calidad del trabajo y fortalecer la competitividad del personal a fin de ofrecer una eficiencia operativa en sus procesos.
4. Para abordar la situación del Factor Higiénico donde la mayoría de los colaboradores no se sienten cómodos ni a gusto con las normas establecidas, se

recomienda que la entidad y los directivos implementen un proceso de diálogo abierto y continuo. Es fundamental realizar sesiones de retroalimentación donde los empleados puedan expresar específicamente qué aspectos de las normas les resultan difícil de comprender para poder reflejar un equilibrio entre las necesidades operativas de la empresa y el bienestar de los colaboradores.

5. Para abordar eficazmente el problema del bajo reconocimiento del personal, se recomienda que el área administrativa implemente un programa de “Reconocimiento Diversificado”, el cual incluya elogios públicos, promociones, oportunidades de desarrollo y bonificaciones para reconocer el trabajo del colaborador. Es importante reconocer tanto los logros individuales como los de equipo, y ofrecer recompensas que valoren a los empleados, estableciendo un sistema de feedback continuo donde los jefes destaquen regularmente las contribuciones de los empleados, fortaleciendo así su motivación y compromiso.
6. Como resultado de la mala percepción de los colaboradores en relación al no ocupar el puesto que merecen, se recomienda implementar un sistema de revisión de roles y competencias más transparentes y equitativos. Esto podría incluir evaluaciones de desempeño objetivas, donde se identifiquen habilidades y logros, y se ajusten las asignaciones de roles según estos criterios. Así mismo, crear un medio de comunicación abierto donde se puedan expresar las aspiraciones y expectativas de carrera también contribuiría a que los colaboradores se sientan apreciados y adecuadamente posicionados en sus puestos de trabajo.

Referencias

- Abolafio, M. (2016, August 12). 10 estadísticas sobre motivación laboral para Recursos Humanos. El Blog de Edenred; *Edenred*. <https://blog.edenred.es/estadisticas-motivacion-laboral/>
- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L., & Monteverde, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20(04). <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Albizu, E.; Landeta, J. (2001): Dirección estratégica de los recursos humanos, teoría y práctica. Pirámide.
- Andresen, M.; Domsch, M. & Cascorbi, A. (2007). Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: a study of European maritime pilots. *Journal of Labor Research*, 28: 714-734.
- Aranaz, J. y Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital*, 52, 63-66.
- Ares, A. (2013). Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. *Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, 153-280.
- Arias, F., (2012), *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas, Episteme. C. A.
- Arotoma, S. (2020). *Relación entre Nivel de Motivación y Satisfacción laboral en colaboradores del Área Administrativa de una Municipalidad De Lima Metropolitana*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8634/Relacion_ArotomaRamos_Sendy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arquer, M. (1999). *Carga mental de trabajo: fatiga*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado el 23 de enero del 2017, de:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_445.pdf.

Atkinson, J. W., (1964). *An introduction to motivation*, Van Nostrand, Reinhold Co., Nueva York.

Avia, J., & Soel, E., (2021). *Motivación y Satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas Lima– 2019*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao. Repositorio de la Universidad Nacional del Callao.

Baez, C. (2013). Satisfacción laboral y Productividad. <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>

Barroso, F., y Salazar, J., (2009). Satisfacción laboral Vs. Rotación, ausentismo y productividad. Un estudio de cuatro casos. *Projectics / Proyética / Projectique*. 3(3), 29-39.

Benites, J., (2020). *Motivación y Satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Tercer Nivel*. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Recuperado a partir de: <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/2665/BELJCD05T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: CISSPRAXIS.

Briones, G. (2000). *La investigación social y educativa*. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, p.59.

Cable, D. M. & DeRue, D.S. (2002). The Convergent and Discriminant Validity of Subjective Fit Perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 5, 875–884. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.87.5.875>

Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited*. Universidad Piloto de Colombia

Chiang, V., Ojeda, H. J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, Abril-Junio, 39-60.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (5.a ed). Colombia: Editorial Mc Graw Hill
[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)

Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2013). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw Hill Interamericana.

