

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO

URRELO



Facultad de Psicología

**MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED
DE SALUD II CAJAMARCA, 2018.**

Tesistas:

Natali Elisabeth Espinoza Rojas

Jorge Luis Estrada Urteaga

Asesor:

Mg. Nilton César Vásquez Cueva

Cajamarca, Perú

Diciembre – 2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO

URRELO



Facultad de Psicología

**MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED
DE SALUD II CAJAMARCA, 2018.**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para optar el
Título Profesional de Licenciados en Psicología**

Tesistas:

Natali Elisabeth Espinoza Rojas

Jorge Luis Estrada Urteaga

Asesor:

Mg. Nilton César Vásquez Cueva

Cajamarca, Perú

Diciembre - 2019

COPYRIGHT © 2019 by

Jorge Luis Estrada Urteaga
Natali Elizabeth Espinoza Rojas

Todos los derechos reservados

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR:

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, sometemos a su evaluación y elevado criterio profesional la tesis titulada:

MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SALUD II CAJAMARCA, 2018.

Con la cual aspiramos obtener el Título Profesional Psicólogo

Es propicia esta oportunidad para manifestar nuestro sincero reconocimiento a nuestra Alma Mater y a toda su plana docente, que con su capacidad y buena voluntad contribuyeron a nuestra formación profesional.

Señores miembros del jurado, dejamos a su disposición la presente tesis para su evaluación y sugerencias.

Cajamarca, Diciembre del 2019.

Jorge Luis, Estrada Urteaga

Bach. en Psicología

Natali Elisabeth, Espinoza Rojas

Bach. en Psicología

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE PSICOLOGIA
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

JURADO EVALUADOR

Mg.
(PRESIDENTE)

**MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SALUD II
CAJAMARCA, 2018.**

Mg.
(MIEMBRO)

Mg.
(ASESOR)

A:

Dios y a sus ángeles, por darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. A nuestra hija María Paz por llenarnos de alegría día tras día, ser nuestro motor y fuerza para seguir adelante. A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

- Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.
- Gracias a nuestros padres, hermanos y hermanas, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.
- Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

RESUMEN

La presente investigación “Motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018” es una tesis motivada en mejorar la calidad de atención en los establecimientos del primer nivel del Ministerio de Salud (MINSA). Tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca. La investigación es descriptiva, correlacional de corte transversal, se tomó una muestra de 47 colaboradores administrativos. Para captar los datos se ha utilizado tres instrumentos: Escala de motivaciones MLP para determinar los niveles de motivación, el Cuestionario de satisfacción laboral SL – SPC para medir el nivel de satisfacción y la Encuesta de Desempeño Laboral. Se halló que existe una correlación moderada (0,459) significativa ($p=0,001$) entre motivación y desempeño laboral; del mismo modo, se determinó que existe una correlación moderada (0,597) significativa ($p=0,000$) entre satisfacción y desempeño laboral; así también se halló una correlación moderada (0,407) y significativa ($p=0,004$) entre motivación y satisfacción laboral. Se llegó a la conclusión que existe relación directamente proporcional y significativa entre motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca. Además la motivación está en un nivel de motivaciones media, satisfacción regular y desempeño laboral poco eficiente.

Palabras Claves: Motivación, Satisfacción laboral, Desempeño laboral, colaboradores administrativos.

ABSTRACT

This research "Motivation, satisfaction and job performance in the administrative collaborators of the Health Network II Cajamarca, 2018" is a thesis motivated to improve the quality of care in the first level establishments of the Ministry of Health (MINSA). Its main objective is to determine the relationship between motivation, satisfaction and job performance in the administrative collaborators of the Cajamarca Health Network II. The research is descriptive, correlational cross-sectional, a sample of 47 administrative collaborators was taken. To capture the data, three instruments have been used: MLP motivation scale to determine motivation levels, the SL - SPC Job Satisfaction Questionnaire to measure the level of satisfaction and the Labor Performance Survey. It was found that there is a significant moderate correlation (0.459) ($p = 0.001$) between motivation and work performance; in the same way, it was determined that there is a significant moderate correlation (0.577) ($p = 0.000$) between satisfaction and work performance; Thus, a moderate (0.407) and significant ($p = 0.004$) correlation between motivation and job satisfaction was also found. It was concluded that there is a directly proportional and significant relationship between motivation, satisfaction and work performance in the administrative collaborators of the Cajamarca Health Network II. In addition, the motivation is at a medium level of motivation, regular satisfaction and poor work performance.

Keywords: Motivation, Job satisfaction, Job performance, administrative collaborators.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	iv
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	1
LISTA DE TABLAS	3
CAPÍTULO I	5
1.1. Planteamiento del Problema	6
1.2. Formulación del problema:	9
1.3. Objetivos:	9
1.3.1. General:.....	9
1.3.2. Específicos:	9
1.4. Justificación:	10
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO:	12
2.1. Antecedentes de la investigación	13
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. Motivación laboral	20
2.2.2. Teoría de los tres factores de McClelland.....	22
2.2.3. Tipos de motivación	22
2.2.4. Satisfacción laboral	24
2.2.6. Desempeño laboral	26
2.2. Definición de términos básicos	30
2.3.1. Motivación laboral	30
2.3.2. Satisfacción laboral.....	31

2.3.3. Desempeño laboral.....	31
2.3. Hipótesis	31
2.4.1. Hipótesis general.....	31
2.4.2. Hipótesis específicas	31
2.5. Operacionalización de variables	33
CAPITULO III	36
MÉTODOS O ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	36
3.1. Tipo de investigación	37
3.2. Diseño de investigación	37
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	37
3.4. Instrumento de recolección de datos	38
3.5. Análisis y Procesamiento de recolección de datos	43
3.6. Consideraciones éticas	44
CAPITULO IV	45
RESULTADOS Y DISCUSION	45
4.1. Resultados	46
4.2 Discusión	52
CAPITULO V	56
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	56
5.1 Conclusiones	57
5.2 Sugerencias	59
Referencias	60

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de motivación laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018.....	45
¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 2. Niveles de motivación laboral por dimensiones en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018	48
Tabla 3.. Niveles de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018.....	49
Tabla 4. Niveles de satisfacción laboral por dimensiones en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018.....	49
Tabla 5. Niveles de desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018.....	50
Tabla 6. Niveles de desempeño laboral por dimensiones en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018.....	50
Tabla 7. Prueba de correlación entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018.....	46
Tabla 8. Prueba de correlación entre satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018.....	¡Error!
Marcador no definido.50	
Tabla 9. Prueba de correlación entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018.....	52

Tabla 10. Prueba de correlación entre motivación, satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018.....	53
---	----

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En toda organización, ya sea privada o pública, es muy importante el desempeño laboral que ejerce cada colaborador para cumplir con los objetivos y metas propuestas en la organización. En tal sentido, el desempeño laboral de cada trabajador suma para este logro.

Diferentes estudios indican que la implementación de sistemas de administración del desempeño, entendido como el proceso a través de la cual la empresa se asegura que el colaborador trabaje alineado a las metas de la organización (Robbins, 2004), el desempeño laboral ha recuperado buenos resultados a diferencias de las organizaciones en las que no se implementó este sistema.

En definitiva, el origen de la productividad de una organización radica en el desempeño laboral de sus trabajadores. Para que una empresa pueda alcanzar niveles óptimos de productividad, debe contar con un capital humano motivado y capaz de velar por los intereses de la misma, necesita líderes que en conjunto con sus seguidores tengan la capacidad de lograr las metas propuestas por la organización. Si ésta cuenta con un buen liderazgo, sus empleados se sentirán a gusto ya que se ofrecen medios para la satisfacción de sus deseos y necesidades (Chiang & San Martín, 2015).

Al hablar de desempeño laboral en una organización, se tiene que considerar otros componentes de suma importancia tales como la motivación laboral y satisfacción. En el sector público, la motivación laboral siempre ha sido uno de los principales problemas dentro de la

organización, ya que la falta de motivación provoca que la gente no se esfuerce por realizar un mejor trabajo, presentándose ausentismo laboral y en ocasiones renuncias. En este sentido, la motivación hace alusión a las fuerzas activas e impulsadoras para realizar cierta actividad, en caso contrario, el trabajador generará rechazo hacia su centro de labores.

