

RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD

2022



PRIMERA EDICIÓN
DIGITAL

RODRÍGUEZ DE LOMBARDI, Gladys Liliana
ORDOÑEZ CCORA, Gabriela
MARTÍNEZ MORALES, Cecilia Vilma
OSTOS MIRAVAL, Reynaldo Marcial
CARRASCO MUÑOZ, Miguel Alfredo

El objetivo de la presente investigación es la de determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención de los profesionales de la salud.

RODRÍGUEZ DE LOMBARDI, Gladys Liliana
ORDOÑEZ CCORA, Gabriela
MARTÍNEZ MORALES, Cecilia Vilma
OSTOS MIRAVAL, Reynaldo Marcial
CARRASCO MUÑOZ, Miguel Alfredo

**RELACIÓN ENTRE LA
MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN
LABORAL CON LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL PROFESIONAL
DE LA SALUD**

Editor
RODRÍGUEZ DE LOMBARDI, Gladys Liliana

RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD

Autores:

© RODRÍGUEZ DE LOMBARDI, Gladys Liliana ©

ORDOÑEZ CCORA, Gabriela

© MARTÍNEZ MORALES, Cecilia Vilma

© OSTOS MIRAVAL, Reynaldo Marcial

© CARRASCO MUÑOZ, Miguel Alfredo

**Hecho el Depósito Legal en la
Biblioteca Nacional del Perú N°: 2022-01078**

Primera Edición Digital: Enero, 2022

Publicación disponible en:

<https://www.unheval.edu.pe/webs/repositoriounheval>

Editado por:

RODRÍGUEZ DE LOMBARDI, Gladys Liliana

Dirección: Jr. Independencia 675

Huánuco – Huánuco – Huánuco

Perú

ISBN: 978-612-00-7380-3

Derechos Reservados. Prohibida la reproducción de este Libro Virtual por cualquier medio total o parcial, sin permiso expreso de los autores.

DEDICATORIA

A mi esposo Adolfo José, por ser el soporte para lograr cumplir todas mis aspiraciones.

A mis hijas Vanesa y Cinthya por su constancia y comprensión por compartir su tiempo con el trabajo.

A mis nietos José, Rodrigo, Francesco y Catalina por ser parte de mi vida e inspiración.

A mi querido padre que acompaño mis pasos hasta el día de hoy.

Gladys Liliana

AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo agradecimiento a la Universidad de Huánuco, a través del Vicerrectorado de Investigación por su valiosa asesoría, atención y asignación presupuestal para el desarrollo del presente estudio.

Así como a mis compañeras y compañeros de trabajo del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, por su apoyo en todo momento que lo necesite.

Gracias por su ayuda sin ustedes no podríamos haber realizado la investigación.

Gladys Liliana

RESUMEN

Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2018.

Métodos: Se realizó un estudio con diseño no experimental de tipo relacional, la muestra lo constituyeron los profesionales no médicos que sumaron 129, Para la determinación de la muestra se utilizó el método aleatorio estratificado proporcional. Para la recolección de datos sobre las dos primeras variables se utilizó como instrumento el test de motivación y satisfacción laboral, elaborado por Claudia García, aplicado a empleados de un hospital Otorrino y Oftalmológica, adaptado a esta investigación; y para la tercera variable, una guía de entrevista. Para realizar el análisis se utilizó la estadística descriptiva e inferencial.

Resultados Los resultados indican que los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizan se ubican en el nivel de “muy motivados” y de “muy satisfechos laboralmente”, y en cuanto a la calidad del servicio, todos se encuentran en el nivel “regular”. Encontrando que existe relación positiva significativa entre las variables “motivación” y “calidad del servicio”, y relación positiva moderada entre las variables “satisfacción laboral” y “calidad del servicio”.

Conclusiones: Existe relación positiva significativa entre las variables “motivación” y “calidad del servicio”, y relación positiva moderada entre las variables “satisfacción laboral” y “calidad del servicio”.

INDICE

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
RESUMEN	7
INDICE	8
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación e importancia	18
1.4.1. A nivel teórico	18
1.4.2. A nivel práctico	18
1.4.3. A nivel metodológico	18
1.5. Limitaciones	19
1.6. Viabilidad de la investigación	19

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	25
2.1.3. Antecedentes regionales	27
2.2. Bases teóricas	29
2.2.1. Teorías contemporáneas de la motivación	29
2.2.2. Definición de Motivación	31
2.2.3. Factores determinantes de la motivación	32
2.2.4. Importancia de la motivación laboral en salud	33
2.2.5. Satisfacción laboral	34
2.2.6. Factores determinantes de satisfacción laboral	36
2.2.7. Definiciones de calidad y de servicio	37
2.3. Definición de términos básicos	37
2.4. Hipótesis	38
2.5. Identificación de Variables	38
2.6. Operacionalización de las variables	39

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio	42
3.2. Diseño del estudio	42
3.3. Población	42
3.4. Marco muestral	44
3.1.1. Muestreo	44
3.1.2. Tipo de muestreo	44
3.5. Técnicas e Instrumentos utilizados en la investigación	44
3.6. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	49
3.7. Procedimientos de recolección de datos	49
3.7.1. Autorización	49
3.7.2. Capacitación	50
3.7.3. Aplicación de los instrumentos	50
3.8. Elaboración de los datos	50
3.8.1. Revisión de los datos.	50
3.8.2. Codificación de los datos	50
3.8.3. Clasificación de los datos	51
3.8.4. Presentación de datos	51
3.9. Análisis de datos	51

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Características Generales de la Muestra en estudio	53
4.2. Características de la Variable Motivación	59
4.3. Características del nivel de calidad de servicio.	70
4.4. Análisis Inferencial	71

CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Discusión	75
----------------	----

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	78
6.2. Recomendaciones	79

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	84

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo descrito por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) se considera al lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. La salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países. Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general (1).

Un lugar de trabajo saludable promueve una buena salud, que es un recurso primordial para el desarrollo social, económico y personal, así como una importante dimensión de los ambientes laborales. Diversos factores como los políticos, económicos, sociales, culturales, ambientales y biológicos pueden favorecer o dañar la salud de los trabajadores, pero, si el entorno laboral es saludable, se habrá adelantado en la conquista de espacios que permitan el desarrollo y promoción de la salud en el trabajo.

En este sentido, la OPS ha considerado al lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI (50), debido a la importancia que ha tomado la fuerza laboral y la incidencia económica que tiene en los niveles de producción. Todo esto posibilita que se requiera abordar esta temática en profundidad en este trabajo de investigación, habiendo utilizado publicaciones de los últimos diez años de autores exponentes en el tema.

El personal de salud que labora en los diferentes establecimientos de salud, sea de primer nivel y de hospitales generalmente tienen un trabajo rutinario y repetitivo por lo que son las más propensas a sentir insatisfacción laboral. Por lo que los decisores deben de alimentar el espíritu de los trabajadores de salud a través de retos y otros incentivos que sean significativos para cada persona.

Debido a esta problemática y los pocos estudios a nivel local que indagan sobre la motivación, la satisfacción laboral y la calidad de atención el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano 2018, por lo que el estudio se organizó en siete

aspectos.

El primero comprende la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos de investigación y la trascendencia de la investigación.

El segundo aspecto comprende el marco teórico, el cual incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, definiciones conceptuales, el sistema de hipótesis de la investigación, el sistema de variables y la operacionalización de las mismas.

El tercer aspecto comprende el marco metodológico en donde se incluye el tipo de investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento de información.

El cuarto aspecto incluye los resultados de la investigación, el quinto aspecto corresponde a la discusión, el sexto aspecto presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio y el séptimo aspecto presenta la referencia bibliográfica y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

El trabajo hospitalario, en centros y puestos de salud es fuente de estrés, éste es un fenómeno universal que ha tomado importancia en las últimas décadas, y se considera factor determinante, en cada individuo que presenta respuestas muy personalizadas, originando diversas patologías físicas y mentales. Particularmente en todo personal de salud que labora con pacientes directamente, en el cual existen riesgos laborales como: riesgos físicos y de contaminación química y/o biológica. Se observa con frecuencia conductas en el personal de salud, que no corresponden al patrón que debe regir las relaciones laborales, se aprecian constantes situaciones de irritabilidad en el personal, fatiga, apatía, mal humor, conflictos de funciones, ausentismo laboral y una serie de signos y síntomas que hacen presumir la presencia de tensiones que alteran la calidad psicosocial del grupo que allí laboran.

Así como Nietzsche acuñó la frase de: “Quien tiene un porqué para vivir, podrá superar cualquier cómo”, esta frase puede servir a las organizaciones debido a que la mayoría de las personas que conforman una organización emplean al menos un tercio del día para trabajar, cabe recalcar que los estímulos positivos suelen proporcionar satisfacción en las personas, por lo que la motivación viene a ser una pulsión experimentada por una persona, que termina expresándose como un comportamiento que un individuo realiza para alcanzar las metas de una organización. (3)

La persona motivada va más allá de lo que se espera de ella; se traza objetivos desafiantes y se preocupa por hacer las cosas cada vez mejor; realiza sugerencias de mejoras, participa de equipos voluntarios, se compromete de actividades de responsabilidad social entre otros. Por otro lado, se dice que la satisfacción es considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos, expresada en necesidades y motivos; que la organización debe propiciar y otorgar de una manera u otra, razón por

lo cual la satisfacción laboral implica una actitud o un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de manera significativa en el comportamiento de los mismos. (4)

En la realidad se observa que existe escasa motivación en los trabajadores de salud, por lo que es frecuente escuchar de los mismos quejas como: “ya no más trabajo”, “es injusto lo que nos está pasando”, “demasiada carga laboral” entre otros, esto se debe al incremento de programas el mismo que significa más trabajo sin ningún tipo de motivación, por otro lado cabe recalcar la existencia de una desigualdad en los salarios, la no existencia de resoluciones de felicitación y reconocimiento del trabajo, más al contrario las llamadas de atención verbales por no alcanzar las metas y los tratos injustos, siendo ellos concedores de la realidad.

La satisfacción laboral está relacionada con la actitud de los trabajadores frente a sus responsabilidades asignadas, que tienen su base en la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. Cualquier empresa que se precie y que tenga como objetivo aumentar sus rendimientos deberá tener presente tanto la motivación como los aspectos satisfactorios de sus asalariados. Esto es importante porque el mayor activo de una empresa es su capital humano. (5)

Por ello los temas de motivación y satisfacción laboral vienen preocupando ya que son factores que pueden intervenir en la calidad de atención, de la motivación depende la calidad de atención, la preocupación e interés para lograr una mejoría en la salud de los pacientes. Así mismo es necesario que el personal este motivado y a la vez satisfecho en su centro laboral, para lograr una mejor aptitud de atención observada por los pacientes externos de una organización. (6,7)

A sí mismo es importante medir en las instituciones públicas y privadas la calidad de atención que se brinda al paciente o cliente, que no solo implica un adecuado diagnóstico o una prescripción acertada, porque se conjugan una combinación donde además participan características del paciente, del médico, del personal de apoyo, y del establecimiento (8).

La motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento (9).

Efectuando un análisis de la estructura del comportamiento, se puede llegar a establecer que los trabajadores aportan de acuerdo a la motivación por sus propios intereses y tratan de imponerla a la organización a la que pertenecen. Sin embargo, una herramienta esencial para que las instituciones alcancen el éxito, son las personas que la integran. Si la gerencia hace una correcta administración de los recursos puede estimular positivamente el logro de las metas personales y las metas institucionales traducido en un buen rendimiento de los trabajadores (10- 11).

De acuerdo a la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg (12) ,se puede diferenciar: factores higiénicos (relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo; variables que se encuentran administradas por la empresa como relaciones con el jefe, relaciones con compañeros de trabajo, prestigio o status, buenas condiciones laborales, políticas y directrices de la organización y seguridad de trabajo) y factores motivacionales (relacionados más directamente a la satisfacción de la persona como el trabajo en sí mismo como estímulo positivo, reconocimiento profesional, desarrollo profesional, responsabilidad, oportunidad de crecimiento y autorrealización personal) (13).

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la Teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas, es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores siendo de vital importancia la introducción del Comportamiento Organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes tratan de crear un ambiente donde la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente y otro de los

aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

Actualmente, al ser aplicados en el campo de salud tanto la motivación del personal como la satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de la motivación, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios, así como, también la satisfacción del trabajador conduce de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

El trabajo en salud es variado, de gran responsabilidad y demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere profesionales motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación interprofesional y un reconocimiento en su labor profesional.

En nuestra institución se percibe muchas situaciones que influyen en el desempeño del personal lo que genera una insatisfacción laboral y por ende se encuentra poco o casi nada motivado.

La situación descrita anteriormente motiva al autor de la investigación a analizar la repercusión de la motivación, satisfacción laboral y la calidad de los servicios en contexto se llega a formular las siguientes preguntas:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de motivación del profesional de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de los profesionales de la salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018?
- ¿Cómo se relaciona la motivación y la calidad de atención de los profesionales de la salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018?
- ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la calidad de atención de los profesionales de la salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de motivación de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.
- Valorar el nivel de satisfacción de los profesionales de la salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.
- Establecer el nivel de calidad de atención de los profesionales de la salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.
- Determinar el tipo de relación que existe entre la motivación y la calidad de atención de los profesionales de la salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.
- Establecer el tipo de relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de atención de los profesionales de la salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

1.4. Justificación e importancia

Realizar estudios sobre motivación y satisfacción laboral en el personal de la salud es relevante ya que es el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria, ya que representa entre el 50 y 60% del recurso humano de salud en el mundo, el grupo que más tiene contacto con el paciente, es quien refleja el compromiso institucional, del personal que se espera una atención oportuna y de calidad bajo unos principios morales y éticos.

1.4.1. A nivel teórico

Los profesionales de la salud que trabajan en instituciones dedicadas a prestar ayuda para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, ya sea en hospitales y clínicas, enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud, por ello es importante conocer el nivel de motivación debido a su relación con el desempeño de sus funciones y/o tareas; asimismo es necesario identificar el nivel de satisfacción por su relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación profesional/cliente. Lo cual redundará en la calidad de trabajo.