Cuba, C., Rodríguez, R., García Rodríguez, T., Marta, C., & Pérez, C. (n.d.). Retrieved July 27, 2024, from
<https://www.redalyc.org/pdf/1800/180019787003.pdf#:~:text=URL%3A%20https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F1800%2F180019787003.pdf%0AVisible%3A%200%25%20>

Cuesta, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe ediciones.

Espinoza, B., Puma, P., Jessica, P., Cueva Buendía, M., Luis, A., & Carátula. (2022). Retrieved September 28,
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27701/arroyo_er.

[pdf?sequence=1&isAllwed=y](#)

Fernández, M., Raybaud, L., Racedo, L., Robert, C., Sabatini, C., Moraes, D. (2019).

Nure Investigación, 16 (103), 1-6.

Figueroa, M. (2015). *El Método Abstracto-Deductivo y el Método Inductivo-*

Experimental. SaberMetodología.

Flores, L. (2018). Tener buena relación con tus compañeros de trabajo mejora la productividad. *Fondecyt.gob.pe*.

<http://www.fondecyt.gob.pe/interactiva/fondecyt-informa/tener-buenarelacion-con-tus-companeros-de-trabajo-mejora-la-productividad>

Forastieri (2005). Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud. Oficina Regional para Centroamérica, Haití, Panamá y República Dominicana. OIT.

García, M. (1999). El desarrollo profesional: análisis de un concepto complejo.

Obtenido de <http://www.doredin.mec.es/documentos/008200030114.pdf>

Gerich, J. & Weber, C. (2019). The Ambivalent Appraisal of Job Demands and the Moderating Role of Job Control and Social Support for Burnout and Job Satisfaction. Springer, 1-30. <https://doi.org/10.1007/s11205-019-02195-9>

Goldthorpe, John, y Hope, Keith (1974): *The Social Grading of Occupations*, Oxford, Oxford Univ. Press.

Goleman, D. *“Inteligencia Social”*. 2006. Editorial Planeta Mexicana S.A. México, p. 128.

Gómez, A., & Acosta, H. (2003). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *ACIMED*, 11(6)

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011&lng=es&tlng=es.

Gonzales, M., & Delgado Alvarez, A. (2024). *La motivación intrínseca y la*

satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales, región Callao, 2022.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/669680/Delgado_AA.pdf?sequence=15&isAllowed=y

Greenhaus, Jeffrey y Allen, Tammy. (2011). Work-family balance: A review and extension of the literature. En James. Campbell y Louis. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 165-183). American Psychological Association.

Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones*. (9ª Ed). Cengage Learning Editores.

Halanocca S., Palomino L., Rupay K., (2019). *La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud* [ESAN].

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019_MA_GSS_16-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hampton, D. R. (2001). *Administración contemporánea*. McGraw-Hill.
<https://www.redalyc.org/pdf/4419/441942927004.pdf>

HayGroup (1996). *Las Competencias clave para una gestión integrada de recursos humanos*. (2ª Ed.). Ediciones Deusto S.A

Hebb, D. O., (1949), *The organization of behavior*, Wiley, Nueva York.

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Herzberg, & R., H. (1963). *The Motivation-Higiene Concept and Psychotherapy*. *Mental Hygiene*, 47.

Hidalgo, L. (2005). *Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y*

Evaluación Cualitativas. Recuperado de:
<http://www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf>

- Honnet, A. (2006). El reconocimiento como ideología. *Isegoría*, Nro.35, 129-150.
- Instituto de Ciencias Hegel. (19 de enero de 2021). *¿Qué es la seguridad y salud en el trabajo?* Instituto de Ciencias Hegel. <https://hegel.edu.pe/blog/seguridad-y-salud-en-el-trabajo-que-es-y-que-dice-la-ley-en-peru/>
- Lazo, A., (2019). *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la oficina de trámite documentaria y archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio de la Universidad de Huánuco.
- Locke, E.A. y Latham, G.P., (2004), *What should we do about motivation theory? Six recommendations for the twenty-first century*, *Academy of Management Review*, 29(3), 388-403.
- López, N. (2010). *Talento Humano, Sistema de Gestión por Competencias*. Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10054/LopezParraNatalia2013.pdf;jsessionid=5E6E4E2B73A3A8D3F34F70092E239E6A?sequence=2>
- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 116(1), 85–95. <https://doi.org/10.1023/a:1020963709795>
- Marín, H., Placencia, D. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42–52.
- Márquez, A. (1990). *Algunas consideraciones teórico-metodológicas para el tratamiento de las habilidades*. Santiago de Cuba: Instituto Superior Pedagógico

“Frank País”. (Informe de la Investigación).