Sin embargo, es importante considerar que la motivación establece una meta determinada, cuya consecución representa un gasto de energía para el ser humano (Krech, Crutchfield & Ballachey, 1962; citado por Zamora, 2008); lo que indica que la motivación encaminada a realizar un buen trabajo, tiene que tener algún tipo de recompensa o satisfacción en el trabajador, para no disminuir su motivación en seguir contribuyendo para la empresa. En consecuencia, la satisfacción es un factor que influye en la calidad de vida y en la calidad del trabajo (Espaderos, 2016).

La satisfacción laboral es una categoría que revela un estado emocional favorable producto de la percepción de las experiencias laborales y que predispone al sujeto respecto a su trabajo. La falta de motivación y satisfacción repercute negativamente en el desempeño laboral, ya que al disminuir el desempeño se disminuirá la obtención de buenos resultados y el alcance de los objetivos y metas planteadas en la organización.

Para que el desempeño laboral sea productivo y constante, es necesario que cuente con un ambiente motivador, donde se les pueda dar una mayor responsabilidad y recompensar sus logros Recuperado s (Espaderos, 2016).

En consecuencia, determinando la importancia e influencia entre motivación, satisfacción y desempeño laboral, se consideró pertinente realizar esta investigación y determinar la relación entre estas tres variables en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II de la ciudad de Cajamarca, siendo esta población la que presenta dificultades a nivel laboral. Es así que esta organización no cuenta con local propio, las exigencias laborales sobrepasan los horarios de trabajo, la infraestructura presenta dificultades, los materiales no son los suficientes, existen malas relaciones interpersonales y, por último, la gestión no es estable ya que constantemente se la cambia. Así también, se ha demostrado un nivel promedio (56%) y bajo (42%) de motivación laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca (Santolalla & Vásquez, 2018). Así mismo, el Instituto de Estadística e Informática (INEI, 2015) menciona que el 45% de trabajadores de nuestro país no son felices en sus centros de trabajos debido a múltiples factores como una inadecuada comunicación, malas relaciones con los compañeros de trabajo, bajos sueldos, etc.; así también, no se cuenta con recursos para optimizar sus procesos, la infraestructura de las entidades públicas es precaria y el equipamiento antiguo. De igual manera lo propone Huicho, Díez, Lema, Miranda y Lescano (2012), quienes menciona que en las organizaciones públicas peruanas, sobre todo en el sector salud, predomina los bajos sueldos, preocupación por la inestabilidad laboral, deficiente infraestructura y escasez de personal.

Debido a todo ello es que nace el interés de conocer la relación entre motivación, satisfacción y desempeño laboral, brindando información suficiente para implementarse programas que contribuyan a potencializar estas dificultades y mejorar el desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema:

¿Cuál es la relación que existe entre motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca?

1.3. Objetivos:

1.3.1. General:

Determinar la relación que existe entre motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.

1.3.2. Específicos:

- Describir el nivel de motivación laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.
- Determinar la relación existente entre motivación y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de Salud II Cajamarca.

- Determinar la relación entre satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de Salud II Cajamarca.
- Determinar a relación entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la red de Salud II Cajamarca.

1.4. Justificación:

La importancia de desarrollar esta investigación nació a partir de la problemática observada en la Red de Salud II de Cajamarca, ya que es bajo el nivel de desempeño de esta institución, observándose también un una baja motivación e insatisfacción en la mayoría de los colaboradores. Debido a ello se consideró indispensable estudiar la relación entre estas variables, para poder posteriormente sugerir el desarrollo de programas de intervención que resuelvan esta problemática de manera más eficiente.

Desde el punto de vista teórico investigación se justifica, toda vez que se pretende estudiar el funcionamiento de la organización a través de un conjunto de variables entrelazadas y como estas se ajustan con la teoría general de la administración especialmente la de Recursos Humanos, asimismo en los aspectos teóricos se incluyen enfoques o modelos sobre la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral, los mismos que permitirán describir la relación entre las variables afianzando el tema investigado.

Además se pretende que esta investigación sea un referente para futuros estudios que se realicen sobre la motivación, la satisfacción y su relación con el desempeño laboral del personal de empresas y también de las instituciones estatales, el cual en lo largo de mi investigación pude constatar que se dispone de muy poca literatura enfocada a éste sector a nivel nacional.

A nivel práctico se pretende aportar algo de conocimiento sobre la temática propuesta contribuyendo con un granito de arena al vasto sector de la situación que se encuentra delimitado en la investigación, esperando que sea de utilidad práctica para los gerentes de empresas particulares y estatales, gestores públicos o directores de instituciones y en especial a la Institución en donde recogeremos los datos y se analizará el problema a estudiar, como se sabe en la práctica se desarrolla todo tipo de enfoques teóricos relacionados al tema.

Por último, la relevancia social del presente estudio, radica en la importancia que tiene la motivación, satisfacción y la relación directa e influyente en el desempeño laboral en todas las instituciones, ya que a través de un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, se busca alcanzar un aumento de la productividad sin olvidar al recurso humano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO:

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Espaderos (2016), realizó una investigación en Guatemala titulado *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre desempeño y satisfacción laboral en su muestra determinada por 30 sujetos escogidos aleatoriamente. Se halló que los colaboradores se sienten identificados y reconocidos por la empresa, incrementando su productividad y eficiencia, ya que considera que su trabajo realizado es valorado y reconocido, lo cual les forma confianza en sí mismos y por ello su desempeño y satisfacción crece. Concluyó que no existe relación entre ambas, ya que los colaboradores evaluados muestran niveles altos en desempeño y satisfacción laboral sin importar una variable de la otra, obteniendo resultados efectivos tanto a nivel personal como para la organización.

En Chile, Chiang y San Martín (2015) realizaron la investigación titulada *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*, con la finalidad de medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. El estudio fue no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La muestra la conformaron 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. Se obtuvo que los colaboradores se sitúan en un nivel de "laboralmente satisfechos", tanto para la muestra femenina como

masculina. Se concluye que existe una correlación estadísticamente significativas entre satisfacción y desempeño laboral.

Bolívar y Castro (2014), investigaron en Venezuela: *Liderazgo transformacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral, en la Universidad Católica Andrés Bello*, con el objetivo de determinar la relación entre el liderazgo transformacional, la satisfacción laboral y el desempeño laboral en su dimensión contextual y las dimensiones del desempeño contextual: desempeño contextual hacia el individuo y hacia la organización. En el estudio, se determina la relación, estudiando las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral (cada una por separado) para luego comparar con los resultados arrojados por la variable desempeño contextual, contextual hacia el individuo y contextual hacia la organización. Concluyendo que existe relación directa entre las variables.

Así también, otro estudio en Venezuela realizado por Delgado (2012) titulado *La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño laboral: un estudio de caso*, el objetivo principal fue analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño laboral que poseen los empleados de la Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas C.A”, la población estuvo constituida por 12 colaboradores. Se halló que la mayoría de empleados conocen y se sienten identificados con los elementos que conforman la Filosofía de Gestión de la empresa donde laboran; sin embargo, la otra parte significativa de la población reflejan en las entrevistas no conocer a profundidad dichos elementos.

A nivel nacional

Vásquez-Sosa (2006) en Lima realizó una investigación titulada: Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, con el objetivo de medir la relación de ambas variables. Se trata de una investigación correlacional de corte transversal, haciendo uso de la entrevista y un formulario tipo cuestionario. La muestra lo conformaron 52 enfermeros a quienes se les aplicó un instrumento. Se halló que el 48% de trabajadores presentan nivel medio de motivación laboral, el 28% tienen un nivel medio en satisfacción laboral. Se concluye que sí existe relación directa entre el nivel de motivación y nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería.

Pizarro (2017) realizó una investigación en Chachapoyas titulado *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Se halló que existe una correlación positiva media y significativa entre satisfacción y clima laboral, indicando que a mayor nivel de satisfacción laboral mayor nivel de desempeño laboral. Se concluye que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, a mayores niveles de satisfacción laboral, los clientes internos de la institución, experimentan mayor desempeño laboral en la ejecución de las tareas.

Sánchez (2016), realizó una investigación en Chimbote titulada *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*, cuyo objetivo es establecer la relación entre motivación y satisfacción laboral. La muestra lo conformaron 120 colaboradores. Se concluyó que el factor Poder de la variable de motivación se relaciona significativamente con una correlación alta a la variable de satisfacción; y el factor II Beneficios laborales y/o remunerativos, factor III Políticas administrativas, factor IV Relaciones sociales y factor V Desarrollo personal se relacionan en un nivel alto y muy alto con la variable Satisfacción Laboral.