1.4.2. A nivel práctico

De manera práctica el estudio resulta relevante, ya que la evaluación de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud, posibilita a los responsables de los recursos humanos distintas decisiones sobre intervenciones en el campo de la promoción de la salud laboral, tema actual importante de investigación en el campo de la salud pública y salud ocupacional.

1.4.3. A nivel metodológico

Considerando que las variables motivación , satisfacción laboral y calidad de atención son evidentes indicadores del comportamiento organizacional de los recursos profesionales de una organización (respecto de sus valores, creencias, actitudes y costumbres laborales, así como su identificación y compromiso con la Institución a todos los niveles de la estructura organizacional, también sus sentimientos y emociones compartidos y aquellos aspectos de la realidad generados de la presión interna de cada individuo miembro de las organizaciones y reflejados en su actividad laboral) .

Este estudio aportará conocimientos acerca de la motivación en el trabajo y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud que laboran en la parte asistencial en las diferentes instituciones de salud del estado, será de utilidad para los gerentes de salud, para la toma de decisiones y de esta manera mejorar el desempeño de sus trabajadores de la organización que dirigen. Por otro lado, servirá de base para realizar otro tipo de investigaciones en los trabajadores de salud, profesionales y no profesionales, puesto que el talento humano es la base para el buen funcionamiento de una organización o institución.

1.5. Limitaciones

El presente estudio de investigación no presento problemas de índole metodológico como: tipo de estudio, diseño, muestreo e instrumentos de investigación, como tampoco en su aplicación ya que se contó con la autorización respectiva de la dirección del hospital para su ejecución.

1.6. Viabilidad de la investigación

El presente estudio fue viable porque reunió características, condiciones técnicas, económicas y operativas que aseguraron el cumplimiento de sus metas y objetivos, ya que se contó con los recursos necesarios para abordar el presente estudio y con servicios necesarios para la evaluación de la población asignada.

Además, se contó con el apoyo de la dirección de Investigación y del Comité

de Ética de la Universidad de Huánuco y del Hospital Hermilio Valdizan Medrano.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Los antecedentes de estudio de la presente investigación se ubican en las siguientes esferas.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Pablos en España en el 2016, realizó un estudio titulado: "Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid". El objetivo fue determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera asistencial, en una muestra de 806 enfermeras(os). El estudio fue cuantitativo, descriptivo. Se utilizó como instrumento el cuestionario modificado de satisfacción laboral del personal administrativo y servicios de la universidad de Salamanca, este cuestionario consta de tres partes: Información de carácter general, percepción del ámbito de trabajo, comentario y sugerencias. El resultado fue que el 50% están satisfechos con el ámbito de trabajo, y un 30% se encuentra insatisfecho con el ámbito laboral (14).

Portero y Vaguero en España en el 2015, realizaron un estudio titulado: "Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Público de Andalucía": El estudio fue de tipo descriptivo transversal, la muestra fue de 258 enfermeros/auxiliares. Utilizaron como instrumento para medir la variable estrés, el cuestionario original de Maslach Burnout Inventory

la nursing stress scale y el cuestionario Font Roja para medir la satisfacción laboral. Obtuvieron como resultado puntuaciones medias de estrés laboral de un 44.3% y de satisfacción laboral de 65.46% (15).

Montoya , en España en el 2014, realizó un estudio titulado : “Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, Madrid”, la muestra fue 360 empleados; el estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, utilizó dos instrumentos existentes el cual fueron modificados, para la “satisfacción laboral” de Jss Spector (job satisfaction survery), que permite evaluar 10 aspectos relevantes en la satisfacción laboral, compuesta por 2 dimensiones: extrínsecas e intrínsecas constituido por 40 ítems y el segundo cuestionario para medir el valor percibido del empleado. Los resultados muestran que los factores intrínsecos como la promoción, las recompensas - reconocimientos y el trabajo en sí, aportan directamente a la satisfacción del empleado presentando una percepción alta del 61%, en cuanto a los factores extrínsecos, se obtuvo una percepción alta del 74%, es decir a pesar de que no generan satisfacción, al menos estas variables hacen que el trabajador esté en un estado de confort, y para el 26% restante, se evidencia insatisfacción reflejada principalmente en la variable sueldo (16).

Arias, Duran, Galarza, en Ecuador en el 2014 realizaron un estudio sobre “Grado de satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados en los servicios de clínica, cirugía y pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2014”, el objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados. El estudio fue analítico transversal con un universo de 48 personas. Se aplicó la entrevista y como instrumento el cuestionario de Font Roja que consta de 24 ítems. Los resultados fueron: La satisfacción global es de 53% moderada. Los factores encontrados 70% tensión moderada, el 58% tiene presión media, el 37% tienen competencias profesionales medias, el 76% mantiene buenas relaciones con los

jefes, el 82 % tienen buenas relaciones de compañerismo. En cuanto a lo extrínseco el 28% tiene satisfacción alta el 44% siente monotonía laboral. La conclusión fue: Existe vulnerabilidad en factores como tensión, promoción profesional, características extrínsecas de status y monotonía laboral añadiendo a ello un reconocimiento profesional no acorde al personal de salud. (17)

Hernández, Nava, Pérez, Matus y Balseiro en México en el año 2012, realizaron un estudio titulado: “**Satisfacción** laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, el objetivo fue establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención, el estudio fue transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Entre los resultados se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Entre las conclusiones el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados. (18)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Castillo y Lipa, en Lima en el año 2016, realizaron un estudio titulado: “Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de las áreas críticas, de la clínica Internacional sede San Borja”. La muestra fue de 52 enfermeras(os). El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal. Utilizaron dos instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de Burnout y el Font _ Roja de Aranazy Mira para el nivel de satisfacción laboral. Obtuvieron como resultado que el 92% presentaron satisfacción laboral alta, el 5,8% del profesional de enfermería presentó síndrome de burnout. No se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout. En cuanto a los factores de satisfacción laboral y la satisfacción laboral global se encontró una correlación fuerte con el factor tensión relacionada con el trabajo. El 76.9% de los encuestados tienen un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal (7)

Mancilla y Olarte en Huancavelica en el año 2014, realizaron un estudio titulado: “Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional en el personal de Enfermería del servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica”, el estudio fue descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal. Utilizaron dos test psicométricos uno de ellos el de Fair, Look y wall para evaluar la satisfacción laboral versión española, y el otro test psicométrico de estrés ocupacional con validez de Maslach Burnout el cual incluye las dimensiones extrínsecas e Intrínsecas de la teoría de Herberzg. Los resultados que obtuvo fue de un 60.5% del personal de enfermería presenta insatisfacción laboral Alto; el 39.5% presenta satisfacción laboral en un nivel bajo, llegando a una conclusión de existir una relación negativa inversa entre las variables, es decir la correlación fue negativa entre satisfacción laboral y estrés ocupacional (20).

Zelada en Lima en el año 2014, realizó un estudio Titulado : “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja- Lima”, el objetivo fue identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones, el estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 28 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario basado en la escala de Lickert de Satisfacción laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, que consta de 22 enunciados dirigidos al personal asistencial, basado en el modelo de Sonia Palma SL-SPC en 2002, entre los resultados se obtuvo que el 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32%

(9) satisfacción alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. (21)

Alva en Lima en el año 2012, realizó un estudio titulado: “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal, en Lima”, el objetivo fue identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad, el estudio fue descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 36 enfermeras (os), la técnica fue la encuesta. Entre los resultados se obtuvieron que el 72%(26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17%(6) baja y 11%(4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77%(28), condiciones físicas y/o confort 75%(27), políticas

administrativas 71%(26), relaciones interpersonales 69%(25), desempeño de tareas 69%(25), desarrollo personal 64%(23), relación con la autoridad 62%(22) fue media. La mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción baja (22).

2.1.3. Antecedentes regionales

Atencio, en el Huánuco en el año 2018, en su estudio: “Motivación del personal y su relación con la satisfacción del cliente en el Grand hotel - Inka Confort hoteles Huánuco 2018, tuvo como objetivo: establecer una relación descriptiva entre la motivación que tienen los trabajadores con la satisfacción expresada de los clientes en el periodo 2018. Los resultados han permitido llegar a importantes conclusiones, como establecer la relación directa entre motivación del trabajador, y satisfacción del cliente, describiendo que el 96.75% de los clientes huéspedes encuestados han manifestado que se encuentran satisfecho con los servicios que brinda el hotel frente a un importante porcentaje que describe la motivación de los trabajadores 76.67% considera que las rutinas cuentan con apoyo para cumplir tareas, con objetivos bien planteados en la empresa que les permite trabajar con entusiasmo 31.67% y 63.33% de trabajadores. Los trabajadores se encuentran motivado por todas las razones descritas en la investigación. Estos argumentos permiten a la tesis recomendar que la empresa establezca una política clara de control de la motivación de sus trabajadores, puesto que sus emociones son percibidas por los huéspedes quienes califican que los trabajos del personal tienen mucho que ver en su percepción de buen ser5vicio en el Hotel Inkacomfort.(23)

Bendezu, en Huánuco en el año 2016, en su estudio titulado: “La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes Sunat Huánuco 2016”, tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la calidad de servicios en la satisfacción del contribuyente en la SUNAT oficina Huánuco durante el periodo de mayo a julio de año

2016. El estudio fue de nivel descriptivo y diseño no experimental de tipo transeccional correlacional con enfoque cuantitativo y cualitativo, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos. Se obtuvo como resultados de la investigación que la calidad de servicios influye significativamente en la satisfacción del contribuyente, porque guarda relación directa entre ambas variables, para la satisfacción del cliente el elemento predominante es la calidad percibida, que la percepción de la calidad del servicio tiene una especial importancia; asimismo lo demuestra la tabla de correlación de Pearson. En conclusión, la Calidad de servicios influye considerablemente en la satisfacción de los contribuyentes. (23)

Murrieta en Tingo María en el año 2016, en su estudio titulado: “Nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016”, tuvo como objetivo, determinar la relación entre el nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016. El estudio fue observacional, prospectivo, transversal, con diseño correlacional. La muestra fue de 50 profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María. Entre los resultados se describe que el 50% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia tuvieron un nivel bajo de motivación; el 48% un nivel moderado de motivación y solo un 2% manifestaron tener un nivel alto de motivación. El 76% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia manifestaron estar moderadamente insatisfechos; el 18% manifestaron estar insatisfechos en sus labores y solo un 6% manifestó tener una satisfacción laboral. Conclusión: Existe relación baja entre la motivación y la satisfacción laboral. (24)

En la revisión de la literatura se encontraron escasos estudios similares para las tres variables planteadas, sin embargo, se encontraron estudios relacionados con la variable satisfacción laboral y motivación en forma separada como se observa los estudios son

de tipo descriptivo correlacional y están realizadas en muestras de profesionales de salud en distintas áreas y ámbitos de desempeño; a diferencia del presente estudio que se realizó con profesionales no médicos del establecimiento en estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías contemporáneas de la motivación

Se conocen varias teorías sobre este tema.

Las primeras teorías sobre la motivación, nos referimos a la teoría de la jerarquía de las necesidades, las teorías X y Y, y la teoría de la motivación-higiene, representan la base de la cual han partido las teorías contemporáneas. Por otro lado, Rumbo, hace referencia a las siguientes teorías (26)

- a. Teoría de las Necesidades:** Se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes; en particular, con relación a su trabajo. Dentro de las teorías de las necesidades se tienen:
- **La jerarquía de las necesidades de Maslow:** Esta es la teoría de motivación por la cual las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico.
 - **Teoría de los dos factores de la motivación:** Esta es la teoría desarrollada por Frederick Herzberg a finales de los años cincuenta, en la cual se dice que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral derivan de dos series diferentes de factores. Por un lado tenemos a los factores higiénicos o de insatisfacción, y por el otro a los motivantes o satisfactores.
 - **Teoría ERG - Existence, Relatedness, Growth (Existencia, Relación Crecimiento):** Esta es la teoría expuesta por Clayton Alderfer. Éste estaba de acuerdo con Maslow en cuanto a que la motivación de los trabajadores podía calificarse en una jerarquía de necesidades. Es importante destacar que la teoría ERG difiere de

la de Maslow en dos puntos: En un primer punto Alderfer señala que las necesidades tienen tres categorías:

- Existenciales (las mencionadas por Maslow)
- De relación (relaciones interpersonales)
- De crecimiento (creatividad personal)

En segundo lugar, menciona que cuando las necesidades superiores se ven frustradas, las necesidades inferiores volverán, a pesar de que ya estaban satisfechas.