Martínez Coll, Juan Carlos (2011). *Las necesidades sociales y la pirámide de Maslow en La economía de mercado, virtudes e inconvenientes.*

<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Maximova, V. N. (1962). *Problemas actuales de la didáctica*. Conferencias. Leningrado,

Merilla, L. (2003). *Propuesta de un modelo de intervención para contrarrestar los efectos del trabajo monótono en la productividad y la salud de los empleados de revisión de la imprenta de billetes del banco de la república*. Departamento Médico y Salud Ocupacional Banco de La República, Bogotá- Colombia

Montes, M., Díaz, M. (2018). Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. 12(2), 9-16.

Morillo, I. (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional*, 7, (001), p.43-57.

Nieves F. (9 de mayo de 2006). Políticas de la empresa. *GestioPolis*.
<https://www.gestiopolis.com/politicas-de-la-empresa/>

Núñez, P., Grande, F. A., & Pedrosa, C. (2012). Nuevos Retos en el Desarrollo de la Carrera Profesional: el modelo Boundaryless Career. *Universia Business Review*, 14.

Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J. & Deci, E. L. (2015). Show them the money? The role of pay, managerial need support, and justice in a self-determination theory model of intrinsic work motivation. *Scandinavian Journal of Psychology*, 56,

447–457.

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.

<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Inclusive Labour Markets, Labour Relations and Working Conditions Branch* (INWORK). ILO Departments. [En

línea] 11 noviembre 2016. /

https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working_conditions/lang-es/index.html

Osorio K., Arango A., & Acosta E. (2020). *La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas*. Colección Académica De Ciencias Sociales,

3(2), 22–35.

<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4484>

Ovejero, A., (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*. Editorial Biblioteca Nueva

Pereda, F., López, T., & González, F. (2014): “*Las habilidades directivas como ventaja competitiva*. El caso del sector público de la provincia de Córdoba (España)”.

Intangible capital, 10(3), págs. 528 - 561.

Perez, N., (2023). *Satisfacción laboral y motivación del profesional de enfermería en la Dirección de Salud Chota, 2021*. Universidad Nacional de Cajamarca.

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5324/TESIS%20PEREZ%20CORONEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pfeffer, J. (1998). *The Human Equation: Building Profits by Putting People First*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

Rico Pérez, M. C. (2006). “La autorrealización de empleados administrativos en una

- dependencia del municipio de Durango” (tesis de maestría). Facultad de Contaduría y Administración, División de Estudios de Posgrado. Universidad Juárez del Estado de Durango
- Ricoy, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Revista do Centro de Educação, 31 (1), 11-22.
- Rivera, A. (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado a partir de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanc/he;jsessionid=42CF7A01E75140DC5554C043F081D78D?sequence=1>
- Robbins, S. P., (2004), *Organization theory: structure, design and applications*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 5-8.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*, Tercera edición, México DF, México: Pearson Educación de México.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.
- Robbins. (1999). *Comportamiento organizacional*; 8° edición, Editorial Prentice-Hall, México.
- Rodríguez, N. (2020). *Análisis de la Motivación laboral de los funcionarios públicos: un estudio desde el Hospital General de Machava, en Mozambique*. Universidad de Chile. Recuperado a partir de: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/177343/Analisis-de-la-motivacion-laboral-de-los-funcionarios-publicos-un-estudio-desde-el-Hospital-General-de-Machava-en-Mozambique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, G. (2013). La presión como factor estresor en el entorno laboral publicitario.

Poliantea, 67-86. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4784643.pdf>

Rodríguez, Y. (2014). *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas*. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.

Rupay, K. E. (2019). La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud[Tesis de Maestría, Universidad ESAN. Escuela de Administración de Negocios para Graduados]. Repositorio Institucional Universidad ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1782>.