Castillo (2014), realizó una investigación titulada *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de diferentes Niveles Jerárquicos*, encontrando una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ($r(100)$ entre .40 y .58, $p < .01$). Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, evidenciándose niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral.

En Chimbote, Ostolaza y Zavaleta (2008) realizaron un estudio denominado *El perfil motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de Boticas Vía Salud en el distrito de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2008*". El tipo de estudio fue descriptivo correlacional. Se halló que la motivación de los trabajadores respecto a las necesidades de autorrealización y estima está en un intervalo de medio año,

mientras que las necesidades sociales de seguridad y fisiológicas están regularmente satisfechas. Se corroboró que la motivación de este sector se encuentra en un término medio, sin embargo el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto, por tanto, si se aplicara un sistema motivacional a todo el personal, los resultados del desempeño serian mejores.

Carrillo (2002) realizó un estudio en Cerro de Pasco denominado *Motivaciones Psicosociales en un modelo evaluativo del comportamiento laboral de docentes de centros educativos de la USE N° 01 de Cerro de Pasco*, utilizando las técnicas de muestreo estratificada y aleatoria simple. El instrumento que se ejecutó con previa adaptación y eliminación de ítems por criterio de jueces fue Escala de Motivaciones Psicosociales de J.L. Fernandez. Las variables independientes consideradas fueron: sexo, edad, nivel magisterial, especialidad educativa y zona de desarrollo. Se obtuvo los resultados relevantes para constatar la hipótesis, teniendo como muestra total que el nivel de incentivo es alto en los factores de reconocimiento social, aceptación social y autodesarrollo, mientras que el nivel de activación en el factor de aceptación es bajo. Así mismo, se manifestó que el nivel de satisfacción fue menor en los factores de aceptación social, reconocimiento social y autoestima y autodesarrollo. Cuando se analizó los resultados por variables, se halló que la edad, el nivel magisterial y la especialidad no intervienen mayormente en los factores motivacionales, pero si se encontró diferencias significativas con relación a la variable sexo o género, a favor de los varones a diferencia con las mujeres; también se

encontró diferencias significativas en relación a la variable de zona de desarrollo, a favor de la zona urbana en comparación a la zona rural.

Bustamante (2012), realizó la investigación titulada *Relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital general de Jaén, Cajamarca 2012*, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral. La muestra lo conformaron 38 profesionales de Enfermería. Se halló que existe una relación estadísticamente significativa entre nivel de motivación y satisfacción laboral.

A nivel local

Santolalla y Vásquez (2018) realizaron una investigación titulada *Motivación y Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca*, para la cual aplicaron dos instrumentos siendo el Cuestionario ML-ORG para motivación laboral y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG para satisfacción. Se halló que el 42% tiene baja motivación laboral, el 75% alta satisfacción laboral. En conclusión, se determinó que existe relación directa y significativa entre motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

Gonzáles (2011) realizó investigación sobre el *Clima Laboral y su Incidencia en el Desarrollo Organizacional del Banco Continental Cajamarca*. Los resultados indican que el Banco Continental- Cajamarca el clima Laboral presenta características en las que pueden visualizar

fortalezas y debilidades, las mismas que se pueden mantener que el 60% manifiesta tener un espacio físico agradable, pero, por otro lado el empleado no se encuentra integrado al Banco. Un 80 % manifiesta que no recibe un adecuado entrenamiento para desarrollar su trabajo. El Clima Organizacional en el Banco influye de forma negativa en el desarrollo organizacional lo que dificulta el mejor desempeño de las actividades laboral, dificultando la productividad y eficiencia de los empleados.

Alvarez (2010) realizó el estudio, *Mejoramiento del Clima Organizacional de la Empresa Ciencias de la Informática, Computación y Sistemas SRL- Cajamarca a partir del Planeamientos del Talento Humano*. Los resultados Recuperados indican que, los principales factores de satisfacción altamente valorados y que contribuyen a un clima organizacional favorable son: El sentimiento de orgullo de pertenecer a la organización, las condiciones ambientales y físicas para el desempeño de las labores, la relación de los puestos de trabajo con la experiencia, la relación de los puesto de trabajo con la titulación académica y el sentido de permanencia en el puesto de trabajo. Entre los factores valorados como aceptables: aspectos relacionados con las relaciones interpersonales entre los trabajadores y jefes o superiores, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo. También se encontraron factores valorados negativamente por los empleados tales como: la satisfacción con la trayectoria en la empresa, la integración en la empresa, el sentimiento de propiedad de la empresa, el hecho que las ideas de los trabajadores no sean tomadas en cuenta por sus jefes o superiores, la valoración del puesto de

trabajo, el trabajo en equipo, las expectativas respecto al reconocimiento de su desempeño, factores relacionados con la seguridad en el trabajo de cara al futuro y las posibilidades de promoción y la percepción de los trabajadores respecto a la remuneración por su trabajo, a la concordancia de este con el entorno fuera de la empresa y a su relación con la marcha económica de la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Motivación laboral

La motivación laboral nace alrededor del siglo XVIII, en el continente europeo; a raíz de la transformación de los talleres artesanos, a fábricas, que utilizaban máquinas que eran operadas por un sin fin de personas, aquellas que tenían sus propios intereses y formas distintas de pensar; que influyeron significativamente en los niveles de productividad frente al trabajo y provocando un aumento de la desmotivación de los mismos (Delgado, 2012).

Por otro lado, se necesitaba equilibrar las demandas de los empresarios con las necesidades de los trabajadores, por lo que se vio la necesidad de crear una institución que velara por el bienestar integral de los trabajadores, y es en 1920 cuando se creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y con esta organización se inició la legislación sobre las condiciones laborales (WordPress, 2012).

Así también, a mediados del siglo XX iban emergiendo teorías sobre motivación, indicando que existe una relación entre el rendimiento laboral

del trabajador y su satisfacción personal con su motivación en el campo laboral, hallando en sus primeros estudios que los trabajadores motivados en su trabajo, además de generar un buen clima laboral, trabajaban de manera más eficiente y responsable (Guédez, 2013).

A partir de ello muchas organizaciones se han percatado de lo trascendental que es para las mismas la motivación, ésta representa un elemento fundamental para el éxito empresarial porque de ahí depende en gran medida el alcance de sus objetivos, incremento de la productividad y desarrollo de la organización (Gonzales, 2008).

Las diferentes concepciones que desde entonces a la fecha han hablado de la motivación laboral, son innumerables. Muchos autores la describen como una emoción placentera generada a partir de la evaluación positiva del trabajo o de la experiencia laboral personal (Del Castillo, 2018).

Sexton (1977) citado por Guédez, (2013) la define como el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.

Para Robbins (2004), la motivación está condicionada por la necesidad de satisfacer algunas demandas individuales, las cuales conllevan a esforzarse en el trabajo con la finalidad de cumplir con las metas trazadas en la empresa.

Según Gallardo, Espulga y Triado (2012) definen la motivación como la condición necesaria para que las personas funcionen, abarcando factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana.

Por su parte, Chiavenato (2007) la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea” (p. 9). Según este autor, la motivación de una persona se determinará a partir de la interacción generada entre él y su entorno.

2.2.2. Teoría de los tres factores de McClelland

Se considera que la motivación del individuo se debe a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades (Servicios Psicológicos, 2012):

1. *Logro*: se trata del impulso de obtener éxito y destacar. Y por tanto la motivación surge de establecer objetivos importantes, apuntando a la excelencia, con un enfoque en el trabajo bien realizado y la responsabilidad.
2. *Poder*: se trata del impulso de generar influencia y conseguir reconocimiento de importancia. Se desea el prestigio y el estatus.
3. *Afiliación*: se trata del impulso de mantener relaciones personales satisfactorias, amistosas y cercanas, sintiéndose parte de un grupo. Se busca la popularidad, el contacto con los demás y ser útil a otras personas.

2.2.3. Tipos de motivación

A. Motivación extrínseca

Aquella en la que intervienen factores que no dependen del individuo; es decir, son las condiciones alrededor del colaborador, en donde se involucra al ambiente y condiciones físicas, salario y remuneraciones, política de la

organización, las oportunidades de crecimiento personal, etc. Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los colaboradores mediante incentivos económicos u otras ventajas profesionales, y es la más utilizada por las organizaciones; sin embargo, el trabajo principal de estos elementos motivadores radica solo en minimizar la insatisfacción de los colaboradores, pero no garantiza la satisfacción a largo plazo de los mismos. (Martos, 2014)

B. Motivación intrínseca

Nace del propio trabajador. Está relacionada con su satisfacción personal por realizar sus funciones, más allá del beneficio material que pueda conseguir. Están inmensamente ligadas al perfil del puesto, y responde a la necesidad de sentirse auto realizado; a diferencia de los factores extrínsecos, puede producir una satisfacción laboral a largo plazo y por ende influye en los niveles de productividad, logrando niveles de alta efectividad (Ryan & Deci, 2000).