- **-Teoría de las necesidades de McClelland:** Propone que las personas motivadas tienen tres impulsos: La necesidad del Logro, la necesidad del Poder y la necesidad de Afiliación. El equilibrio de estos impulsos varía de una persona a otra.
- b. Teoría de la equidad:** El factor central para la motivación en el trabajo es la evaluación individual en cuanto a la equidad y la justicia de la recompensa recibida. El término equidad se define como la porción que guarda los insumos laborales del individuo y las recompensas laborales. Según esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado. Las personas juzgan la equidad de sus recompensas comparándolas con las recompensas que otros reciben.
- c. Teoría de la expectativa:** Son cuatro hipótesis sobre la conducta en las organizaciones, en las cuales se basa el enfoque de las expectativas:
 - La conducta es determinada por una combinación de factores correspondientes a la persona y factores del ambiente.
 - Las personas toman decisiones conscientes sobre su conducta en la organización.
 - Las personas tienen diferentes necesidades, deseos y metas.
 - Las personas optan por una conducta cualquiera con base en sus expectativas que dicha conducta conducirá a un resultado deseado; éstas son base del modelo de las perspectivas, el cual

consta de tres componentes:

- Las expectativas del desempeño-resultado: Las personas esperanciertas consecuencias de su conducta.
- Valencia: El resultado de una conducta tiene una valencia o poderpara motivar, concreta, que varía de una persona a otra.
- Las expectativas del esfuerzo-desempeño: Las expectativas de las personas en cuanto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño afectará las decisiones sobre su conducta. Éstas eligen el grado de desempeño que les darán más posibilidades de obtener un resultado que sea valorado. (27)

2.2.2. Definición de Motivación

Para fines de nuestra investigación se hace necesaria la definición de la motivación laboral que es diverso ya que muchos autores han estudiado esta variable, y podemos mencionar algunas:

Sexton citado en Zubiri, define a la motivación laboral como un proceso que va a estimula al individuo a realizar una acción para que de esta manera logre satisfacer alguna de sus necesidades, esto permitirá que alcance sus metas señaladas y deseadas. Este proceso llevara o impulsara al individuo a que ejecute una serie de acciones necesarias (28)

Para Robbins y Judge, la motivación laboral es la voluntad para hacer grandes esfuerzos y poder alcanzar las metas propuesta por la empresa, Además el mismo considera que la motivación es el proceso que consta de tres elementos fundamentales, los cuales son: para los autores es también la motivación la manifestación de la intensidad, el esfuerzo y la energía que emplea un individuo para realizar una actividad. Asimismo, toman en cuenta en este proceso: el curso o la dirección hacia dónde va dirigida una conducta o comportamiento y además es la persistencia o permanencia del tiempo que requiere de esfuerzo para mantener una conducta. (29)

Por otro lado, Solana citado en Fernandez, menciona: “La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de

una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encausa la energía". (30)

Otra definición considera a la motivación como "Los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido". (31).

2.2.3. Factores determinantes de la motivación

Hay tres niveles de factores que influyen en la motivación de los trabajadores de la salud, específicamente, el nivel individual, el institucional y por último, las influencias más generales de los clientes y culturales.

a. Factores determinantes individuales

Existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo al nivel individual. Primero, las metas de la persona y las de la organización deben ser compatibles entre sí, lo que a veces se denomina el componente "lo haré" de la motivación.

En segundo lugar, los trabajadores necesitan percibir que son capaces de realizar sus tareas, lo que a veces se denomina el componente "lo puedo hacer" de la motivación.

Las metas individuales de los trabajadores, el concepto de sí mismo, como también las expectativas y la experiencia de resultados son factores determinantes e importantes de la motivación para el trabajo a nivel individual.

b. Factores institucionales

El papel de una organización en motivar a sus trabajadores consiste en esbozar y comunicar las metas institucionales, proporcionar los procesos y recursos para lograrlas, asegurar la retroalimentación respecto al desempeño, así como desarrollar habilidades en el personal.

Se destacan los diversos canales a través de los cuales los factores institucionales afectan la motivación laboral:

- ✓ Esfuerzos por aumentar la competencia laboral
- ✓ Provisión de recursos y procesos
- ✓ Retroalimentación o consecuencias relacionadas con el desempeño laboral
- ✓ Aspectos más indirectos como cultura laboral.

c. Influencias culturales y de clientes

En las organizaciones que prestan servicios, la cultura social también afecta a los trabajadores a través de sus interacciones con los clientes. La inserción social de los trabajadores, o la medida en que se identifiquen con la comunidad que atienden y se sientan parte de ella, afecta su motivación para proporcionar un buen servicio y su deseo de ser apreciados por sus clientes.

En casos en que existe una relación social entre el paciente y el trabajador, es posible que los proveedores se sientan motivados a dar un tratamiento más educado y empático. (32)

2.2.4. Importancia de la motivación laboral en salud

Su importancia se deriva del hecho que la atención en salud requiere un uso intensivo de mano de obra y la calidad, eficiencia y equidad del servicio depende directamente del grado de disposición de los trabajadores para dedicarse a sus tareas. Por lo tanto, el nivel de motivación laboral afecta directamente el desempeño del trabajador lo que a su vez afecta los resultados que la reforma del sector salud intenta lograr así también la motivación, la satisfacción y la productividad del trabajador en la empresa se encuentran interrelacionados. Aunque tradicionalmente se ha considerado que el principal motivador de los trabajadores es el salario, la actividad laboral presenta asociados una gran cantidad de significados psicosociales: estructura el tiempo, regula el nivel de vida y el status correspondiente, da un sentido de utilidad a la propia existencia, etc.

(33).

2.2.5. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoppock publicó el libro **Job Satisfaction** en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- ✓ Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- ✓ Siempre ha estado implícitamente o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

Se entiende como Satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras. Existen innumerables definiciones por lo que se puede categorizarlas dos perspectivas:

1.- Beer, Salancik y Pfeffer, Harpaz y Peiro Definen el concepto de Satisfacción Laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo, atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamiento mental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto). (34)

2.- Hay autores que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas.

Por otro lado Locke definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde

presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral. (35)

También se podría definir la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: las necesidades, los valores y los rasgos personales. Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia. Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son: retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso. (36)

Además, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- ✓ Satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- ✓ Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. (37)

2.2.6. Factores determinantes de satisfacción laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados Robbins y Stephen consideran que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas y compatibilidad entre la personalidad y el puesto (38)

- a. Reto del trabajo.** - Se resalta, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto.
- b. Variedad de habilidades,** el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- c. Identidad de la tarea,** el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso, de inicio a fin, con un resultado visible.
- d. Significación de la tarea,** el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- e. Autonomía,** el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- f. Retroalimentación del puesto mismo,** el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.
- g. Sistemas de recompensas justas:** En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

h. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto. Hay un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción. (39)

2.2.7. Definiciones de calidad y de servicio

Calidad. - Se dice que la calidad es la percepción que el cliente tiene del mismo, que asume conformidad con el servicio determinado. La calidad define las propiedades y características de un servicio. Entonces podemos deducir que cuando un cliente obtiene un servicio y este es de su agrado y se siente conforme y satisfecho con ello pues dirá que aquel servicio brindado es de buena calidad, caso contrario, el usuario no está conforme con el servicio, por lo tanto, no hay calidad en éste. A mayor satisfacción, mayor calidad.

Servicio. - Un servicio es el efecto de realizar una actividad entre el proveedor y el cliente, entre el vendedor y el consumidor, generalmente es intangible (inmaterial). El brindar un servicio implica realizar una acción sobre un producto tangible del cliente, por ejemplo, el de una mecánica, arreglar el auto del cliente, etc.

Con estas definiciones decimos que, si la actividad que realice el vendedor para con el usuario es de total conformidad para éste, indicamos que hay una calidad de servicio; cuando el usuario se siente a gusto, cuando satisfacemos sus necesidades, etc. existe la calidad de servicio. (40)

2.3. Definición de términos básicos

Motivación: un concepto que describe las fuerzas que actúan en el interior de un empleado que inicia y dirige la conducta.

Motivación laboral: Los empleados motivados son aquellos que consideran que su trabajo les ayuda a alcanzar sus metas importantes.

Satisfacción laboral: La satisfacción laboral; se refiere a la actitud general de un individuo hacia su puesto de trabajo

Calidad de servicio: satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

2.4. Hipótesis

Hipótesis general

Hi₁: Existe relación positiva entre la motivación y satisfacción laboral, de los profesionales de la salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018, con la calidad de atención que brindan

Ho₁: No existe relación positiva entre la motivación y satisfacción laboral, de los profesionales de la salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018, con la calidad de atención que brindan.

2.5. Identificación de Variables

Variables independientes

- Motivación
- Satisfacción laboral

Variable Dependiente

- Calidad del servicio

Variables de caracterización:

Características demográficas, Características laborales.

2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Motivación	Única	Categoría	Salario Aspiraciones personales	Nominal
		Categoría	Seguridad y prestaciones sociales	Nominal
		Categoría	Ambiente laboral	Nominal
		Categoría	Aspiraciones personales	Nominal
	Única	Categoría	Importancia del trabajo	Nominal
		Categoría	Expectativas de exigencia	Nominal
Satisfacción laboral			del trabajo	
		Categoría	Expectativas entre esfuerzo y desempeño	Nominal
Calidad de Atención	Única	Categoría	Cubre las expectativas	Nominal
		Categoría	Confianza y seguridad	Nominal
		Categoría	Atención de consultas y preparación para ello	Nominal
		Categoría	Buena comunicación	Nominal
		Categoría	Información adecuada a los requerimientos	Nominal
		Categoría	Atención con cortesía, amabilidad y paciencia	Nominal
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN				

Características sociodemográficas	Edad	Años	Numérica	De razón, discreta
	Sexo	Masculino Femenino	Categórica	Nominal, dicotómica
	Estado civil	Soltero Casado Viudo Divorciado Conviviente	Categórica	Nominal, politómica
Características laborales	Condición laboral.	Contratado Nombrado	Categórica	Nominal, dicotómica
	Tiempo de labor en la institución.	< 1 año 1 - 5 años 6 - 10 años > 10 años	Categórica	Ordinal, politómica
	Tiempo de labor en el servicio de referencia	< 1 año 1 - 5 años 6 - 10 años > 10 años	Categórica	Ordinal, politómica

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGÍCO

3.1. Tipo de estudio

Es presente estudio es de tipo relacional porque se ha visualizado cómo se relacionan o vincula la motivación y la satisfacción laboral con la calidad de atención.

3.2. Diseño del estudio

El diseño de investigación del presente estudio es el no experimental transeccional correlacional.

No experimental porque no se manipulará ninguna de las variables, transeccional correlacional porque se han de establecer las relaciones entre las variables independientes, motivación y satisfacción laboral, y la variable dependiente, calidad de atención.

3.3. Población

La población estará constituida por los profesionales de la salud no médicos en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco en el año 2018 que según el padrón de la Unidad de personal que suman 174 Profesionales.

Servicio	Grupo Ocupacional	Nº Profesionales
Emergencia	Enfermeros	21
Sala de Operaciones	Enfermeros	11
Sala de Recuperación	Enfermeros	06
Central de Esterilización	Enfermeros	02
Medicina	Enfermeros	19
UCI	Enfermeros	11
Renal	Enfermeros	05
Cirugía	Enfermeros	12
Ginecología	Enfermeros	07
Obstetricia	Obstetras	31

Obstetricia Programas	Obstetras	10
Neonatología	Enfermeros	06
UCIN A	Enfermeros	8
UCIN B	Enfermeros	6
Internamiento Neo	Enfermeros	5
Pediatría	Enfermeros	9
Consultorios Externos y Programas Preventivo	Enfermeros	10
Nutrición	Nutricionistas	5
Servicio Social	Asistente Social	3
Tecnólogos Médicos	Tecnólogo	2
Psicólogos	Psicólogos	5
Otros Profesionales		2
Total		194

Fuente: Registro Unidad de personal 2018

a. Características generales de la población

Criterios de inclusión:

- Se incluirán en el estudio a los profesionales de la salud no médicos.
- Nombrados o contratados con régimen permanente que laboren en los servicios en estudio en el hospital.
- Profesionales que acepten voluntariamente participar en el estudio. (consentimiento informado).
- Profesionales de la salud no médicos con experiencia laboral de un año a más en los servicios seleccionados.

Criterios de exclusión:

Se excluirán en el estudio a los profesionales de la salud que:

- Se encuentren convalecientes post tratamiento clínico-quirúrgico.
- Se encuentren cubriendo vacaciones o licencia.
- Se encuentren con cargos administrativos.
- No acepten participar en el estudio.

3.4. Marco muestral

Relación de profesionales nombrados y o contratados en el año 2018

3.1.1. Muestreo

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicará la

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

siguiente fórmula.

Quedando constituido en 129 profesionales de la salud.

3.1.2. Tipo de muestreo

Muestreo por aleatorio simple estratificado

3.5. Técnicas e Instrumentos utilizados en la investigación

La técnica utilizada será la encuesta y entrevista.

Los instrumentos que se aplicaran para la recolección de datos son las siguientes:

- Test de motivación y satisfacción laboral (Ver anexo 1)**, elaborado por García, C. et al. (2006), el mismo que fue adaptado al presente estudio. Este instrumento consta de 29 preguntas de carácter cerrado. Para la evaluación del test se considerarán los indicadores, con sus respectivas preguntas, que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1: Variables, indicadores

Variables	Indicadores
Motivación	Salario
	Seguridad y prestaciones sociales
	Ambiente laboral
	Aspiraciones personales
Satisfacción laboral	Importancia del trabajo
	Expectativas de exigencia del trabajo
	Expectativas entre esfuerzo y desempeño

Asimismo, se codificaron los ítems de la siguiente manera: Ítems 2, 5, 16 y 23: 5 puntos para la respuesta “No”, 3 puntos para la respuesta “Poco” y un punto para la respuesta “Si”. El resto de ítems: 5 puntos para la respuesta “Si”, 3 puntos para la respuesta “Poco” y un punto para la respuesta “No”. Para la evaluación de las variables, por niveles, se tomaron los rangos que se presentan en la tabla siguiente:

Tabla Nº 2. Rangos de puntuación de los niveles de las variables

VARIABLE NIVEL	NIVEL	PUNTUACIÓN
Motivación	Muy motivado	69.68 - 95.00
	Medianamente motivado	44.34 - 69.67

	Poco motivado	19.00 - 44.33
Satisfacción laboral	Muy satisfecho laboralmente	36.68 - 50.00
	Medianamente satisfecho laboralmente	23.34 - 36.67
	Poco satisfecho laboralmente	10.00 - 23.33

Tabla Nª 3. Rangos de puntuación de los niveles de los indicadores de las variables

VARIABLE	INDICADOR	NIVEL	PUNTUACIÓN
Motivación	Salario	Muy motivado	18.34 - 25.00
		Medianamente motivado	11.67 - 18.33
		Poco motivado	05.00 - 11.66
	Seguridad y prestaciones sociales	Muy motivado	11.02 - 15.00
		Medianamente motivado	07.01 - 11.01
		Poco motivado	03.00 - 07.00
	Ambiente laboral	Muy motivado	18.34 - 25.00
		Medianamente motivado	11.67 - 18.33
		Poco motivado	05.00 - 11.66
	Aspiraciones personales	Muy motivado	22.01 - 30.00
		Medianamente motivado	14.01 - 22.00
		Poco motivado	06.00 - 14.00
Satisfacción laboral	Importancia del trabajo	Muy satisfecho laboralmente	14.68 - 20.00
		Medianamente satisfecho lab	09.34 - 14.67
		Poco satisfech	04.00 - 09.33

		o laboralmente	
Expectativas de exigencia del trabajo	Muy satisfecho laboralmente		07.34 – 10.00
	Medianamente satisfecho lab		04.67 – 07.33
	Poco satisfecho o laboralmente		02.00 – 04.66
Expectativas entre esfuerzo y desempeño	Muy satisfecho laboralmente		14.68 – 20.00
	Medianamente satisfecho lab		09.34 – 14.67
	Poco satisfecho laboralment e		04.00 – 09.33

De igual modo, se elaboró una guía de entrevista (Ver anexo 2) para conocer la percepción de las personas que acceden al establecimiento sobre la variable “Calidad de atención” que reciben del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano compuesta por ocho proposiciones (indicadores):

1. El servicio que ofrecen cubre tus expectativas.
2. Tienes confianza y seguridad en el servicio que te brindan.
3. Atienden tus consultas y están preparados para ello.
4. Es muy buena la comunicación que establecen contigo.
5. Te ofrecen información adecuada a tus requerimientos.