Sachau, D. (2007). Resurrecting the Motivation-Hygiene Theory: Herzberg and the Positive Psychology Movement. *Human Resource Development Review*, 6(4), 377-393. <https://doi.org/10.1177/1534484307307546>

Sánchez, I. & Vásquez K. (2020). *Motivación laboral y Satisfacción laboral del área administrativa de los trabajadores de una Clínica Privada de San Isidro, 2023*. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a13ef26e-af76-4496-87e6-f1bf9a9ae053/content>

Salazar, A., Bello, B. (2021). Motivación y *satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador*. Polo del Conocimiento, 6(10), 216-233.

Salinas O. (20 de enero de 2001). La relación jefe – subordinado. *GestioPolis* <https://www.gestiopolis.com/relacion-jefe-subordinado/>

Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. (3^o Ed). Mc Graw hill.

- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed). McGraw- Hill.
- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.
- Tamayo, M., (2012). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- Tapia, B., (2015). *Influencia de la Motivación y Satisfacción Laboral en la calidad de atención en el Centro de Salud Clas Ttio Cusco - 2015*. [Tesis de maestría, Universidad San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio de la Universidad San Antonio Abad del Cusco.
- Tejeda, O. (2020). *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una municipalidad distrital de Arequipa, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Institucional. <https://n9.cl/j6oio>
- Vanotti, S., Eizaguirre, M., Yastremiz, C., Marinangeli, A., Alonso, R., Silva, B., Iorio, A., Cáceres, F., & Garcea, O. (2018). Estudio del estatus laboral y el nivel socioeconómico en personas con esclerosis múltiple en 2 centros de Buenos Aires. *Neurología Argentina*, 10(1), 16–23. <https://doi.org/10.1016/j.neuarg.2017.07.003>
- Velásquez Z., R. (2001) La satisfacción con las condiciones de trabajo, una propuesta para su medición. *GestioPolis.Com.*, 10. Disponible en línea: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/25/seghso.htm#mas-autor>. (Revisado en octubre de 2007).
- Westbrook, R. A. (1987). Product/Consumption-Based Affective Responses and Postpurchase Processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258–270. <https://doi.org/10.1177/002224378702400302>

Apéndice

Apéndice 1: Matriz de Consistencia

Título: MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIELA ALCIDES CARRIÓN DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO, 2024

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | Metodología |
|---|--|---|---|--|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | | |
| - ¿Qué relación existe entre la motivación y satisfacción laboral en el personal del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024? | - Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024. | Existe una relación positiva entre la motivación y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024. | | <p>Método de Investigación: Método general: Científico Método específico: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque metodológico: Enfoque cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Tipo Básico</p> <p>Nivel de Investigación: Nivel Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental transeccional</p> <p>Población y muestra: La población: 110 colaboradores del área Administrativa del Hospital Muestra: 68 colaboradores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | <p>Variable X: Motivación</p> <p>Variable Y: Satisfacción Laboral</p> | |
| - ¿Qué relación existe entre la motivación en los factores higiénicos y satisfacción laboral en el personal del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024? | - Determinar la relación que existe entre la motivación en los factores higiénicos y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024. | - Existe una relación positiva entre la motivación en los factores higiénicos y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024. | | |
| - ¿Qué relación existe entre la motivación en los factores motivacionales y satisfacción laboral en el personal del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024? | - Determinar la relación que existe entre la motivación en los factores motivadores y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024. | - Existe una relación positiva entre la motivación en los factores motivadores y satisfacción laboral en el área administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo, durante el año 2024. | | |

Nota: Véase en la tabla N° 3 y 4 donde se presenta la variable Motivación y Satisfacción Laboral con sus respectivas dimensiones.