C. Motivación trascendente

Aquella en la que la satisfacción proviene del beneficio que obtienen terceras personas. Es una motivación para los demás, por lo que aquí encajan todos aquellos trabajos que se realizan por propia voluntad.

A partir de ello, no queda duda, respecto al papel fundamental que juega este actor intangible dentro de las organizaciones, y cuán satisfactorio puede resultar, el desarrollo positivo de la motivación laboral, en los colaboradores

y los resultados que estos brindarán a la organización. Por su parte Martos (2014) indica que:

La motivación personal de cada persona es directamente proporcional a la productividad que tendrá en la empresa. Por lo que dicho esto, podemos sostener que una persona con alta motivación tendrá óptimos resultados en su desempeño, cumpliendo con los objetivos en tiempo y forma. Por el contrario, una persona con baja motivación tendrá un rendimiento no satisfactorio no cumpliendo las expectativas organizacionales”.

2.2.4. Satisfacción laboral

Palma (2006), indica que la satisfacción laboral hace mención a la actitud que mantiene el trabajador frente a su desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, así como a las políticas administrativas, condiciones físicas y materiales que agilicen su tarea y desempeño en estas.

Para Márquez (2002) la satisfacción laboral viene a ser la actitud que el colaborador genera hacia su propio trabajo y hacia lo que debería ser, basándose en las creencias y valores que se han creado en contacto con la organización.

Sin embargo, Locke (1976, citado por Cavalcante 2004) clasifica a la satisfacción laboral en tres etapas o escuelas, como él las llama, siendo: Físico – Económica, refiriéndose a las condiciones que no favorecen la productividad de manera directa pero si de manera indirecta; la segunda es la de Relaciones Humanas; haciendo mención al buen clima laboral y buenas relaciones interpersonales; y el tercero es el Desarrollo, la cual

menciona la importancia de la exigencia que se genera el colaborador para realizar sus tareas y superarlas.

Factores de la satisfacción laboral

En cuanto a los factores que intervienen en la satisfacción, Palma (2006) menciona siete factores los cuales son:

- Condiciones físicas y/o materiales: aludiendo a los materiales e infraestructura donde el trabajador habita todos los días para desarrollar sus actividades laborales.
- Beneficios Laborales y/o Remunerativos: se refiere a los incentivos económicos, felicitaciones u ofertas de línea de carrera que recibe el colaborador por su buen desempeño.
- Políticas Administrativas: con este factor se hace alusión a las normas establecidas para la empresa para generar respeto entre los trabajadores y un adecuado clima laboral.
- Relaciones sociales: en otras palabras, se refiere a las relaciones interpersonales que se establecen entre los miembros de la institución en cuanto a sus actividades laborales y cotidianas.
- Desarrollo Personal: en este factor se analizan las oportunidades que se le brinda al para autorrealizarse y cumplir con sus metas personales y profesionales.
- Desempeño de Tareas: hace mención a cómo y de qué manera el colaborador realiza sus actividades laborales.

- Relación con la autoridad: significa como el trabajador estima el trato de su jefe directo y de sus supervisores en relación a sus tareas diarias de la organización.

2.2.6. Desempeño laboral

Este tema es muy conocido por las organizaciones, ya que “constituye el ejercicio de las asignaciones correspondientes del empleado dentro de la organización” (Robbins, 1999, citado por Hernández y Herrera, 2006, p. 25).

Desempeño laboral se refiere a las acciones y comportamientos que realiza el empleado en beneficio y cumplimiento de las metas de la institución donde labora (Chiavenato, 2010).

Algunos investigadores mencionan que el término desempeño laboral no solo debe ser asumida como las acciones que se realizan en beneficio de la organización, sino que también debe abarcar la continua orientación para un desempeño efectivo y lo que se espera de los trabajadores. Por otro lado, se habla de Administración del desempeño, la cual es interpretada como el proceso que realiza la empresa para verificar que sus colaboradores trabajen conjuntamente en dirección a las metas trazadas por la organización (Robbins, 2004).

Muchos estudios enfocados en analizar los indicadores de productividad y financieros, señalaron que las empresas que incluyeron en el sistema de administración de desempeño obtuvieron mejores resultados que las empresas que no usaron este sistema; sin embargo, hay que ser conscientes

de los riesgos que implica como el alto costo en términos de pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas, pérdida de motivación y moral (Espaderos, 2016).

Teoría del desempeño laboral de Chiavenato

Para Chiavenato (2007), el desempeño hace referencia a la eficacia del colaborador para prestar sus servicios a la empresa presentando una satisfacción laboral. Este mismo autor, plantea las siguientes dimensiones de desempeño laboral:

- Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción. presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.
- Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Dimensiones del desempeño laboral

Oliva (2017) hace referencia a tres dimensiones básicas para medir el desempeño laboral, en la cual se basa nuestra prueba que empleamos para medir esta variable:

- Relevancia: depende de la respuesta dada a una serie de cuestiones, por lo que la relevancia adquiere su significado únicamente en comparación con otras cosas; en ese sentido, para determinar algo como relevante, es necesario comparar con aspectos paralelos o semejantes (Sperber & Wilson, 1986; citado por Oliva, 2017).

- Calidad: hace mención a las propiedades o características de un producto o servicio que le otorgan capacidad para satisfacer necesidades expresadas (Rey & Velasco, 2009; citado por Oliva, 2017).
- Confiabilidad: se refiere a la confianza que se le puede otorgar a una persona a través de una evaluación sobre sus características o cualidades (Morrow, Hansen & Pearson, 2004; citado por Oliva, 2017).

Objetivos de la evaluación de desempeño

Son muchos los objetivos a los que se apunta cuando se hace uso del Sistema de evaluación de desempeño, siendo uno de ellos la evaluación del personal que ayuda en la toma de decisiones sobre ascensos, transferencias, despidos, necesidades de capacitación y desarrollo potenciando las habilidades y competencias de los trabajadores (Chiavenato, 2007).

Para Aamodt (2010), antes de usar este sistema, primero la empresa debe analizar las razones por las que se quiere implementar el sistema de evaluación de desempeño e identificar en qué aspectos contribuiría en la organización. Este análisis previo es muy importante ya que una determinada técnica no contribuirá en todas las deficiencias que presenta la empresa, por ello primero se debe analizar las debilidades para luego elegir el proceso que se seguirá; por ejemplo, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación, pero terrible para propósitos de

capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

Modalidades de evaluación del desempeño laboral

Dessler y Verela (2011) determinan que para la evaluación de desempeño laboral es necesario usar diferentes métodos, dentro de ellos expone:

- Evaluación por parte del personal subalterno: En distintas empresas se dan la oportunidad de que son los trabajadores subalternos los que evalúan el desempeño de sus supervisores, haciendo una especie de retroalimentación. Este procedimiento contribuye a comprender los problemas potenciales y a contribuir para mejorar la supervisión de jefes, asumiendo algunas medidas correctivas para cada jefe.
- Evaluación de 360° grados: Esta técnica es una de las más utilizadas dentro de las empresas y es conocida también como evaluación integral, ya que toda la información es recabada alrededor de un trabajador, desde sus supervisores, subalternos, colegas y clientes internos o externos. Por lo general, esta técnica es usada para evaluar el desarrollo de la organización.
- Ensayos críticos: Esta técnica se distingue por usar descripciones de las fortalezas, debilidades, desempeño anterior y potencial del colaborador; para luego generar recomendaciones en pro de su mejoría para desarrollar sus actividades laborales. Sin embargo, es

importante recalcar que los beneficios de esta técnica dependerán mucho de la evaluación real del trabajador y habilidad de redacción del evaluador.