6. Tus requerimientos son atendidos en forma oportuna.
7. Los trámites son sencillos, claros y sólo los necesarios.
8. Te atienden con cortesía, amabilidad y paciencia.

Estas proposiciones tuvieron, cada una, la siguiente codificación:

- ✓ Muy en desacuerdo (1)
- ✓ En desacuerdo (2)
- ✓ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ✓ De acuerdo (4)
- ✓ Muy de acuerdo (5)

Para la evaluación de la guía, sobre la variable calidad del servicio que reciben los pacientes, de los profesionales de la salud, se consideraron los rangos que se indican en la siguiente tabla:

Tabla N°4. Puntuación por niveles de los profesionales de la salud

Trabajadores	Nivel	Puntuación
Por indicadores	Buena	14-68 -20.00
	Regular	09.34-14.67
	Deficiente	04.00-09.33
Por grupo profesional	Buena	29.34- 40.00
	Regular	18.67-29.33
	Deficiente	08.00-18.66

Se entrevistaron al azar a los usuarios del Hospital Regional Hermilio Valdizan, a la hora de salida de la atención. Esta tarea la realizaron tres personas, en el transcurso de dos días. La información que se recogió fue organizada en tablas diseñadas para facilitar su procesamiento a través de la estadística descriptiva e inferencial.

3.6. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos fue sometido a un proceso de validación cualitativa y cuantitativa, a través de la cual dicha herramienta quedo apta e idónea para ser utilizado, asimismo con capacidad de medir lo que se pretende medir y de esa manera avanzar en el proceso de la investigación.

a. Validez racional.

Nuestros instrumentos de investigación, que suponen resultados inferenciables, aseguran la representatividad de todas las dimensiones de nuestras dos variables de estudio (motivación y satisfacción laboral), ya que los constructos que deseamos medir están muy bien definidos, porque se dispuso de las literaturas para elaborar los instrumentos de investigación; también tuvieron antecedentes de investigación.

De tal manera que los conceptos medidos en las dimensiones, no son momentáneos ni inciertos, sino que están basadas en las teorías existentes en las diversas literaturas revisadas.

b. Validez por jueces.

Los instrumentos de investigación del presente estudio se sometieron, a un juicio de expertos con el afán de realizar la validez de contenido de cada uno de ellos, para así tratar de determinar hasta dónde los ítems de nuestros instrumentos fueron representativos del dominio o universo de contenido y del alcance del constructo que se deseó medir. Para lo cual se procedió de la siguiente manera:

3.7. Procedimientos de recolección de datos

3.7.1. Autorización

Para obtener la información de la presente investigación se realizaron las coordinaciones con el Director del Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco, a fin de solicitar la autorización correspondiente para la

aplicación de los instrumentos de recolección de datos, de nuestra investigación, asimismo, también se solicitó permiso a las jefaturas de los servicios hospitalización.

3.7.2. Capacitación

Se capacito al personal (2 encuestadores y 1 supervisor) que participaron en el trabajo de campo, con el fin de garantizar la idoneidad y calidad de la información.

3.7.3. Aplicación de los instrumentos

Una vez aprobado el proyecto de investigación, obtenido un instrumento válido y confiable, y de acuerdo al cronograma de actividades, se procedió a la recolección de datos, teniendo en cuenta el flujograma de recolección de la información, plasmados en el plan de trabajo.

3.8. Elaboración de los datos

Se plantearon las siguientes fases:

3.8.1. Revisión de los datos.

Se examinó en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán; asimismo, se realizó el control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias.

3.8.2. Codificación de los datos

Se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en los instrumentos de recolección de datos respectivos, según las variables del estudio.

3.8.3. Clasificación de los datos

Se ejecutó de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal.

3.8.4. Presentación de datos

Para la presentación de datos se tuvo en cuenta las normas Vancouver, la didáctica y la factibilidad de explicación. Se presenta los datos en tablas académicas y en figuras de las variables en estudio.

3.9. Análisis de datos

a) Análisis descriptivo

Se analizan descriptivamente los datos obtenidos empleando las medidas de tendencia central, de posición y dispersión, de acuerdo a las variables en estudio. Para el análisis se utilizó el paquete estadístico Microsoft Excel 2010 e IBM SPSS Statistics22.

b) Análisis inferencial

Se tuvo en cuenta la medición del grado de correlación entre las dos variables; dicha relación se realizó con los valores numéricos alcanzados por cada uno de los profesionales de la salud; es decir, a nivel cuantitativo, para ello se empleó la prueba estadística de contraste *r de Pearson* la cual discrimino si existe relación bivariada significativa o no, así también la magnitud y la dirección (positiva o negativa) de la relación ya que este análisis conlleva a un valor p de doble dirección (p 2 colas).

c) Aspectos éticos de la investigación.

Se tuvo en cuenta los 4 principios de la Ética en la investigación que son respaldados por el Comité Institucional de Ética:

El principio de la **beneficencia**, Se cumplió no dañando ni física ni psicológicamente a la unidad de observación.

La no **Maleficencia**, Se respetó manteniendo en completa reserva los datos recogidos y los resultados de los instrumentos en aplicación.

En el principio de **autonomía**, se solicitó el consentimiento de los

profesionales de la salud para ser entrevistadas.

El principio de **justicia**, Se escogió a la población sin preferencia para ningún grupo de profesionales durante la recolección de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Características Generales de la Muestra en estudio

Características socio demográficas

Tabla N° 5: Edad de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2018

Edad	Frecuencia	Porcentaje
------	------------	------------

30 a 35 años	32	24,8
36 a 40 años	48	37,2
41 a 50 años	29	22,5
> de 50 años	20	15,5
Total	129	100,0

Fuente: Anexo 1

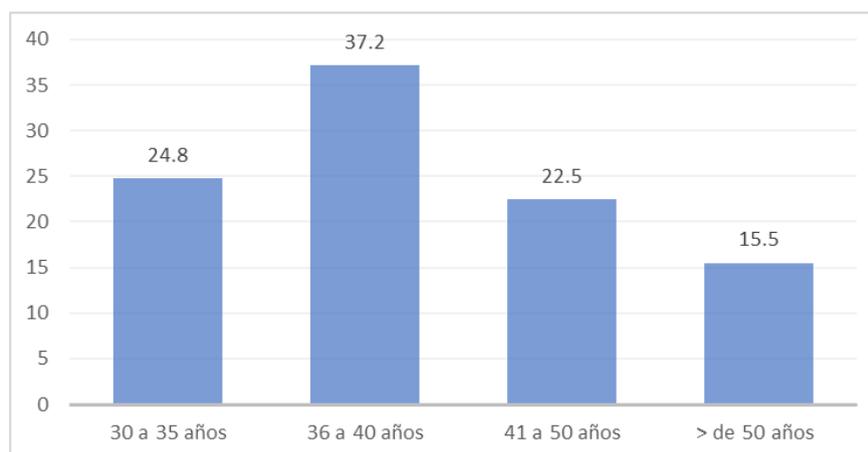


Figura N° 1: Distribución porcentual de la edad de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2018

En la presente tabla y figura se muestra las edades de los profesionales de la salud en estudio, en donde se evidencia que existe predominio del (37,2%) en las edades comprendidas entre 36 a 40 años, seguido por (24,8%) que pertenece a edades de 30 a 35 años, el (22,5%) pertenece al grupo de 41 a 50 años y el (15,5 %) se ubicaron en el rango de mayor de 50 años.

Tabla N° 6: Género de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2018

Género	f	%
Femenino	90	69,8
Masculino	38	29,5
Total	129	100,0

Fuente: Anexo 1

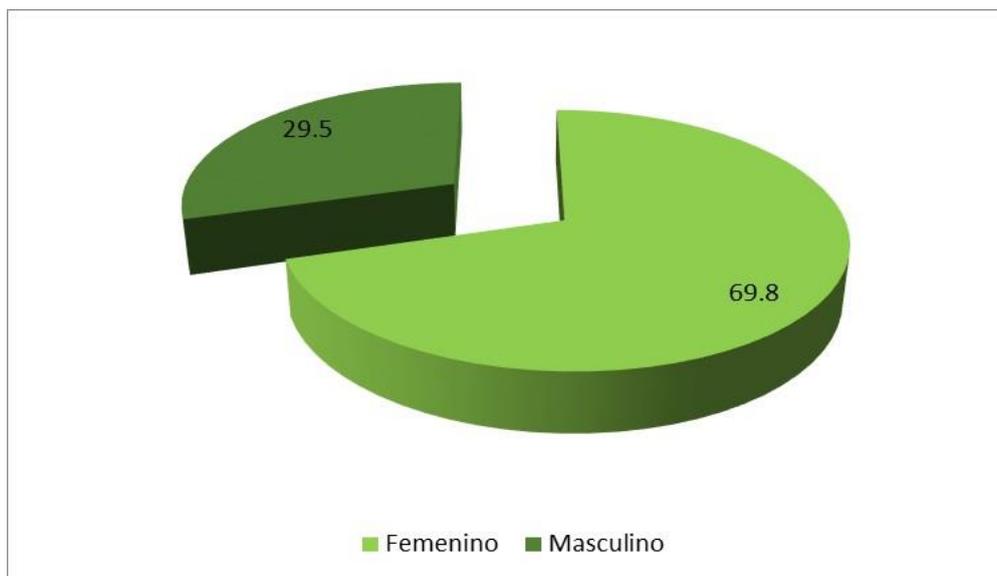


Figura N 2: Distribución porcentual del género de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la presente tabla y figura se describe el género de los profesionales de la muestra en estudio, en donde se evidencia que el mayor porcentaje (69,8%) correspondieron al género femenino y el 29,5% al género masculino.

Tabla N° 7: Estado civil de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	28	21,7
Casado	66	51,1
Viudo	8	6,2
Divorciado	10	7,8
Conviviente	17	13,2

Total	129	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Anexo 1

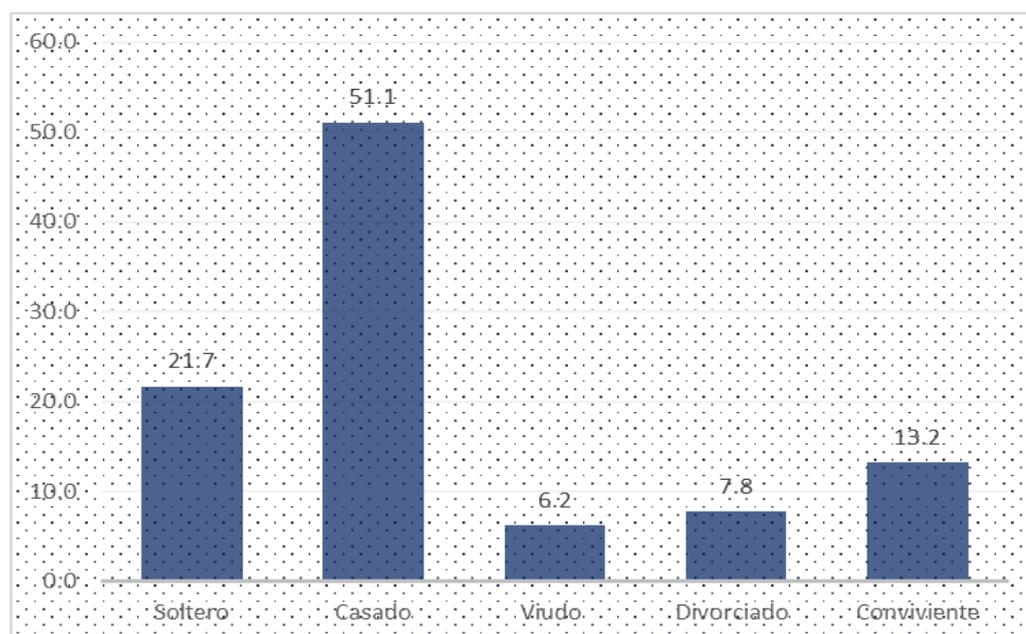


Figura N 3: Distribución porcentual del estado civil de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la presente tabla y figura se describe el estado civil de los profesionales de la muestra en estudio, en donde se evidencia que el mayor porcentaje (51,1%) son casados (as), el (21,7 %) son solteros (as), el (13,2 %) son convivientes, el (7,8 %) son divorciados y el (6,2 %) son viudos.