Apéndice 2: Matriz de Operacionalización

| Variable | Definición conceptual y operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Valoración | Instrumento |
|---|--|-----------------------------|---|---|--|------------------------------------|
| Variable de Supervisión: Motivación | Chiavenato (2002), define a la motivación como un impulso interno que conlleva a una persona a comprometerse y desarrollar un esfuerzo significativo enfocándose en los objetivos específicos dentro de la organización, este impulso se encuentra influenciado en la capacidad de satisfacer las necesidades individuales (p. 596). | Factores Higiénicos | Relaciones con el jefe | Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos. | En el cuestionario de Frederick Herzberg, a cada criterio/ factor se le puede asignar un puntaje en una escala de 1 a 5 puntos, donde: 1 denota desacuerdo, 3 denota indiferencia 5 indica aceptación. | Cuestionario de Frederick Herzberg |
| | | | Relaciones con los compañeros de trabajo | Considero que existe una buena relación entre mis compañeros de trabajo y yo. | | |
| | | | Buenas condiciones laborales | Me siento a gusto y cómodo con las instalaciones y prestaciones que ofrece mi empresa. | | |
| | | | Seguridad de trabajo | Me siento seguro y estable en mi trabajo. | | |
| | | | Prestigio o status | El pertenecer a la empresa donde laboro me hace sentir importante. | | |
| | | | Políticas y Directrices de la Organización | Me siento a gusto y cómodo con las normas establecidas con la organización. | | |
| | | Factores Motivadores | El trabajo en sí mismo como estímulo positivo | Me siento orgulloso de cumplir con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo. | | |
| | | Responsabilidad | Usted asume que la responsabilidad de cumplir con las actividades y tareas de su puesto de trabajo es principalmente suya. | | | |
| | | Autorrealización personal | Usted percibe que ser un colaborador del Hospital Daniel Alcides Carrión contribuye a su autorrealización. | | | |
| | | Reconocimiento profesional | Usted recibe recompensas que premian sus buenos resultados. | | | |
| | | Oportunidad de crecimiento | Usted percibe que ser un colaborador del Hospital Daniel Alcides Carrión le brinda oportunidades de hacer línea de carrera. | | | |
| | | Desarrollo profesional | Me brindan la formación/capacitación necesaria para cumplir con las tareas asignadas a mi puesto de trabajo. | | | |

Nota: Matriz de Operacionalización de los factores de la variable Motivación con sus respectivos indicadores e ítems.

| Definición conceptual y operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Valoración | Instrumento |
|--|------------------------------------|--|--|--|-----------------------|
| Variable Asociada: Satisfacción Laboral | Satisfacción en el trabajo | Satisfacción de Condiciones laborales | 7. En mi trabajo me encuentro satisfecho. + | Escala de Stanones de 1 a 5 puntos, donde: 1 denota desacuerdo 3 denota indiferencia 5 indica aceptación. | Instrumento Font Roja |
| | | Interés y Motivación | 10. Tengo interés por las cosas que realizo. + 11. Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena. - | | |
| | | Reconocimiento | 12. Obtengo reconocimientos por mi trabajo. + 17. Tengo muchas posibilidades de promoción. + | | |
| | | Satisfacción de perfil laboral | 16. Ocupo el puesto que merezco. + 19. Se lo que se espera de mí en el trabajo. + | | |
| | Presión en el trabajo | Carga laboral | 3. Al final de la jornada me encuentro muy cansado- 5. En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo. - 20. Creo que mi trabajo es excesivo- | | |
| | | Falta de tiempo | 18. Me falta tiempo para realizar mi trabajo. - | | |
| | Relación personal | Relación con jefes | 13. La relación con mis jefes es cordial. + | | |
| | | Relaciones con mis compañeros | 14. Las relaciones con mis compañeros son cordiales. + | | |
| Distensión en el trabajo | Tensión fuera de centro de trabajo | 4. No me desconecto del trabajo cuando llego a casa. - | | | |
| | Salario | 15. El sueldo es adecuado. + | | | |
| | Disponibilidad de recursos | 23. No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo. - | | | |
| | | Competitividad | 24. La competitividad me causa estrés o tensión. - | | |

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| Adecuación en el trabajo | Desarrollo de habilidades y competencias | 22. Con frecuencia, siento no estar capacitado para mi trabajo. - |
| | Toma de decisiones | 2. Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones. + |
| Control sobre el trabajo | Perturbación del estado de ánimo | 6. Mi trabajo me altera el estado de ánimo. - 21. Los problemas de mis compañeros me afectan. - |
| | Organización del trabajo | 8. Tengo independencia para organizar mi trabajo. + |
| | Oportunidad de aprender | 9. Tengo oportunidades de aprender cosas nuevas + |
| Variedad de tareas | Monotonía de tareas | 1. Mi trabajo no varía, resulta monótono. - |

Nota: Matriz de Operacionalización de las variables de Satisfacción laboral con sus respectivos indicadores e ítems.