- Incidentes críticos: En esta técnica el evaluador describe las acciones del colaborador y las especifica si son eficientes o ineficientes en determinadas situaciones. Posterior a ello propone una serie de conductas deseables para determinadas situaciones y determina sugerencias en caso de que la conducta del colaborador no haya sido eficiente, así también identifica fortalezas a desarrollar.
- Escala grafica de calificación: Este método es uno de los más antiguos. En esta técnica el evaluador analiza por medio de escalas graduadas la cantidad y calidad de trabajo, la profundidad de los conocimientos, la cooperación, la asistencia y la iniciativa los cuales calificará por medio de escalas graduadas.
- Autoevaluación: Cada colaborador evalúa su desempeño y rendimiento según las tareas asignadas a su puesto, como también evalúa su eficiencia y eficacia. Previo a esta autoevaluación, el evaluador entrega una serie de indicadores que sirven de base para que el trabajador se autoevalúe (Mejía, 2012).

2.2. Definición de términos básicos

2.3.1. Motivación laboral

“La motivación es la necesidad de encontrar satisfacción en una forma de conducta que tiene sus raíces en el inconsciente a través de una red de asociaciones con las experiencias satisfactorias con las que llegó a

integrarse nuestra personalidad” (McClelland, 1969; citado por Servicios Psicológicos, 2012).

2.3.2. Satisfacción laboral

Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).

2.3.3. Desempeño laboral

Es un proceso global, basado en la planificación, observación, seguimiento y evaluación de las diversas conductas que ejecutan los empleados en sus cargos y de las consecuencias que estas generan en función de criterios identificados previamente, a fin de que la organización tome decisiones eficaces con respecto al personal (Arias 1999, citado por Carrera y Pernia, 2010).

2.3. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativamente directa entre motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación directa y altamente significativa entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.

- Existe una relación directa y altamente significativa entre satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.
- Existe una relación directa y altamente significativa entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.

2.5. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Motivación laboral	La motivación de las personas nace en la búsqueda por satisfacer tres necesidades básicas: la de logro, la de poder y la de afiliación. (Mc Clelland, 1969 citado por Servicios Psicológicos, 2012)	La variable será medida mediante la escala de Motivación – MLPA, que cuenta con 15 reactivos y está diseñada con la técnica de Likert e intenta medir la escala de motivación.	Motivación de logro o realización	Deseo de alcanzar por luchar, sus metas y objetivos	1, 4, 7,10, 13	Escala de motivación - MLP
			Motivación de Poder	Conseguir que otros se comporten de determinada manera	2, 5, 8, 11, 14	
			Motivación de afiliación	Deseo de relacionarse con otras personas	3,6, 9, 12, 15	
Satisfacción Laboral	Es la actitud que tiene el colaborador frente a su trabajo, es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad,	La variable será medida mediante la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, y	Condiciones físicas y/o materiales.	Identifica las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores	1, 13, 21, 28, 32	Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC

progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos Palma (2006).

cuenta con 36 ítems, midiendo 7 dimensiones.

Beneficios laborales y/o remunerativos.	Identifica los beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22
Política administrativa	Identifica políticas administrativas que afectan a los trabajadores	8, 15, 17, 23, 33
Relaciones sociales	Establece buenas relaciones y vínculos de amistad y confianza	3, 9, 16, 24
Desarrollo personal	Identifica sus fortalezas y potencial	4, 10, 18, 25, 29, 34
Desempeño de tareas	Identifica el desarrollo personal de los trabajadores	5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación con la autoridad	Maneja adecuadas relaciones con	6, 12, 20, 27,

					31, 36	
Desempeño laboral	Robbins & Judge, 2009 definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.	La variable será medida mediante la encuesta de desempeño laboral, cuenta con 14 ítems, midiendo 3 dimensiones.	Relevancia	Identificación Colaboración	1, 2, 3, 4, 5, 6	Cuestionario de Desempeño Laboral
			Calidad	Calidad de trabajo Asistencia Puntualidad	7, 8, 9	
			Confiabilidad	Discreción Responsabilidad Creatividad	10, 11, 12, 13, 14	

Fuente: elaboración propia

CAPITULO III
MÉTODOS O ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2010) corresponde a un estudio cuantitativo ya que los datos son presentados numéricamente y analizados estadísticamente, con la finalidad de medir con precisión las variables buscando describir, explicar y predecir un fenómeno.

Así también responde a un investigación básica puesto que el estudio permitirá reforzar el conocimientos que se tienen de la variables objeto de estudio (Maletta, 2009).

3.2. Diseño de investigación

Para esta investigación se usó el diseño no experimental ya que se limitó a medir las variables en su ambiente natural sin manipularlas; así también, corresponde a un estudio correlacional ya que se analizó la relación entre las variables, midiendo primero cada una de ellas y luego estudiando su grado de relación (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Asimismo, es de corte trasversal ya que los instrumentos de medición se aplicaron en un solo momento.

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

La población está conformada por 47 colaboradores administrativos pertenecientes a la Red de Salud II de la ciudad de Cajamarca siendo una institución estatal.

Como muestra de estudio se consideró a toda la población debido a que no es muy extensa. Es decir se trabajó con los 47 colaboradores administrativos.

Asimismo la unidad de análisis está conformada por un colaborador administrativo de la Red de Salud II de Cajamarca.

Criterios de inclusión

- Colaborador administrativo de la Red de Salud II de Cajamarca.
- Colaborador administrativo de sexo femenino y masculino.
- Colaborador administrativo que desee voluntariamente participar en la investigación llenando el consentimiento informado.
- Colaboradores administrativos que cuenten con disponibilidad de tiempo para llenar los instrumentos de medición.

Criterios de exclusión

- Colaborador administrativo que no trabaje para la Red de Salud II de Cajamarca.
- Colaborador administrativo que no esté en pleno uso de sus capacidades cognitivas y mentales.
- Colaborador administrativo que no desee participar en la investigación.

Criterios de eliminación

- Las pruebas incompletas o que no estén llenadas correctamente

3.4. Instrumento de recolección de datos

- **Escala de Motivación - MLP (logro, poder y afiliación)**

Los Autores son Steers y D. Braunstein en el año 1976; teniendo una adaptación peruana por Sonia Palma Carrillo, por lo que para este estudio

se usó la versión adaptada. La administración del cuestionario es Individual o Colectiva y no tiene tiempo límite de aplicación. Así mismo, su ámbito de aplicación es partir de los 16 años, teniendo en cuenta que los materiales son el cuestionario que contiene los Ítems de la escala y un marcador (Sterrs & Braunstein, 1976).

La escala de motivación, está basada en los planteamientos teóricos de David McClelland, y está diseñada con la técnica de Likert; que contiene 15 ítems, e intenta medir las necesidades de logro, poder y afiliación; así como el nivel de motivación general. La calificación, acorde con las normas establecidas, permite obtener la puntuación de las necesidades predominantes; concluyendo la suma de tales puntuaciones en el nivel general de motivación, que puede ubicarse en las categorías diagnosticas de muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo. Con respecto a motivación general, ésta se refiere al motor que impulsa a un individuo a actuar y comportarse de una manera determinada. (Sterrs & Braunstein, 1976).

Validez:

Sánchez (2016) analizó la validez del instrumento a través de la diferencia de dos grupos (empresaios y funcionarios) encotrando las siguientes medidas comparativas: 18,65 y 18,13 para la motivación de logro; 21,22 y 20, 16 para la motivación de poder; y 17,82 y 16,56 para la motivación de afiliación. Así también, mediante el análisis discriminante efectuado mediante la Lambda de Wilks, la cual tomó valor de 0.959

($p \leq 0,05$), con un nivel de predicción de 61,20%; se pudo demostrar la validez de la prueba.

Confiabilidad

Sánchez (2016) analizó la fiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach, obteniendo para la dimensión de motivación de logro un 0,79; para la motivación de poder un 0,75 y para la motivación de afiliación 0,81.

- **Cuestionario de Satisfacción Laboral SL – SPC**

Sonia Palma Carrillo elaboró la prueba en Lima – Perú en el año 2006, El ámbito de aplicación es en adultos de 18 años a más y tiene una administración: Individual y Colectiva, contando con un tiempo determinado de 20 Minutos con los materiales del Protocolo y Cuadernillo. La escala de satisfacción laboral, es un instrumento cuya finalidad consiste en medir el grado de Satisfacción Laboral en entidades u organizacionales de acuerdo a los factores, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral, para ello usa la escala Likert en total desacuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y total desacuerdo. La escala SL - SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores (Palma, 2006):

Factor I: Condiciones físicas y/o materiales

Factor II: Beneficio laborales y/o remunerativos

Factor III: Políticas administrativas

Factor IV: Relaciones sociales

Factor V: Desarrollo personal

Factor VI: Desempeño de tareas

Factor VII: Relación con la autoridad

Esta prueba no parte de una teoría que dirija la creación de los ítems, sino por el contrario, parte de la creación de los ítems hasta llegar a una definición conceptual y operacional del constructo Satisfacción laboral.