Características Laborales

Tabla N° 8 Condición laboral de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	84	65,1
Contratado	45	34,9
Total	129	100,0

Fuente: Anexo 1

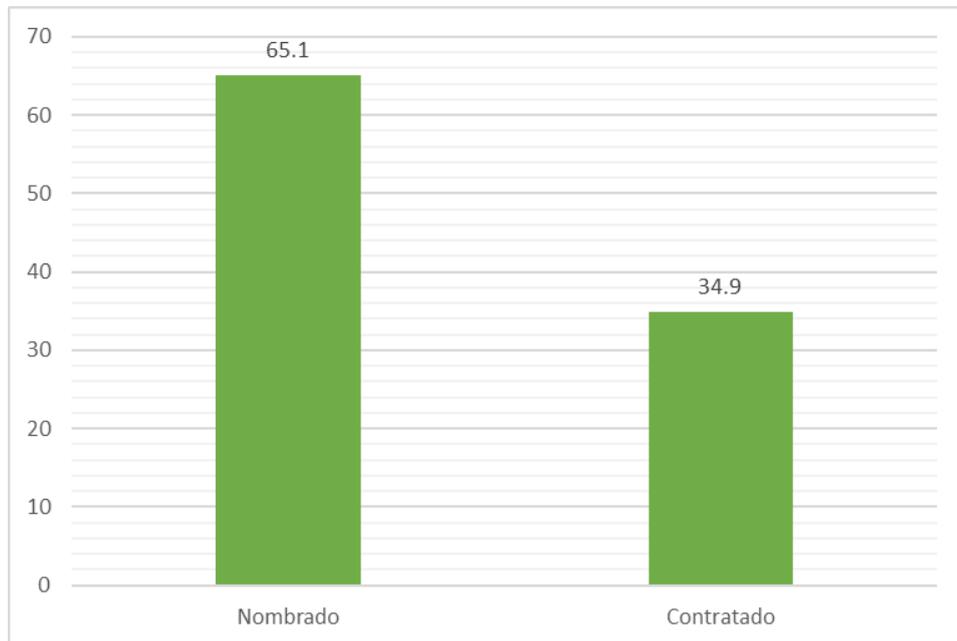


Figura N 4: Distribución porcentual de la condición laboral de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la presente tabla y figura se describe la condición laboral de los profesionales de la muestra en estudio, en donde se evidencia que el mayor porcentaje (65,7%) son nombrados y el (34,9%) son contratados.

Tabla N° 9: Tiempo de labor en la institución de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

Tiempo de Labor	Frecuencia	Porcentaje
1-5 años	17	13,2
6.10 años	48	37,2
> 10 años	64	49,6
Total	129	100,0

Fuente: Anexo 1

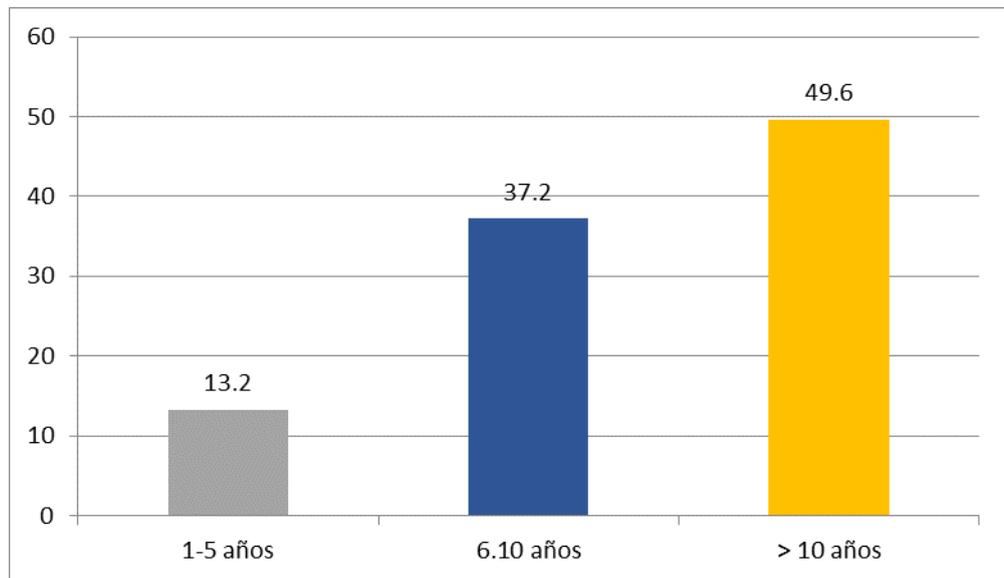


Figura N 5: Distribución porcentual del tiempo de labor en la institución de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la presente tabla y figura se describe el tiempo de labor de los profesionales de la muestra en estudio, en donde se evidencia que el mayor porcentaje (49,6%) cuentan con más de 10 años de labor, el (37,2%) se ubican en el rango de 6 a 10 años y el (13,2%) se ubican de 1 a 5 años.

Tabla N°10: Tiempo de labor en el servicio de referencia de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

Tiempo en el servicio de referencia	Frecuencia	Porcentaje
1- 5 años	9	7,0
6-10 años	84	65,1
> 10 años	36	27,9

Total	129	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Anexo 1

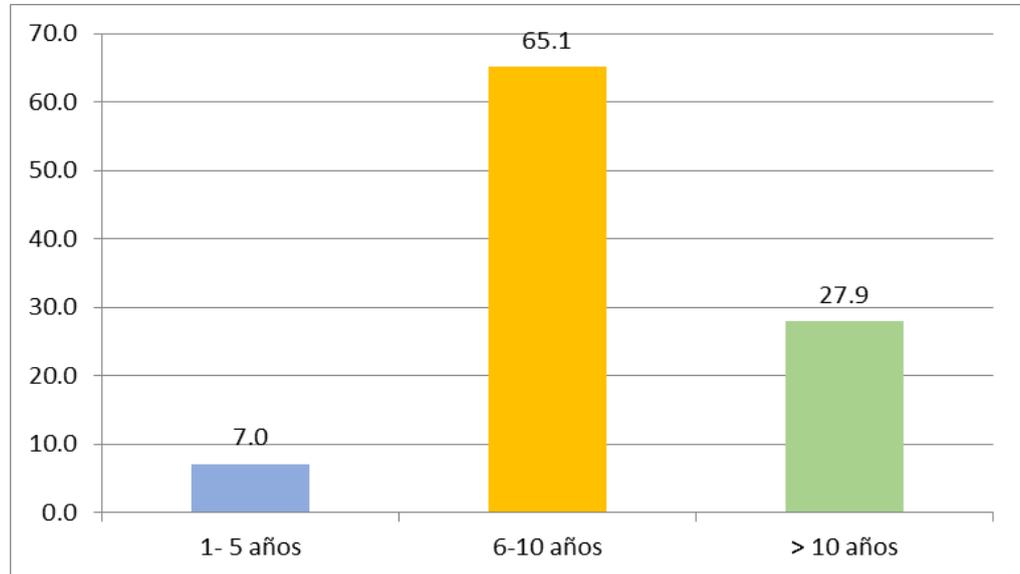


Figura N 6: Distribución porcentual del tiempo de labor en el servicio de referencia de la institución de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la presente tabla y figura se describe el tiempo de labor en el servicio de referencia de los profesionales de la muestra en estudio, en donde se evidencia que el mayor porcentaje (35,1%) cuentan de 6 a 10 años en el servicio de referencia, el (27,9%) se ubican en el rango > de 10 años y el (7,0%) se ubican de 1 a 5 años.

4.2. Características de la Variable Motivación

Tabla N° 11: Puntuación promedio de indicadores de motivación por dimensiones en los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

Profesionales	Indicadores de Motivación			
	Salario	Seguridad y Prestaciones	Ambiente laboral	Aspiraciones personales

Enfermeros (as)	21,86	12,43	19,29	23,57
Obstetras	20,51	11,95	21,50	24.4
Nutricionistas	18,30	11.02	21,50	24,64
Asistente Social	18,31	11,58	20,40	23,61
Tecnólogos	18,28	12,42	18,24	23,70
Psicólogos	18,33	12,64	19,40	22,42
Químicos	18,31	11,67	17,60	18.33

Fuente: Encuesta realizada a integrantes de la muestra

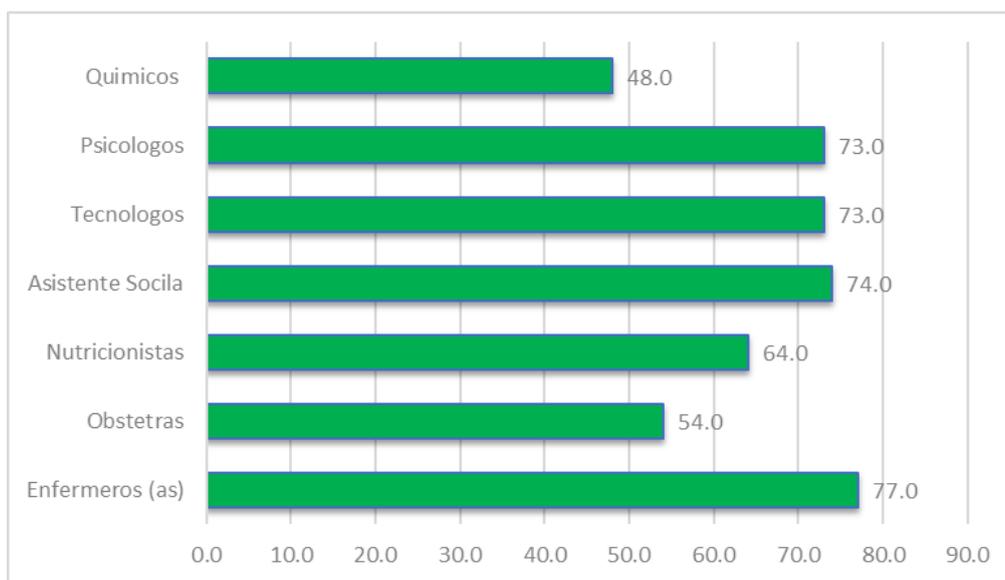


Figura N 7: Distribución de Puntuación promedio de motivación por grupo de profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la tabla y figura se muestra el puntaje promedio de los indicadores de la variable “motivación” de los profesionales de la muestra en estudio, considerando las puntuaciones de la variable en medición en lo que corresponde a las enfermeras (as) y obstetras se encuentran en el nivel de Muy motivado en todos los indicadores: salario, seguridad y prestaciones sociales, ambiente laboral y aspiraciones personales. Esta situación se explica por la incorporación de bonos percibidos en estos grupos. En lo que respecta a los otros profesionales de la salud nutricionistas, asistentes sociales, tecnólogos, psicólogos y químicos se encuentran en el nivel de “muy motivados”, con excepción del indicador salario que se encuentran en el nivel medianamente motivados.

Tabla N° 12: Puntuación promedio de motivación por grupo de profesionales, según salario Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

Profesionales	Promedio
Enfermeros (as)	21,86
Obstetras	20,51
Nutricionistas	18,3
Asistente Social	18,31
Tecnólogos	18,28
Psicólogos	18,33
Químicos	18,31

Fuente Fuente: Encuesta realizada a integrantes de la muestra

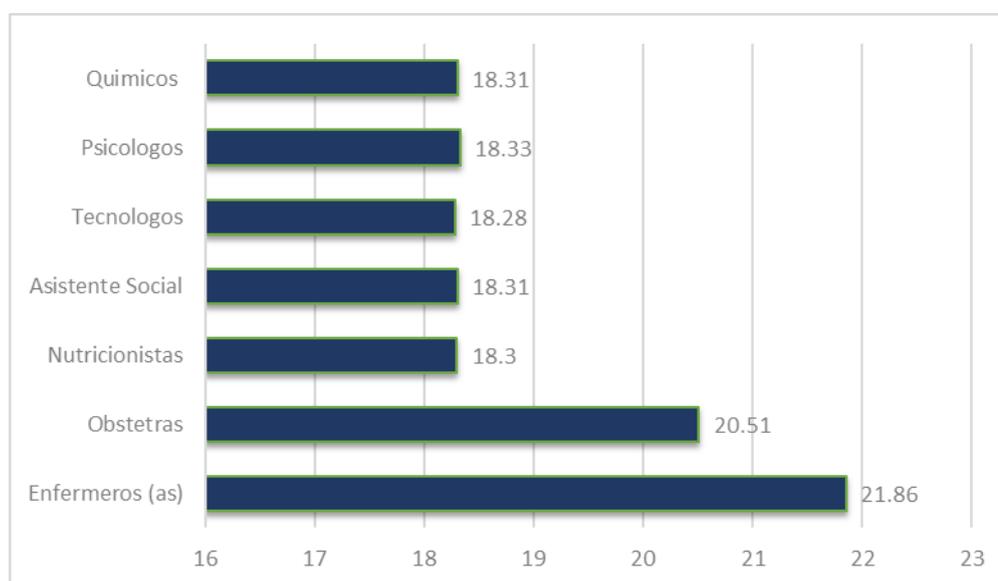


Figura N 8: Distribución de Puntuación de motivación por grupos de profesionales de la salud, según salario Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la tabla y figura se presenta la puntuación promedio de la variable “motivación” de los profesionales en estudio, en el que se muestre que

en el indicador salario, sobresale el grupo de enfermeros (as) y obstetras ubicándose en el nivel “muy motivado” y el grupo de los otros profesionales corresponden al nivel “medianamente motivado”.