Apéndice 3: Cuestionario de Frederick Herzberg y Font Roja

Encuesta de Comportamiento Organizacional

A nombre de la Universidad Continental agradecemos responder esta encuesta de forma oportuna y honesta.

I. ASPECTOS GENERALES

Luego, se presentan preguntas, en las que se le solicita indicar con un aspa (X) la alternativa que refleje su entorno laboral.

- | | |
|---|--|
| <p>1. Edad</p> <p>a. 20 - 30 años () años ()</p> <p>b. 31 - 40 años () años ()</p> <p>c. 41 - 50 años ()</p> <p>d. 51 a más ()</p> | <p>4. Tiempo de Servicio</p> <p>a. 0 a 10</p> <p>b. 11 a 20</p> <p>c. 21 a 30 años ()</p> <p>d. 31 a más ()</p> |
| <p>2. Sexo</p> <p>a. Masculino ()</p> <p>b. Femenino ()</p> | |
| <p>3. Régimen Laboral</p> <p>a. Régimen 276 ()</p> <p>b. Régimen 1057 CAS ()</p> | |

II. SECCIÓN II

En los siguientes ítems se presentan 12 afirmaciones/enunciados, se le solicita indicar el grado el cual usted mejor considere. 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indiferente, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo.

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos. | | | | | |
| 2 | Considero que existe una buena relación entre mis compañeros de trabajo y yo. | | | | | |
| 3 | Me siento a gusto y cómodo con las instalaciones y prestaciones que ofrece mi empresa. | | | | | |
| 4 | Me siento seguro y estable en mi trabajo. | | | | | |
| 5 | El pertenecer a la empresa donde laboro me hace sentir importante. | | | | | |
| 6 | Me siento a gusto y cómodo con las normas establecidas con la organización. | | | | | |
| 7 | Me siento orgulloso de cumplir con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo | | | | | |
| 8 | Usted asume que la responsabilidad de cumplir con las actividades y tareas de su puesto de trabajo es principalmente suya. | | | | | |
| 9 | Usted percibe que ser un colaborador del Hospital Daniel Alcides Carrión contribuye a su autorrealización. | | | | | |
| 10 | Usted recibe recompensas que premian sus buenos resultados | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 11 | Usted percibe que ser un colaborador del Hospital Daniel Alcides Carrión le brinda oportunidades de hacer línea de carrera. | | | | | |
| 12 | Me brindan la formación/capacitación necesaria para cumplir con las tareas asignadas a mi puesto de trabajo. | | | | | |

III. SECCIÓN III

Estimado colaborador deseamos que pueda responder el siguiente cuestionario, se le solicita que señale el grado que usted considere. 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indiferente, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo.

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Mi trabajo no varía, resulta monótono. | | | | | |
| 2 | Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones. | | | | | |
| 3 | Al final de la jornada me encuentro muy cansado. | | | | | |
| 4 | No me desconecto del trabajo cuando llego a casa. | | | | | |
| 5 | En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo. | | | | | |
| 6 | Mi trabajo me altera el estado de ánimo. | | | | | |
| 7 | En mi trabajo me encuentro satisfecho. | | | | | |
| 8 | Tengo independencia para organizar mi trabajo. | | | | | |
| 9 | Tengo oportunidades de aprender cosas nuevas | | | | | |
| 10 | Tengo interés por las cosas que realizo. | | | | | |
| 11 | Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena. | | | | | |
| 12 | Obtengo reconocimientos por mi trabajo. | | | | | |
| 13 | La relación con mis jefes es cordial. | | | | | |
| 14 | Las relaciones con mis compañeros son cordiales. | | | | | |
| 15 | El sueldo es adecuado. | | | | | |
| 16 | Ocupo el puesto que merezco. | | | | | |
| 17 | Tengo muchas posibilidades de promoción. | | | | | |
| 18 | Me falta tiempo para realizar mi trabajo. | | | | | |
| 19 | Se lo que se espera de mí en el trabajo. | | | | | |
| 20 | Creo que mi trabajo es excesivo. | | | | | |
| 21 | Los problemas de mis compañeros me afectan. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 22 | Con frecuencia, siento no estar capacitado para mi trabajo. | | | | | |
| 23 | No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo. | | | | | |
| 24 | La competitividad me causa estrés o tensión. | | | | | |

GRACIAS.