Palma (2006), refiere que la satisfacción laboral consiste en la actitud del colaborador que manifiesta con su propio trabajo en aspectos relacionados como el desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y el desempeño de estas.

En cuanto a los factores de la satisfacción, Palma (2006) menciona siete factores los cuales son: Condiciones físicas y/o materiales, que son la infraestructura y materiales donde se realizan la actividades de labora diaria y con la que se cuenta. Beneficios Laborales y/o Remunerativos, tiene que ver con la recompensa económica o el desarrollo del colaborador como las felicitaciones o una línea de carrera. Políticas Administrativas, son las normas que la empresa tiene para que el trabajador pueda respetar y llevar un clima de respeto. Relaciones sociales, es decir las relacione interpersonales que el colaborador tiene con los miembros de la organización, el cómo comparte sus actividades y de qué manera se relacionan en sus actividades cotidianas. Desarrollo Personal, viene a ser la oportunidad que tiene el colaborador para su

autorrealización y sus metas personales como profesionales. Desempeño de Tareas, quiere decir que es como el colaborador ejecuta sus actividades en la entidad donde labora y de qué manera lo hace. Y por último, Relación con la autoridad, significa como el colaborador aprecia de forma valorativa el trato con su jefe directo y supervisores con relación a sus actividades laborales diarias.

Validez de constructo y confiabilidad

Para hallar la confiabilidad de este instrumento se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total el cual permitió estimar la confiabilidad, dando como resultado un 0.79, por lo que el coeficiente recuperado avala la confiabilidad del instrumento.

Este instrumento a sido validado mediante el método de consistencia interna alcanzando puntuaciones mayores a 0,84 para el coeficiente de Alfa de Cronbach.

- **Encuesta de Desempeño Laboral**

Cantin (2010), la encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

Esta escala fue sometida a juicio de expertos para comprobar su validez, resultando ser válida para aplicarla en temas de investigación. El criterio de confiabilidad o fiabilidad del instrumento, se determinó, por el coeficiente Alfa de Cronbach y se obtuvo 0,810.

Para Oliva (2017) el constructo de desempeño laboral abarca tres dimensiones básicas, en la cual se basa nuestra prueba que empleamos para medir esta variable:

- Relevancia: depende de la respuesta dada a una serie de cuestiones, por lo que la relevancia adquiere su significado únicamente en comparación con otras cosas; en ese sentido, para determinar algo como relevante, es necesario comparar con aspectos paralelos o semejantes (Sperber & Wilson, 1986; citado por Oliva, 2017).
- Calidad: hace mención a las propiedades o características de un producto o servicio que le otorgan capacidad para satisfacer necesidades expresadas (Rey & Velasco, 2009; citado por Oliva, 2017).
- Confiabilidad: se refiere a la confianza que se le puede otorgar a una persona a través de una evaluación sobre sus características o cualidades (Morrow, Hansen & Pearson, 2004; citado por Oliva, 2017).

3.5. Análisis y Procesamiento de recolección de datos

Se hizo uso del programa Excel para la tabulación y cálculos numéricos. Posteriormente se utilizó el programa Statistical Packager for the Social Sciences (SPSS) versión 24 para el procesamiento estadístico de los datos. Se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov Sminorv (KS) para determinar la distribución de los datos, resultando ser no paramétrica por lo que se usó el coeficiente de correlación de Spearman. Según Valderrey

(2010) refiere que la rho de Spearman permite medir la correlación entre dos variables cuando se trabaja con una variable de distribución no normal.

3.6. Consideraciones éticas

Este proceso de investigación se realizó en base a una formación y responsabilidad ética, asegurando la transparencia en el transcurso de la recolección de datos, ya que no se manipuló de ninguna manera la información obtenida ni se contabilizó las pruebas incompletas o llenadas de manera incorrecta, para no perjudicar en los resultados. De igual manera esta investigación contará con el respectivo proceso de citado bibliográfico, guardando y respetando el derecho de creación de cada autor.

Así mismo, se tomó en cuenta el anonimato de las personas que participaron en esta investigación, no haciendo uso de la información para otros fines que no sean propios de esta investigación. De mismo modo, se tomó en cuenta los principios de beneficencia y no maleficencia,

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados

Según los resultados de la tabla 1, para el 42,6% de los encuestados tienen una motivación laboral media; para el 31,9% es alto y para el 25,5% es bajo. Resultados que permite considerar que la motivación laboral del personal administrativo de la Red de Salud II Cajamarca está en un nivel medio.

Tabla 1

Nivel de Motivación laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018

Motivación	Nº	%
Bajo	15	31,9
Medio	20	42,6
Alto	12	25,5
Total	47	100,0

Fuente: Escala de Motivación – MLP

En la tabla 2, se observa que la motivación de poder es la dimensión más relevante de la variable Motivación, resaltando que el 72,3% de los colaboradores administrativos presentan motivación de poder en un nivel medio.

Tabla 2

Nivel de Motivación laboral por dimensiones en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018

Dimensiones	Baja		Media		Alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Motivación de logro	15	31,9	21	44,7	11	23,4
Motivación de poder	6	12,8	34	72,3	7	14,9
Motivación de afiliación	8	17,0	32	68,1	7	14,9

Fuente: Escala de Motivación – MLP

Según los resultados de la tabla 3, el 53,2% de los encuestados tiene una satisfacción laboral regular; el 25,5% baja y el 21,3% es alta. Resultados que permite considerar que la satisfacción laboral del personal administrativo que labora en la Red de Salud II Cajamarca, está en un nivel regular.

Tabla 3

Nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018

Satisfacción laboral	Nº	%
Baja	12	25,5
Regular	25	53,2
Alta	10	21,3
Total	47	100,0

Fuente: Escala de Opiniones SL-SPC

En la tabla 4, se observa que la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos es la más relevante en la satisfacción laboral, resaltando que el 66,0% de los colaboradores administrativos presentan satisfacción laboral en un nivel regular

Tabla 4

Nivel de Satisfacción laboral por dimensiones en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018

Dimensiones	Baja		Regular		Alta	
	N°	%	N°	%	N°	%
Condiciones físicas	15	31,9	22	46,8	10	21,3
Beneficios laborales y/o remunerativos	6	12,8	31	66,0	10	21,3
Política administrativa	7	14,9	29	61,7	11	23,4
Relaciones sociales	9	19,1	25	53,2	13	27,7
Desarrollo personal	14	29,8	24	51,1	9	19,1
Desempeño de tareas	13	27,7	30	63,8	4	8,5
Relación con la autoridad	16	34,0	22	46,8	9	19,1

Según los resultados de la tabla 5, el 59,6% de los encuestados tienen un desempeño laboral poco eficiente; el 21,3% es ineficiente y el 19,1% es eficiente. Resultados que permite considerar que el desempeño del personal administrativo que labora en la Red de Salud II Cajamarca no es tan eficiente.

Tabla 5

Nivel de Desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018

Desempeño laboral	N°	%
Ineficiente	10	21,3
Poco eficiente	28	59,6
Eficiente	9	19,1
Total	47	100,0

Fuente: Escala de Desempeño Laboral

En la tabla 6, se observa que la dimensión de confiabilidad es la más relevante en la variable de desempeño laboral, resaltando que el 66,0% de los colaboradores administrativos presentan un desempeño laboral en un nivel poco eficiente.

Tabla 6

Nivel de Desempeño laboral por dimensiones en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018

Dimensiones	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente	
	N°	%	N°	%	N°	%
Relevancia	8	17,0	28	59,6	11	23,4
Calidad	16	34,0	21	44,7	10	21,3
Confiabilidad	7	14,9	31	66,0	9	19,1

Fuente: Escala de Desempeño Laboral

Al establecer la relación entre motivación laboral y el desempeño laboral se ha encontrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0,459 que indica un nivel de correlación moderado, siendo ésta muy significativa ($p < 0,01$), lo que permite asegurar que existe relación directamente proporcional entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca (Tabla 7).