Tabla N° 13: Puntuación promedio de motivación por grupo de profesionales de la salud, según seguridad y prestaciones sociales Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

Profesionales	Promedio
Enfermeros (as)	12,43
Obstetras	11,95
Nutricionistas	11.02
Asistente Social	11,58
Tecnólogos	12,42
Psicólogos	12,64
Químicos	11,67

Fuente: Encuesta realizada a integrantes de la muestra

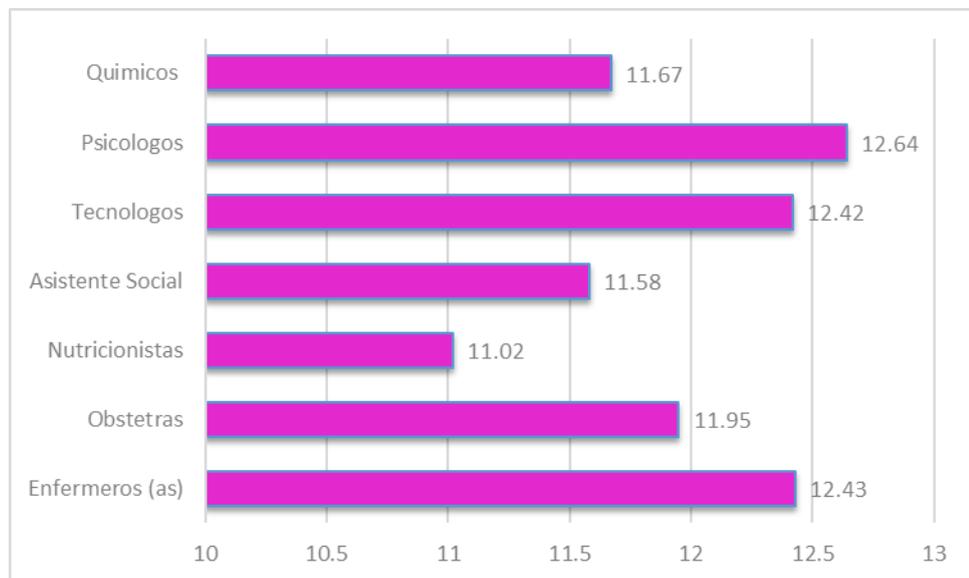


Figura N 9: Distribución de Puntuación de motivación por grupos de profesionales de la salud, según seguridad y prestaciones sociales Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la tabla y figura se observa la puntuación promedio de la variable “motivación” de los de los profesionales en estudio, considerando los

indicadores de seguridad y de prestaciones sociales, en donde se observa que la mayor parte se encuentran en el nivel “muy motivado”.

Tabla N° 14: Puntuación promedio de motivación por grupo de profesionales de la salud, según ambiente laboral Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

Profesionales	Promedio
Enfermeros (as)	19,29
Obstetras	21,50
Nutricionistas	21,50
Asistente Social	20,40
Tecnólogos	18,24
Psicólogos	19,40
Químicos	17,60

Fuente: Encuesta realizada a integrantes de la muestra

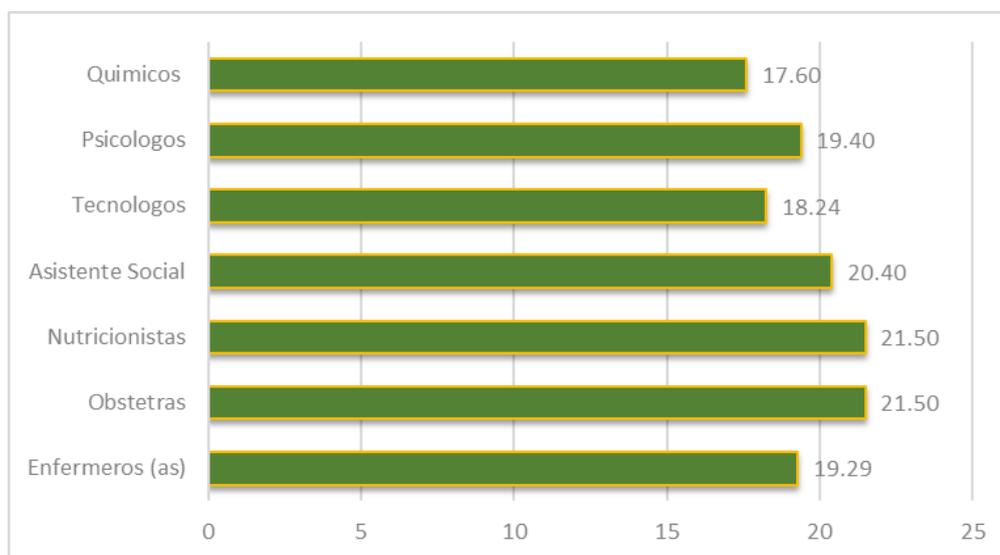


Figura N 10: Distribución de Puntuación de motivación por grupos de profesionales de la salud, según ambiente laboral Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018

En la tabla y figura. se presenta la puntuación promedio de la variable “motivación” de los profesionales en estudio, en donde se considera el

indicador ambiente laboral, en donde se observa que la mayor parte se encuentran ubicados en el nivel correspondiente a “muy motivado”, encontrándose solo el grupo de tecnólogos “mediamente motivado”.

Tabla N° 15: Puntuación promedio de motivación por grupo de profesionales de la salud, según aspiraciones personales Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

Profesionales	Promedio
Enfermeros (as)	23,57
Obstetras	24,00
Nutricionistas	24,64
Asistente Social	23,61
Tecnólogos	23,70
Psicólogos	22,40
Químicos	19,40

Fuente: Encuesta realizada a integrantes de la muestra

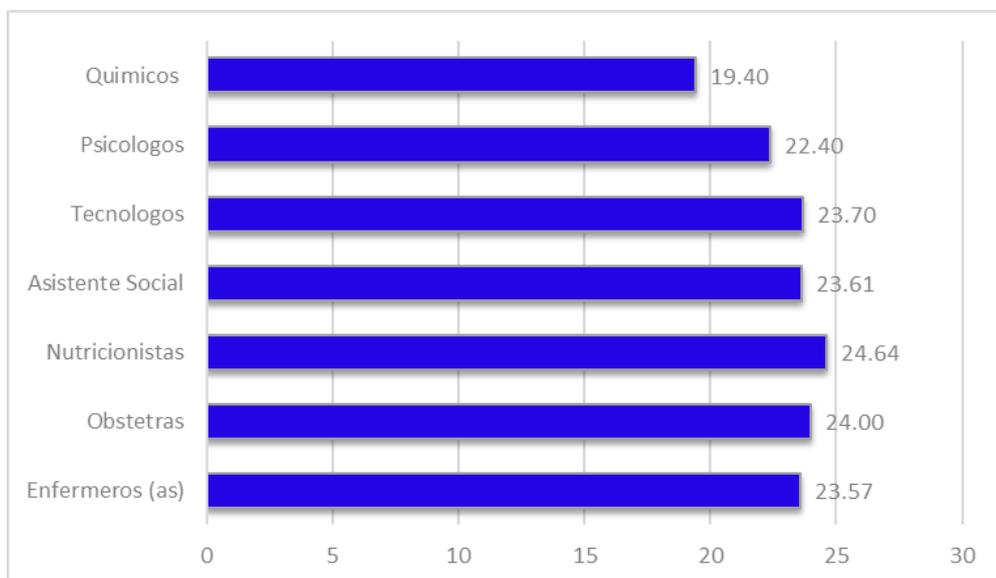


Figura N 11: Distribución de Puntuación de motivación por grupos de profesionales de la salud, según ambiente laboral Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018

En la tabla y figura se presenta la puntuación promedio de la variable “motivación” de los profesionales en estudio, en donde se considera el

indicador aspiraciones personales, en donde se observa que la mayor parte se encuentran ubicados en el nivel correspondiente a “muy motivado”, encontrando que solo el grupo de químicos se encuentran en el rango de “medianamente motivado”. Características de la Variable Satisfacción laboral.

Tabla N° 16: Puntuación promedio de indicadores de satisfacción laboral por dimensiones en los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018

Profesionales	Indicadores de Satisfacción Laboral		
	Importancia de Trabajo	Expectativas de exigencia del trabajo	Expectativas entre esfuerzo y desempeño
Enfermeros (as)	20,00	10,00	19,43
Obstetras	19,32	10,00	18,95
Nutricionistas	18,64	9,60	19,23
Asistente Social	19,50	9,50	19,00
Tecnólogos	18,64	9,80	18,60
Psicólogos	19,36	9,71	18,62
Químicos Farmacéuticos	18,33	9,52	18,58

Fuente: Encuesta realizada a integrantes de la muestra

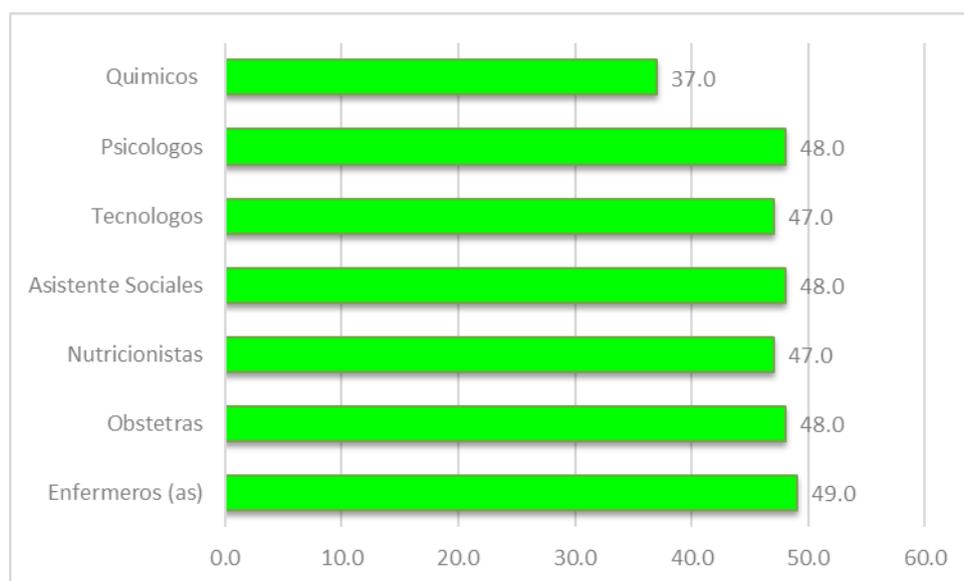


Figura N 12: Distribución de Puntuación promedio de satisfacción laboral por grupo de profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la tabla y figura se observa a todos los profesionales de la salud en el nivel de “muy satisfecho laboralmente”, sobresaliendo el grupo de profesionales de enfermeros (as).

Tabla N° 17: Puntuación promedio de satisfacción laboral por grupo de profesionales, según importancia del trabajo Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

Profesionales	Promedio
Enfermeros (as)	20,00
Obstetras	19,32
Nutricionistas	18,64
Asistente Sociales	19,50
Tecnólogos	18,64
Psicólogos	19,36

Químicos	18,33
----------	-------

Fuente: Encuesta realizada a integrantes de la muestra

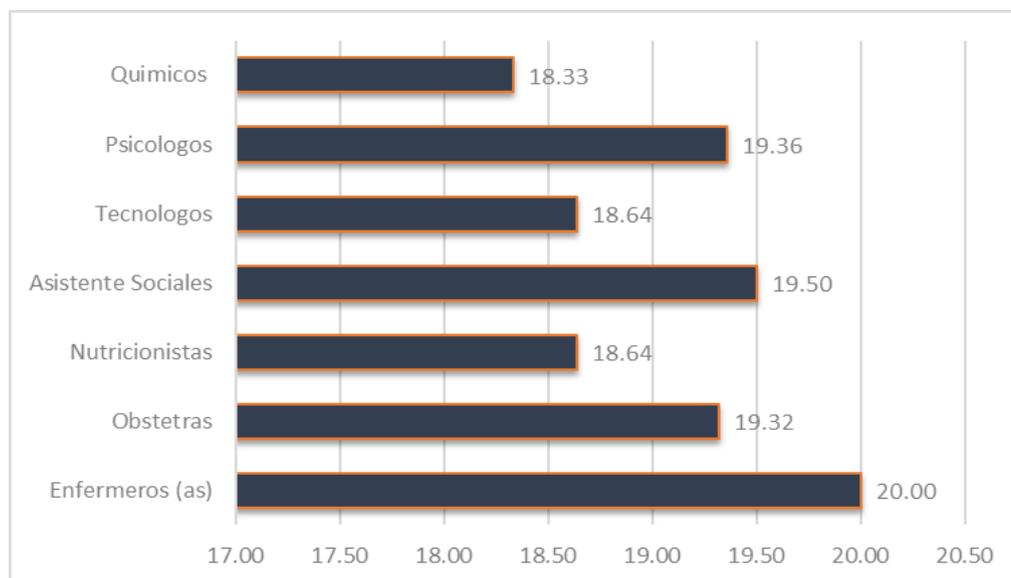


Figura N 13: Distribución de Puntuación promedio de satisfacción laboral por grupo de profesionales de la salud según importancia del trabajo Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la tabla y figura se observa la puntuación promedio de la variable “satisfacción laboral” de los profesionales de la salud en estudio, en donde se considera el indicador importancia del trabajo en donde se ubican en el nivel de “muy satisfecho, alcanzando el máximo puntaje los enfermeros (as).

Tabla N° 18: Puntuación promedio de satisfacción laboral por grupo de profesionales, según expectativas de exigencias del trabajo Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

Profesionales	Promedio
Enfermeros (as)	10,0
Obstetras	10,0
Nutricionistas	9,6
Asistente Sociales	9,5
Tecnólogos	9,8

Psicólogos	9,7
Químicos	9,5

Fuente: Encuesta realizada a integrantes de la muestra

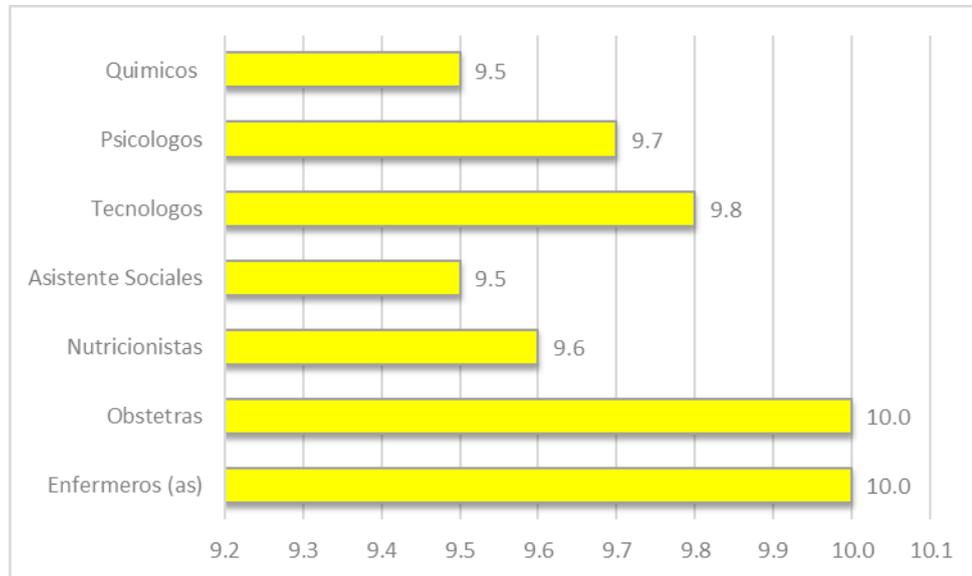


Figura N 14: Distribución de Puntuación promedio de satisfacción laboral por grupo de profesionales de la salud según importancia del trabajo Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la tabla y figura se observa la puntuación promedio de la variable “satisfacción laboral” de los profesionales de la salud en estudio, en donde se considera el indicador expectativas de exigencias del trabajo en donde se ubican en el nivel de “muy satisfecho, alcanzando el máximo puntaje los enfermeros (as) y obstetras.