Apéndice 4: Validación del Instrumento



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada:

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIELA ALCIDES CARRIÓN DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO, 2022

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

| PARA: Congruencia y claridad del instrumento | PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) |
|---|---|
| 5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente | 5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte |

| Criterios de Evaluación | Congruencia | | | | | Claridad | | | | | Tendenciosidad | | | | |
|--|-------------|---|---|---|----|----------|---|---|---|----|----------------|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. El instrumento tiene estructura lógica. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | | | | X | | | | | | X | X | | | | |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | | | | X | | | | | | X | X | | | | |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | | | | X | | | | | X | X | | | | |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | | | | X | | | | | X | X | | | | |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos. | | | | | X | | | | | X | | X | | | |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | | | X | | | | | | X | | X | | | |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores. | | | | | X | | | | | X | | X | | | |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | | | | | X | | | | | X | X | | | | |
| Sumatoria Parcial | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sumatoria Total | | | | | 47 | | | | | 46 | | | | | 14 |

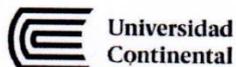
Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: José Miguel, Álvarez Vidalon

Especialidad: *Master en Administración de Empresas.*

DNI: *40125996* **Nro. Celular:** *930772734*

Firma: *[Firma manuscrita]*



Universidad
Continental

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario:

.....

.....

.....

| Criterios de Evaluación | | Correcto | Incorrecto |
|-------------------------|---|----------|------------|
| 1. | El instrumento tiene estructura lógica. | X | |
| 2. | La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | X | |
| 3. | El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | X | |
| 4. | Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | X | |
| 5. | Los reactivos reflejan el problema de investigación. | X | |
| 6. | El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | X | |
| 7. | Las preguntas permiten el logro de objetivos. | X | |
| 8. | Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | X | |
| 9. | El instrumento abarca las variables e indicadores. | X | |
| 10. | Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | X | |

Nombres y Apellidos del Experto: José Miguel, Álvarez Vidalon

Teléfono: 930772734

DNI: 40125996

Firma:



Universidad
Continental

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada:

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIELA ALCIDES CARRIÓN DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO, 2022

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

| PARA: Congruencia y claridad del instrumento | PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) |
|---|---|
| 5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente | 5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte |

| Criterios de Evaluación | Congruencia | | | | | Claridad | | | | | Tendenciosidad | | | | |
|--|-------------|---|---|---|----|----------|---|---|---|----|----------------|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. El instrumento tiene estructura lógica. | | | | | X | | | | | X | X | | | | |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | | | | | X | | | | | | X | X | | | |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | | | | X | | | | | | | X | X | | | |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | | | | X | | | | | | X | X | | | |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | | | | X | | | | X | | X | | | | |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | | | | X | | | | | | X | X | | | |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos. | | | | | X | | | | | | X | | X | | |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | | | | X | | | | | | X | X | | | |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores. | | | | | X | | | | | | X | X | | | |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | | | | | X | | | | | | X | X | | | |
| Sumatoria Parcial | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sumatoria Total | | | | | 49 | | | | | 48 | | | | | 11 |

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: Laureano Serrano, Joel

Especialidad: MS. Administración Estratégica

DNI: 41408303

Nro. Celular: 955660164

Firma: 



ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario:

.....

.....

.....

| Criterios de Evaluación | | Correcto | Incorrecto |
|-------------------------|---|----------|------------|
| 1. | El instrumento tiene estructura lógica. | X | |
| 2. | La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | X | |
| 3. | El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | X | |
| 4. | Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | X | |
| 5. | Los reactivos reflejan el problema de investigación. | X | |
| 6. | El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | X | |
| 7. | Las preguntas permiten el logro de objetivos. | X | |
| 8. | Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | X | |
| 9. | El instrumento abarca las variables e indicadores. | X | |
| 10. | Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | X | |

Nombres y Apellidos del Experto: Joel, Laureano Serrano

Teléfono: 955660164

DNI: 41408303

Firma:

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada:

MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL EN EL AREA DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO, 2022

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

| PARA: Congruencia y claridad del instrumento | PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) |
|--|--|
| 5 = Óptimo | 5 = Mínimo |
| 4 = Satisfactorio | 4 = Poca |
| 3 = Bueno | 3 = Regular |
| 2 = Regular | 2 = Bastante |
| 1 = Deficiente | 1 = Fuerte |

| Criterios de Evaluación | Congruencia | | | | | Claridad | | | | | Tendenciosidad | | | | |
|--|-------------|---|---|----|----|----------|---|---|----|----|----------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. El instrumento tiene estructura lógica. | | | | | X | | | | | X | X | | | | |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | | | | X | | | | | | X | X | | | | |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | | | | | X | | | | X | | X | | | | |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | | | | X | | | | | X | X | | | | |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | | | | X | | | | | X | X | | | | |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | | | X | | | | | | X | X | | | | |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos. | | | | | X | | | | | X | X | | | | |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | | | | X | | | | | X | X | | | | |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores. | | | | | X | | | | | X | X | | | | |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | | | | | X | | | | | X | X | | | | |
| Sumatoria Parcial | | | | 4 | 40 | | | | 4 | 45 | 20 | | | | |
| Sumatoria Total | | | | 48 | | | | | 49 | | 20 | | | | |

Observaciones:

.....

Nombres y Apellidos del Experto: Dávila Vicharra, Elena Virginia

Especialidad:

DNI.: 41245277

Nro. Celular: 96209419

Firma: 



ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario:

.....

| Criterios de Evaluación | | Correcto | Incorrecto |
|-------------------------|---|----------|------------|
| 1. | El instrumento tiene estructura lógica. | X | |
| 2. | La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | X | |
| 3. | El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | X | |
| 4. | Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | X | |
| 5. | Los reactivos reflejan el problema de investigación. | X | |
| 6. | El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | X | |
| 7. | Las preguntas permiten el logro de objetivos. | X | |
| 8. | Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | X | |
| 9. | El instrumento abarca las variables e indicadores. | X | |
| 10. | Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | X | |

Nombres y Apellidos del Experto: Dávila Vicharra, Elena Virginia

Teléfono: 962094197

DNI: 41245277

Firma: 

Apéndice 5: Autorización para la Ejecución del proyecto

MEMORANDUM N° 104 -2024-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-OACDI-DG

PARA : C.P.C. MICHAEL SÁNCHEZ LAURA
Jefe de la Oficina Ejecutiva de Administración

ASUNTO : Autorización para la Ejecución del Proyecto de Investigación

REF. : INFORME N° 021-2024-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-CI
SOLICITUD, según EXP. N° 5235879

FECHA : Huancayo, 15 de marzo de 2024

Por medio del presente comunico a Ud., que visto los documentos de la referencia y contando con el visto bueno del jefe de la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación. La Dirección Ejecutiva **AUTORIZA** la Ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: **"MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO-2024"**, es un estudio **APROBADO** por el **Comité de Investigación** de nuestra Institución.

Bríndese las facilidades necesarias a las Bach.: **Karol Nicol, MACUKACHI GARCIA** y **Andrea Alejandra, YUPANQUI PALACIOS**, quienes realizarán las coordinaciones respectivas con el responsable, para la recolección de datos respetando la **Confidencialidad** y **Reserva de Datos** (sólo para fines de Investigación NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN). Así mismo, al término de la Investigación citada, que cuenta con duración de **un año**, las autoras presentarán el informe final del Trabajo de Investigación a la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación, tal como lo señala en el informe de aprobación cursada por el Comité de Investigación.

Atentamente,

HOSPITAL REGIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - HUANCAYO
QUIRURGICO "DANIEL ALCIDES CARRION" - HYO.

D.C. JOSE R. BOJAS AIRE
DIRECTOR GENERAL
C.O.P. 35655 - R.N.E 25641



C.c. Archivo
JRRR/ALAR
RECG/pea.

| HRDCQ "DAC" – HYO | |
|-------------------|----------|
| REG. N° | 07670898 |
| EXP. N° | 05235879 |