Tabla N° 19: Puntuación promedio de satisfacción laboral por grupo de profesionales, según expectativas entre esfuerzo y desempeño del trabajo Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

Profesionales	Promedio
Enfermeros (as)	19,43
Obstetras	18,95
Nutricionistas	19,23
Asistente Sociales	19,00
Tecnólogos	18.60

Psicólogos	18,62
Químicos	18,58

Fuente: Encuesta realizada a integrantes de la muestra

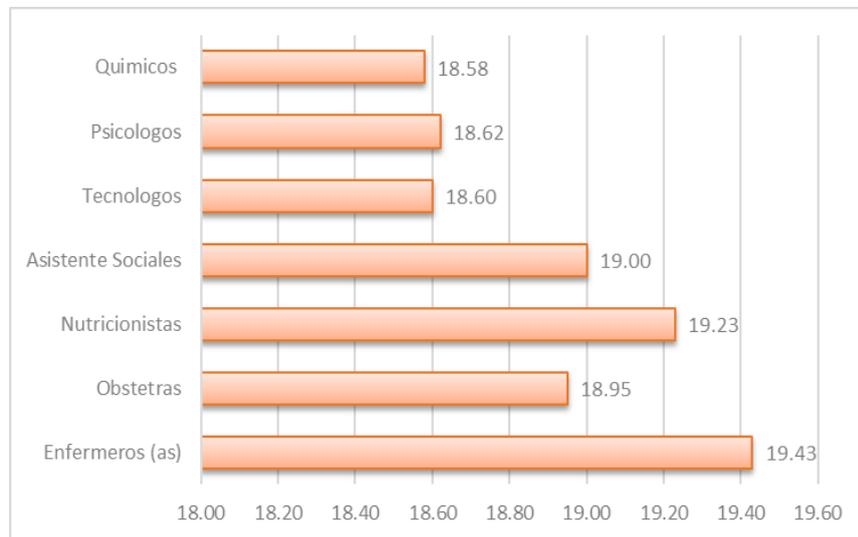


Figura N 15: Distribución de Puntuación promedio de satisfacción laboral por grupo de profesionales de la salud según Expectativas entre esfuerzo y desempeño Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la tabla y figura se observa la puntuación promedio de la variable “satisfacción laboral” de los profesionales de la salud en estudio, en donde se considera el indicador expectativas entre esfuerzo y desempeño en donde se ubican en el nivel de “muy satisfecholaboralmente”, alcanzando el máximo puntaje los obstetras.

4.3. Características del nivel de calidad de servicio.

Tabla N° 20: Puntuación de los indicadores de calidad del servicio de los profesionales de la salud percibido por los usuarios Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

Profesionales	Indicadores de Calidad						
	1	2	3	4	5	6	7
Enfermeros (as)	2,71	2,12	2,43	2,08	2,12	2,13	2,15
Obstetras	2,11	2,15	2,57	2,09	2,08	2,09	2,00
Nutricionistas	2,24	2,11	2,44	2,09	2,11	2,12	2,12
Asistente Sociales	2,79	2,16	2,94	2,10	2,12	2,13	2,14
Tecnólogos	2,10	2,16	2,58	2,09	2,06	2,1	2,09
Psicólogos	2,26	2,10	2,36	2,15	2,10	2,1	2,08
Químicos	2,10	2,06	2,21	2,07	2,08	2,00	2,08

Fuente: Encuesta realizada a integrantes de la muestra

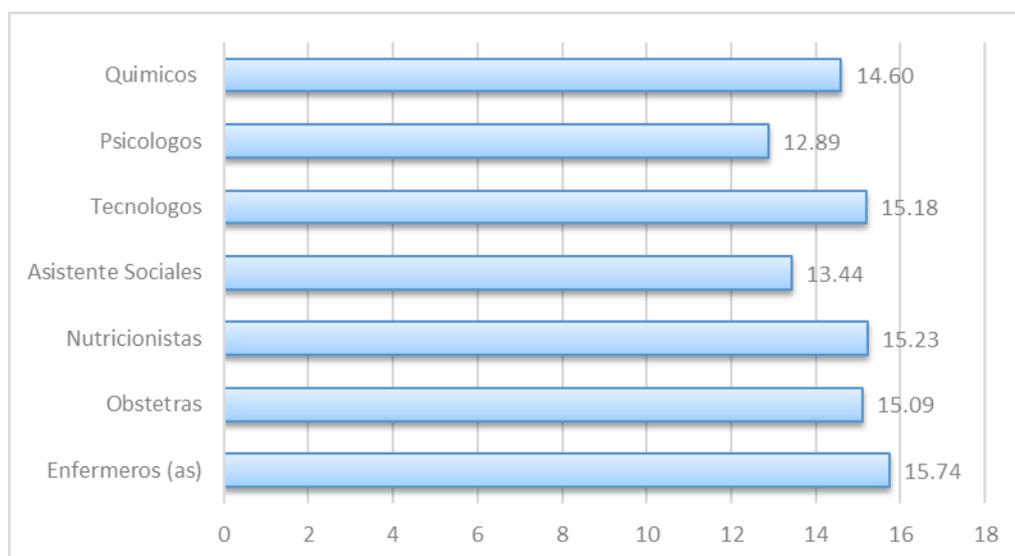


Figura N 16: Distribución de Puntuación promedio de calidad de servicio por grupo de profesionales de la salud Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

En la presente tabla y figura se observa que todos los profesionales de la salud se encuentran en el nivel de “regular”, sobresaliendo ligeramente el grupo de enfermeros (as) y nutricionistas con menor puntuación aparece el grupo de psicólogos.

4.4. Análisis Inferencial

Tabla N°21: Determinación de la correlación entre las variables Motivación y Calidad del servicio, a través del coeficiente de correlación lineal “r” de pearson

Profesionales	Motivación n X	Calidad de Servicio Y	χ^2	γ^2	XY
Enfermeros	75,15	15,74	5647,52	247,748	1182,86
Obstetras	53,96	15,09	2911,68	227,708	814,26
Nutricionistas	64,44	15,23	4152,51	231,953	981,42
Asistente Sociales	73,9	13,44	5461,21	180,634	993,22
Tecnólogos	72,64	15,18	5276,57	230,432	1102,68
Psicólogos	72,79	12,89	5298,38	166,152	938,26
Químicos	47,58	14,6	2263,86	213,160	694,67
TOTAL	460,46	102,17	31011,74	1497,79	6707,36

r = 0.403

En lo que respecta a la existencia de relación entre la variable “Motivación”

y la variable “Calidad del servicio”, teniendo en cuenta los diferentes profesionales de la salud, se ha calculado el coeficiente de correlación lineal “r” de Pearson, obteniéndose el valor de $r = 0,403$, que significa que existe una relación positiva significativa entre las dos variables antes mencionadas; por lo tanto, si se llegara a incrementar el nivel de motivación, también se incrementará el nivel de calidad del servicio en los profesionales nombrados y contratados del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, y si por el contrario, el nivel de motivación disminuyera, se esperaría una disminución en el nivel de calidad del servicio.

Tabla N° 22: Determinación de la correlación entre las variables Satisfacción laboral y Calidad del servicio, a través del coeficiente de correlación lineal “r” de pearson

Profesionales	Satisfacción laboral X	Calidad de Servicio Y	X ²	Y ²	XY
Enfermeros	49,43	15,74	2443,32	247,748	778,03
Obstetras	48,27	15,09	2329,99	227,708	728,39
Nutricionistas	47,47	15,23	2253,40	231,953	722,97
Asistente Sociales	48,00	13,44	2304,00	180,634	645,12
Tecnólogos	47,04	15,18	2212,76	230,432	714,07
Psicólogos	47,69	12,89	2274,34	166,152	614,72
Químicos	36,91	14,6	1362,35	213,160	538,89
TOTAL	324,81	102,17	15180,16	1497,79	4742,19

r = 0.5634

Para determinar la existencia de relación entre la variable “Satisfacción laboral” y la variable “Calidad del servicio”, considerando los diferentes profesionales de la salud, se ha calculado el coeficiente de correlación lineal “r” de Pearson, obteniéndose el valor de $r = 0,5634$ que indica que existe

una relación positiva moderada entre estas dos variables mencionadas. Con este resultado, se espera que, ante un aumento del nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud, también se experimente un incremento en el nivel de calidad del servicio, aunque en menor proporción; esto se daría porque la relación es solamente positiva moderada.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Discusión

En el presente estudio se pudo determinar en cuanto a la variable motivación, que los profesionales de la salud nombrados y contratados del Hospital Regional Hermilio Valdizan se ubican en el nivel de “muy motivado”; la mayor puntuación la obtiene el grupo de enfermeros(as) y obstetras; los menos motivados son los profesionales del grupo de tecnólogos y químicos farmacéuticos. Frente a esto se desprende que, como lo menciona Stoner, los responsables de la conducción de los servicios de salud tienen un reto enorme: buscar los mecanismos para que el profesional tecnólogo y químicos se sientan más motivados y produzcan los resultados deseados, con eficiencia, calidad e innovación; lo que, análogamente, se debe considerar para el personal de psicología, servicio social y nutrición del mencionado establecimiento.

Considerando la satisfacción laboral de los profesionales de la salud, se observa un escenario afín a la anterior; es decir, que todos los ellos se encuentran en el nivel de “muy satisfecho laboralmente”; asimismo, la mayor puntuación corresponde al grupo de los enfermeros(as), obstetras y asistentes sociales con una distancia mínima en los demás grupos; lo que significa que, a esta variable, las autoridades sanitarias, le han dado la importancia debida y le han puesto especial interés, en concordancia con lo mencionado por Robbins, Stephen, que la considera un resultado organizacional, un indicador que expresa el grado de eficiencia, eficacia y efectividad alcanzado por la organización. En lo que respecta a la variable “Calidad del servicio”, todos los profesionales de salud nombrados y contratados del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano se ubican en el nivel “Regular”; destacando mínimamente los enfermeros(as) y nutricionistas lo que significa que se puede mejorar este aspecto a través de la capacitación constante, sin perder de vista la motivación y satisfacción laboral.

Se ha determinado, que en los profesionales nombrados y contratados del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, existe relación positiva entre las variables

“Motivación” y “calidad del servicio” y entre las variables “satisfacción laboral” y “Calidad del servicio”, considerando los siete grupos (enfermeros, obstetras, nutricionistas, asistentes sociales, tecnólogos, psicólogos y químicos); siendo la relación más fuerte la que se presenta entre la variable “motivación” y la variable “calidad del servicio”; quedando establecido que a mayor motivación y satisfacción laboral se verificará una mejor calidad del servicio y viceversa.

Los resultados presentados servirán para el análisis y posterior toma de decisiones, por parte de las autoridades sanitarias, lo que redundará favorablemente en el desarrollo organizacional del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- ✓ Los grupos de profesionales de la salud nombrados y contratados del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano se ubicanen el nivel de “muy motivados”, sobresaliendo el grupo de los enfermeros (as) y obstetras, siendo el indicador salario el de mayor puntuación.
- ✓ Los grupos de profesionales de la salud nombrados y contratados del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano se encuentran ubicados en el nivel de “muy satisfecho laboralmente”, correspondiendo un puntaje ligeramente mayor al grupo de los enfermeros (as).
- ✓ Los grupos de profesionales de la salud nombrados y contratados del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano en lo que corresponde a la calidad del servicio que brindan, están en el nivel de “regular”, sobresaliendo ligeramente el grupo de enfermeros (as)
- ✓ Existe relación positiva significativa entre las variables “Motivación” y “Calidad del servicio” de los profesionales de la salud nombrados y contratados del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano. A mayor nivel de motivación, mayor nivel de calidad del servicio y viceversa.
- ✓ Existe relación positiva moderada entre las variables “Satisfacción laboral” y “Calidad del servicio” de los trabajadores nombrados y contratados del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano. A mayor nivel de satisfacción laboral, mayor nivel de calidaddel servicio y viceversa.

6.2. Recomendaciones

- A las autoridades del Hospital Regional de salud Hermilio Valdizan Medrano, utilizar la información del presente estudio para implementar acciones para mejorar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud que no alcanzaron una puntuación adecuada, mediante sistemas de reconocimiento, valoración, equidad, premiar conductas destacadas y utilizar la motivación individual y grupal.
- Promover la difusión y dar cumplimiento en forma equitativa las normas actuales existentes sobre los incentivos laborales como: el bono por áreas críticas, bono por jefaturas, bonos por productividad.
- Las jefaturas de los diversos servicios, deberán conocer el trabajo intenso y rutinario que acaba “quemando” al personal de salud, el mismo que provoca insatisfacción laboral y por ende una caída en su rendimiento y desempeño laboral, por lo que deben de implementar estrategias para brindar reconocimiento a través de resoluciones directorales de felicitación y/o compensación en tiempo libre y flexibilidad en el horario de trabajo por el cumplimiento de metas y buenos resultados obtenidos.
- A los responsables de bienestar social del trabajador, recursos humanos y coordinador de salud mental, organizar actividades recreativas y de relajación de manera periódica para todo el personal de salud, el mismo que puede ser realizado en coordinación con ESSALUD a través del programa Vida Sana. Por otro lado, se debe implementar talleres que ayuden a mejorar la calidad de las relaciones interpersonales entre cada trabajador de salud y sus superiores, así como la confianza, el respeto y la consideración.
- Promover un entorno laboral cómodo y acogedor entre todo el personal de salud, para que el personal de la salud pueda estar rodeado de emociones positivas, pues se conoce que el personal pasa la tercera parte de su vida en el trabajo.
- Se debe de proveer de los materiales necesarios para la atención del paciente.
- Realizar estudios de enfoque cualitativo en el que se tome en cuenta las expectativas laborales y la salud física y psicológica del profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mello, Faria, Desarrollo Organizacional Enfoque Integral, Editorial. Limusa, 1995.
2. Pérez J. Fidalgo M. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Journal of Occupational Psychology, España 2006. Polit – Hungler. Investigación Científica en Ciencias de la Salud México, D.F. Mc GRAW HILL Interamericana. Sexta edición, 2000.
3. Samayoa, A., Satisfacción laboral en receptores pagadores de las agencias bancarias de capital mixto de la Ciudad de Guatemala. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 2004
4. OMS, OPS. Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo N° 6 - Documento de Trabajo. Ginebra. (Swz): Organización Mundial de la Salud; 2000.
5. Vásquez, S. - Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
6. Carhuanina, E. Motivación y Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Nacional Arzobispo Loayza-2012. Universidad San Pedro-2012
7. Monteza, N. Influencia del Clima Laboral en las Satisfacción delas Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010.(Tesis de Maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf,
8. Bernal, I., Pedraza, M., y Sánchez, M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), El Servier, 8-19. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/S0123592314001624_S300_es.pdf2014.
9. Arias F, Heredia V. Administración de recursos humanos para el alto desempeño. 5a ed. México DF: Trillas; 2006
10. Vadillo M. Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. 8a ed. Madrid:ESIC Editorial. 2013.
11. Buitrago J. La motivación y el liderazgo claves del Éxito en la Policía Nacional

- [Tesis de Bachiller]. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada;2017
12. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. The Motivation to Work. 1a ed. Estados unidos: Transaction publishers; 2011
 13. Correa F. Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar. [Tesis de Bachiller]. Mar de Plata:Universidad FASTA; 2012.
 14. Pablos G. M. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres [Internet] [Tesis para optar doctorado]. Universidad de extremadura; [citado 7 de diciembre de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2ApwPS9>
 15. Portero C. S, Vaquero A. M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev Latino-Am Enfermagem Forthcoming 2015 [Internet]. 2015 [citado 7 de diciembre de 2018];10. Disponible en: <http://bit.ly/2kOdJ0P>
 16. Montoya M. J. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. [Internet] [Para optar al título de Ingeniero Industrial]. [España - Madrid]: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014 [citado 12 de junio de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2iM6SAY>
 17. Arias M, Duran J, Galarza E, Grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería y factores asociados en los servicios de clínica, cirugía y pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2014 [Internet] [Para optar al título de Enfermería]. [Ecuador - Cuenca]: Universidad de Cuenca; 2014 [citado 14 de junio de 2018]. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21720>
 18. Hernández Zavala Margarita, Hernández Cantoral Alicia, Nava Galán Ma. Guadalupe, Pérez López María Teresa, Hernández Ramírez María Guadalupe, Matus Miranda Reyna et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enferm.univ [revista en la Internet]. 2012 Mar [citado 2019 Abr 14]; 9(1): 7-15. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es.
 19. Castillo B. F, lipa G. R. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los

- profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja [Internet] [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. [Lima –Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [citado 08 de diciembre de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2AHGyA1>
- 20.** Mancilla H L, Olorte B I. Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia - 2014 [Internet] [Optar título licenciatura en enfermería]. [Huancavelica - Perú]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015 [citado 5 de diciembre de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2nQwdPJ>
- 21.** Zelada R. V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 [Internet] [Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. [Lima – Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [citado 12 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2AREA2b>
- 22.** Alva E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal – 2012 [Internet] [Título de Especialista en Enfermería]. [Lima – Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012 [citado 25 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2vcDRE3>
- 23.** Atencio K. Motivación del personal y su relación con la satisfacción del cliente en el Grand hotel - Inka Confort hoteles Huánuco 2018 [Internet] [Para optar el Título de Hotelería, Turismo y Gastronomía]. [Huánuco – Perú]: Universidad de Huánuco; 2018 [citado 12 de Abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1668>
- 24.** Bendezu Z. La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes Sunat Huánuco 2016 [Internet] [Para optar el Título de Contabilidad y Finanzas]. [Huánuco – Perú]: Universidad de Huánuco; 2016 [citado 12 de agosto de 2018]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/316839886/Calidad-de-Servicios-y-Satisfaccion-Del-Contribuyente-Sunat-Huanuco-2016>
- 25.** Murrieta R, Nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016- [Internet] [Para optar el Título de magister en Salud Pública].

[Huánuco – Perú]: Universidad de Huánuco; 2016 [citado 12 de agosto de 2018]. Disponible en: <info:eu-repo/semantics/masterThesis>

26. Manene L. Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías [Internet]. 2012 [citado 5 de diciembre de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2koO5zC>
27. López Mas Julio. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol(8). Julio. pp2
28. Zubiri Sáenz F. Satisfacción y motivación profesional. Anales Sis San Navarra [Internet]. 2013 Ago [citado 2019 Abr 15]; 36(2):193-196. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200002&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4321/S1137-66272013000200002>.
29. Judge T. y Robbins S. (2009). Comportamiento Organizacional. (13ª ed.) México: Pearson Prentice Hall.
30. Fernández y Fernández-Arroyo Matilde. Construcción de una escala para medir el perfil motivacional de las matronas hacia los programas de educación maternal. Index Enferm [Internet]. 2009 Jun [citado 2019 Abr 15]; 18(2): 126-130. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000200013&lng=es.
31. Palomino C, Huallanca S, Factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la coopac. santa maría magdalena- Internet] [Para optar el Título de Licenciado en administración]. [Ayacucho – Perú]: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga; 2014 [citado 12 de octubre del 2018]. Disponible en: repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/776/Tesis%20Ad148_Pal.pdf?sequence=1&isAllo
32. Veloz, R. Y Pesantes, k. 2006. «Efectos de un programa de calidad en el servicio y atención sobre los niveles de satisfacción de los clientes de un centro de juegos al azar de la ciudad de Trujillo». http://www.ucvvirtual.edu.pe/portal/escuelas/.../tesis_ps/TESIS

/T167.].25 de octubre, 2008, Chimbote-Perú.

33. Chía venato Adalbeito (2007}. Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones. Ed. Me Graw Hill Interamericana, 8va edición. México DF. Pág. 243.
34. Cantera López, Francisco Javier. "Satisfacción Laboral: Escala General de Satisfacción: In: Publicaciones del Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España 2004.
35. Arnedo, Bereli y Castillo Mileidy . Tesis: Satisfacción Laboral/. de las Empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumana. Universidad del Oriente.2009
36. Ramos Calizaya Nury Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno. (Tesis de Maestría). Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003.
37. Barberá, E. y P. Mateos 1997. «Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica». [<http://reme.uji.es/articulos/abarbe9141912100/texto.html>]. 15 de agosto, 2018, Chimbote-Perú.
38. Robbins, S. 1996. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall, México.
39. Sedano, F. 2005 «Empowerment y Satisfacción Laboral en los Docentes del Colegio de Bachilleres del Estado de Morelos» [<http://www.monografias.com/trabajos4/empowerment/empowerment.shtml>] 20 de agosto, 2006, Chimbote-Perú.
40. SALAZAR P. 2006. «Calidad del servicio al cliente» [<http://www.monografias.com/trabajos39/servicio-al-cliente/servicio-alcliente.shtml>]. 25 de octubre, 2008, Chimbote-Perú.

ANEXO Nº 01**TEST DE MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN LABORAL Y POSICIÓN Y JERARQUÍA EN EL TRABAJO**

A continuación, se presentan una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de determinar la motivación y la satisfacción que el trabajo produce en los profesionales de la salud, así como los factores que intervienen en ellas; para ello, se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta, considerando la siguiente escala, en las partes I, II y III:

Si = Siempre

No = Nunca o Nada Poco = Término medio

En la parte referida a información general, se marcará una "X" sobre lo que corresponda

PARTE I: MOTIVACIÓN	Si	No	Poco
1. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?			
2. ¿Creo que he elegido mal mi profesión?			
3. ¿Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales?			
4. ¿Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas?			
5. ¿Deseo otro empleo en lugar del actual?			
6. ¿El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño?			
7. ¿Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mí?			
8. ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?			
9. ¿El Hospital donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?			
10. ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho?			
11. ¿Creo que mi trabajo actual es interesante?			

12. ¿Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?			
13. ¿Recibo un trato justo en mi trabajo?			
14. ¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?			
15. ¿Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?			
16. ¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés?			
17. ¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades?			
18.- ¿Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley?			
19. ¿Mi salario lo recibo en la fecha acordada en la contratación de mi trabajo?			
PARTE II: SATISFACCIÓN LABORAL			
20. ¿Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado?			
21. ¿Creo que el esfuerzo que pongo en mi trabajo está acorde con las retribuciones que de él recibo?			
22. ¿El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción?			
23. Considero que estoy siendo subutilizado en el puesto que actualmente desempeño?			
24. ¿Estoy satisfecho con el cargo que actualmente desempeño?			
25. ¿Creo que podría hacer mejor mi trabajo que como lo hago actualmente?			
26. ¿Creo que el trabajo que desempeño está acorde con mis expectativas?			
27. ¿Estoy satisfecho con el desempeño de mi trabajo?			
28. ¿Creo que mi trabajo es importante para las personas que hacen uso del servicio que presta la universidad?			
29. ¿Considero que mis compañeros están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo?			

ANEXO 2:

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

DE LOS USUARIOS AL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2018

A continuación, se presentan proposiciones relacionadas con el servicio que brinda el hospital, a través de los profesionales de la salud. El entrevistador planteará la proposición y el usuario deberá escoger entre las siguientes alternativas:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

PROPOSICIÓN	Estrato	1	2	3	4	5
1. El servicio que ofrecen cubren tus expectativas.	Enfermera					
	Obstetra					
	Nutricionista					
	Asistente Social					
	Psicólogo					
	Químicos					
2. Tienes confianza y seguridad en el servicio que te brindan.	Enfermera					
	Obstetra					
	Nutricionista					
	Asistente Social					
	Psicólogo					
	Químicos					
3. Atienden tus consultas y están preparados para ello.	Enfermera					
	Obstetra					
	Nutricionista					
	Asistente Social					
	Psicólogo					
	Químicos					
4. Es muy buena la comunicación que Establecen contigo.	Enfermera					
	Obstetra					
	Nutricionista					

	Asistente Social					
	Psicólogo					
	Químicos					
5. Te ofrecen información adecuada a tusRequerimientos.	Enfermera					
	Obstetra					
	Nutricionista					
	Asistente Social					
	Psicólogo					
	Químicos					
5. Los trámites son sencillos, claros y sólo los necesarios.	Enfermera					
	Obstetra					
	Nutricionista					
	Asistente Social					
	Psicólogo					
	Químico					
7. Te atienden con cortesía, amabilidad yPaciencia.	Enfermera					
	Obstetra					
	Nutricionista					
	Asistente Social					
	Psicólogo					
	Químicos					

ANEXO N° 03
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del Proyecto.

“RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2018”

- **Investigador.**

Gladys Liliana Rodríguez de Lombardi Cel. 962938025

- **Introducción/ Propósito.**

Los resultados de la presente investigación permitirá proporcionar información actualizada a fin de que la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco para que se formule estrategias orientadas a fortalecer y mejorar los niveles de motivación y satisfacción laboral mediante talleres, cursos de capacitación así también plantear y desarrollar un programa de incentivos para los profesionales de la salud no médico y contribuir en la mejora de la calidad de atención, el desarrollo personal y profesional que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

- **Participación**

Participaran los/as profesionales de la salud de los servicios de de emergencia, neonatología, pediatría, Ginecología obstétrica, cirugía, medicina y unidad de cuidados intensivos (UCI), durante el periodo en estudio.

- **Procedimientos**

Se le aplicará una guía de entrevista sociodemográfica y un cuestionario tipo escala de Likert. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos.

- **Riesgos/incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

➤ **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre los niveles de motivación y satisfacción laboral en el profesional de la salud.

➤ **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

➤ **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

➤ **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia quien patrocina el estudio. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

➤ **Problemas o preguntas**

Escribir al

Email: Gladys liliana26@gmail.com comunicarse al Cel. 962938025

✓ **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar

en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

Nombres y firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma: _____



Firma del investigador: _____



Huánuco, días del mes de Mayo del 2018

ANEXO N° 04 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que solo se emplearán para cumplir los objetivos antes descritos. Con el fin de garantizar la fiabilidad de los datos recogidos

en este estudio, será preciso que los responsables de la investigación y, eventualmente, las autoridades del hospital tengan acceso a los instrumentos que se va aplicar comprometiéndose a la más estricta confidencialidad.

En concordancia con los principios de seguridad y confidencialidad, los datos personales que se le requieren (aspectos socio demográficos y aspectos laborales) son los necesarios para cubrir los objetivos del estudio. En ninguno de los informes del estudio aparecerá su nombre y su identidad no será revelada a persona alguna salvo para cumplir los fines del estudio.

Cualquier información de carácter personal que pueda ser identificable será conservada y procesada por medios informáticos en condiciones de seguridad, con el objetivo de determinar los resultados del estudio.

El acceso a dicha información quedará restringido al personal designado al efecto o a otro personal autorizado que estará obligado a mantener la confidencialidad de la información. Los resultados del estudio podrán ser comunicados a las autoridades sanitarias y, eventualmente, a la comunidad científica a través de congresos y/o publicaciones.

De acuerdo con las normas del hospital, usted tiene derecho al acceso a sus datos personales; asimismo, si está justificado, tiene derecho a su rectificación y cancelación.

**Responsable de la
investigación**