Tabla 7

Prueba de correlación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018

Correlaciones		Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,459**
		N	47
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,459**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	47

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Rho de Spearman= 0,459 p= 0,001 p<0,01

Al establecer la relación entre desempeño laboral y Satisfacción laboral se ha encontrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0,597 que indica un nivel de correlación moderado, con p= 0.000 que refiere una correlación muy significativa (p<0,01), lo que permite asegurar que existe relación directamente proporcional entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca. (Tabla 8).

Tabla 8

Prueba de correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018

Correlaciones		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,597**
		N	47
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,597**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	47

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Rho de Spearman= 0,597 p= 0,000 p<0,01

Al establecer la relación entre Motivación y Satisfacción laboral, se ha encontrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0,407 que indica un nivel de correlación moderado, siendo la correlación muy significativa ($p < 0,01$), lo que permite asegurar que existe relación directamente proporcional entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca (Tabla 9).

Tabla 9

Prueba de correlación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca, 2018

Correlaciones			Motivación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	0,407**
		Sig. (bilateral)		0,004
		N	47	47
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	
		N	47	47

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Rho de Spearman= 0,407 p= 0,004 p<0,01

Tabla 10

Prueba de correlación entre motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de salud II – Cajamarca 2018

Evaluación	Promedio	F		
		Valor	p-value	Decisión
Motivación	$\mu_1 = 43,0$	656,45	0,0000	p<0,05: Hay diferencias significativas ($\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$)
Satisfacción	$\mu_2 = 130,6$			
Desempeño	$\mu_3 = 46,6$			

ANOVA: p< 0,05

Al establecer la comparación, se ha determinado que existen diferencias significativas ($p < 0,05$) entre motivación, satisfacción y el desempeño laboral según la prueba estadística de Análisis de Varianza (ANOVA) se encontró nivel de significancia de 0,05. Esto que indica que la confiabilidad es del 95%

4.2 Discusión

De acuerdo a nuestros objetivos planteados, esta investigación apuntó a identificar la relación existente entre motivación, satisfacción y desempeño laboral. En este sentido, se halló una correlación moderada (Rho de Spearman= 0,459) y significativa ($p= 0,001$) entre motivación y desempeño laboral, lo que permite asegurar que existe relación directamente proporcional entre estas variables; es decir, a mayor motivación mejor desempeño. Del mismo modo, Bonilla (2017) halló una correlación positiva y significativa entre estas variables en trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera.

Partiendo desde la conceptualización de Robbins (2004) quien asegura que la motivación es el deseo de esforzarse por lograr las metas de la organización impulsada por alguna necesidad individual, es clara esta relación entre estas variables. Del mismo modo, la teoría de los tres factores de McClelland menciona que la motivación se debe a la búsqueda de satisfacción de la necesidad de logro, poder o afiliación, en este caso está clara que la necesidad de logro, de querer destacar y obtener éxito, hará que el individuo mejore su desempeño laboral. Así, Gonzales (2008) indica que la motivación es trascendental para el éxito empresarial, pues a través de la motivación se llegará al logro de sus objetivos, incrementando la productividad y desarrollo de la organización.

Por su parte, Martos (2014) indica que la motivación personal es directamente proporcional a la productividad que tendrá en la empresa. Dicho esto, podemos sostener que una persona con alta motivación tendrá

óptimos resultados en su desempeño, cumpliendo con los objetivos y expectativas de la empresa.

En cuanto a la relación entre satisfacción y desempeño laboral, se determinó una correlación moderada (correlación Rho de Spearman= 0,597) y significativa ($p= 0.000$), lo que permite asegurar que existe relación directamente proporcional entre estas variables; es decir, a mayor satisfacción, mayor desempeño. Estos resultados concuerdan con los encontrados por Chiang y San Martín (2015) quienes hallaron correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables en funcionarios de la municipalidad de Talcahuano-Chile. Del mismo modo, se halló resultados semejantes con el estudio de Bolívar y Castro (2014) quienes hallaron una relación significativa y positiva entre las variables de satisfacción laboral y desempeño contextual en gerentes y trabajadores de empresas inversionistas venezolanas.

Por el contrario, no coinciden con los resultados hallados por Espaderos (2016) quien no halló una relación entre satisfacción y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad de Santa Lucía de Cotzumalguapa-Guatemala, pues afirma que los evaluados mantienen niveles altos en ambas variables, sin depender una de la otra; obtienen resultados positivos personales y para la organización. Esto tal vez se deba al tipo de población elegida, ya que los evaluados se sentían identificados y reconocidos por la empresa para la que trabajaban, aumentando considerablemente su eficacia y productividad.

Estos resultados ponen en evidencia que estas variables se relacionan significativamente independientemente al rubro de la empresa, sin importar si es privada o pública. La Teoría sobre desempeño laboral propuesto por Chiavenato (2007) hace mención que la satisfacción laboral radica en la eficacia del trabajador al presta sus servicios a la empresa durante su desempeño laboral, lo que expresa indudablemente la relación entre ambas variables.

Referente a la relación entre motivación y satisfacción laboral, se halló una correlación moderada (Rho de Spearman= 0,407) muy significativa ($p=0,004$) lo que permite asegurar que existe relación directamente proporcional entre ambas variables; es decir, a mayor motivación mayor satisfacción. Estos resultados son semejantes a los encontrados por Sánchez (2016) quien también halló una correlación directa muy alta y significativa en colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote. Del mismo modo coincide con los resultados Recuperados por Santolalla y Vásquez (2018) quienes encontraron una relación directa y significativa ente motivación y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

En este sentido, McClelland y su teoría de los tres factores, explica que la motivación lleva a cubrir la necesidad de filiación, es decir a entablar relaciones cercanas y satisfactorias, lo que indudablemente incrementará la satisfacción laboral.

La relación de estas variables nos lleva a replantear la importancia de la motivación intrínseca que trabajador debe poseer. Pues la motivación

intrínseca está relacionada con la satisfacción personal por realizar sus funciones, más allá del beneficio material que pueda conseguir, pues responde a la necesidad de sentirse auto realizado; y por ende influye en los niveles de productividad, logrando niveles de alta efectividad (Ryan & Deci, 2000).

La relación entre motivación, satisfacción y desempeño laboral nos lleva a la conclusión de que trabajando en alguna variable, considerablemente incrementarán las otras dos, por lo que están ineludiblemente relacionadas. La Teoría de la Equidad de Stacey Adams sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un empleado depende esencialmente de un proceso de comparación social en el que se tiene en cuenta el esfuerzo y los resultados o recompensas recibidos por él y se compara con los resultados y los esfuerzos realizados por otros; según la teoría, la búsqueda de este equilibrio, sirve para garantizar una sólida y productiva relación que se logra con el empleado (Richard, 2015). Es por ello que el equilibrio debe estar en lo que el individuo entrega a la empresa.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

De la muestra de estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

- El nivel de motivación laboral del personal administrativo de la Red de Salud II Cajamarca, se encuentra en un nivel medio 42,6% de los colaboradores pertenecen a un nivel medio, el 31,9% nivel alto y el 25,5% nivel bajo.
- El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Red de Salud II Cajamarca se encuentra en un nivel medio, teniendo el 53,2%, el 25,5% está en el nivel bajo y el 21,3% nivel alto.
- El nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud II Cajamarca, el 59,6% de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, el 21,3% nivel bajo y el 19,1% nivel alto.
- La motivación y desempeño laboral están directa y significativamente relacionadas, en este sentido, si se coloca metas en la empresa, el trabajador se verá motivado por alcanzarla y obtener gratificaciones personales a través de la productividad que tendrá la empresa. La motivación resulta trascendental para el éxito empresarial. Una persona con alta motivación tendrá óptimos resultados en su desempeño.
- Del mismo modo, existe una relación directamente y significativa entre satisfacción y desempeño laboral sin importar el rubro de la

empresa, es por ello que el nivel de rendimiento de los trabajadores varía en función del nivel de satisfacción que experimenta.

- Así también, se halló una correlación moderada y significativa entre motivación y satisfacción laboral, por lo que es importante e indispensable desarrollar la motivación intrínseca en los colaboradores para que hallen su satisfacción en su autorrealización, influyendo en los niveles de productividad y efectividad de la empresa.

5.2 Sugerencias

- A nivel de investigación, se propone profundizar este tema realizando investigaciones comparativas entre empresas públicas y privadas, para evidenciar si el desempeño varía en función de su motivación, satisfacción o están involucradas otras variables.
- A nivel de intervención, se propone brindar programas dirigidas a incrementar los niveles de motivación y satisfacción, para obtener mejores resultados en su desempeño laboral y potencializando la calidad de servicio que esta institución presta a la población.
- Se recomienda no usar en posteriores investigaciones la Encuesta de Desempeño laboral debido a la insuficiente validez de contenido que posee.

Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. Mexico D.F: Cengage Learning Editores, S.A.
- Bolívar, D. y Castro, A. (2014). *Liderazgo transformacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Recuperado de <http://docplayer.es/39056101-Universidad-catolica-andres-bello-facultad-de-ciencias-economicas-y-sociales-escuela-de-ciencias-sociales-carrera-relaciones-industriales.html>
- Bustamante, N. Y. (2012). *Relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital general de Jaén, Cajamarca 2012*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas. Recuperado de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/189?show=full>
- Carrera, M., y Pernia, K. (2010). *Correlación entre las competencias evaluadas en el assesment center sociopsicodramatico y el desempeño laboral*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas-Venezuela.
- Carrillo, J. (2002). *Las motivaciones psicosociales en un modelo evaluativo del comportamiento laboral de docentes de centros educativos de la USE N°01 de Cerro de Pasco*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Castillo, N.. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Tesis de Licenciatura, Polticia Universidad Católica, Lima-Perú.

- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas. *Tesis Doctoral*. Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de <http://www.tdx.cat/TDX-0209105-170143>
- Chiang, M., y San Martín, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*, 17(54),159–165. DOI 10.4067/S0718-24492015000300001
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos (8va edición)*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Comportamiento organizacional; la dinámica del éxito en las organizaciones (2da Edición)*. México: Mc Graw Hill.
- Del Castillo, C. (2018). Teoría de la fijación de metas según Edwin Locke. *Negocios y emprendimiento*. Recuperado de <https://www.negociosyemprendimiento.org/2015/09/teoria-fijacion-metas-edwin-locke.html>
- Delgado, M. (2012). *La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional: un estudio de caso*. Tesis de maestría, Universidad Central de Venezuela, Venezuela.
- Dessler, G., y Verela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos un enfoque*. México: Pearson Educación.
- Espaderos, A. R. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Gallardo , E., Espulga, C., y Triado, X. (2012). *¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral?* Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2483106>

- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Guédez, M. (2013). La motivación. Recuperado de <http://mariug.blogspot.pe/2013/02/teoria-de-fijacion-de-metas-de-locke.html>
- Hernandez, I., Y Herrera, T. (2006). *Satisfacción laboral, desempeño individual y satisfacción del cliente en una empresa de servicios*. Tesis de licenciatura , Universidad Católica Andrés Bello., Caracas, Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Huicho, L., Díez, F., Lema, C., Miranda, J. y Lescano, A. (2012). Incentivos para atraer y retener personal de salud e zonas rurales del Perú: un estudio cualitativo. *Cad. Saúde Pública*, 28 (4), 729 – 739.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). Estadísticas Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/ocupación-yvivienda>.
- Maletta, H. (2009). *Epistemología aplicada: Metodología y técnica de la producción científica* (Primera ed.). Lima: Novoa Print S.A.C.
- Marquéz, M. (2002). *Satisfacción laboral*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>
- Martos, C. (2014). *Tipos de motivación según la Psicología*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/tipos-de-motivacion/>
- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoques en las competencias laborales*. Tesis de licenciatura , Universidad Rafael Landívar., Quetzaltenango, Guatemala.

- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L.
- Palma, S. (2006). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción labora SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Recuperado de http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_lab_oral.php
- Pizarro, C. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión, Morales.
- Richard. (2015). *Teoría de Stacey Adams*. Recuperado de <http://motivacionyactitudes.blogspot.pe/2015/04/teoria-de-la-equidad-de-stacey-adams.html>
- Robbins ,S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 13, 215-234.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional (10ma edición)*. México DF: Pearson Educación, S.A.
- Ryan R. y Deci E. (2000) La Teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social, y el bienestar. *American Psychologist*, 55(1), 1-16. Doi: 10.1037110003-066X.55.1.68
- Sánchez, R. (2016). *Motivación y Satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una Red de Salud de la ciudad de Chimbote*. Tesis de licenciatura, Chimbote. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/233/s%C3%A1nchez_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santolalla, V., & Vásquez, A. (2018). *Motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo

- Urrelo, Cajamarca. Recuperado de
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/816/TESIS%20PUBLICA%20ANAIS%20VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Servicios Psicológicos. (2012). *Motivación – Teoría de las necesidades de McClelland*. Recuperado de <http://www.psicologiaglobal.com/?p=317>
- Sterrs, D., y Braunstein. (1976). Escala de Motivación - MLP. *Logro, poder y afiliación*.
- Valderrey, P. (2010). Extracción del conocimiento a partir del análisis de datos. Rama.
- Vásquez-Sosa, S. (2006). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- WordPress.com. (2012). *Teorías de la Motivación*. Recuperado de <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-expectativas/>
- Zamora, E. (2008). *Importancia de la Motivación para las empresas*. Recuperado de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28925/1/Zamora%20Salazar>

ANEXO A

ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL – MLP

DATOS GENERALES

Edad: ...

Grado de Instrucción:

Grupo Ocupacional:

Estado Civil:

TD: Totalmente en Desacuerdo **D:**En Desacuerdo **AV :** Algunas Veces **A :** De Acuerdo **TA :** Totalmente de Acuerdo

ÍTEMS	TD	D	AV	A	TA
	1	2	3	4	5
1. Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el trabajo					
2. Me gusta competir y ganar					
3. A menudo encuentro que hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo					
4. Me gustan los retos difíciles					
5. Me gusta llevar el mando					
6. Me gusta agradar a otros					
7. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas					
8. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo.					
9. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo					
10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas					
11. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo					
12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones					
13. Me gusta la satisfacción de terminar la tarea difícil.					
14. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor					
15. Me gusta más trabajar con otras personas que sólo.					

ANEXO B

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC

Edad

Genero M () F ()

Tiempo de Servicio

Situación laboral Estable ()

Contratado ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcado con un aspa en la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo (**TA**) De Acuerdo (**A**) Indeciso (**I**) En Desacuerdo
(**D**) Total Desacuerdo (**TD**)

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mis jefes son comprensivos.					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					

15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario de trabajo.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO C

DESEMPEÑO LABORAL

DATOS GENERALES

Edad: ...

Grupo Ocupacional:

Grado de Instrucción:

Estado Civil:

N: Nunca **PV:** Pocas veces **AV:** Algunas veces **CS:** Casi siempre **S:** Siempre

ÍTEMS	N	PV	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
1. El ambiente del medio laboral es cordial y contribuye a él					
2. Participa entusiastamente en las actividades de su Institución					
3. Considera que el trabajo que realiza es acorde con su preparación					
4. Puede desempeñar otras actividades extra a las ya asignadas.					
5. Si no cuenta con los materiales necesarios sus actividades las efectúa como se pueda					
6. Considera que su trabajo cumple sus expectativas laborales.					
7. Le gusta reclamar siempre					
8. Falta al trabajo por algún motivo					
9. Premian su puntualidad					
10. Piensa que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos institucionales					
11. Le gusta el trabajo que realiza, y lo cumple a cabalidad					
12. Cuando realiza su trabajo necesita el reconocimiento de sus superiores					
13. Considera la necesidad de seguir superándose profesional o técnico.					
14. Considera que su trabajo cumple sus expectativas personales					

ANEXO D
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE
INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Natali Espinoza Rojas y Jorge Luis Estrada Urteaga estudiantes de Psicología, de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo. La meta de este estudio es determinar la relación que existe entre motivación con satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Esto tomará aproximadamente 16 minutos de su tiempo.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

ANEXO E

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Natali Espinoza Rojas y Jorge Luis Estrada Urteaga. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es determinar la relación que existe entre motivación con satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 16 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al correo jorgeurteaga@yahoo.es y nathaliespinoza17@gmail.com o celular. 932807123 - 920743156

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido contactándome al correo o celular anteriormente mencionado.

Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha
-------------------------	------------------------	-------

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODOS DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre motivación y la satisfacción laboral en el personal de la Red de Salud II Cajamarca?	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre motivación con satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la motivación laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca. Determinar la satisfacción laboral en los colaboradores</p>	Existe una relación directamente proporcional entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca	<p>Variable independiente: Motivación</p> <p>Variable independiente: Satisfacción Laboral</p>	<p>Motivación de logro. Ítems (1, 4, 7,10, 13). Motivación de Poder. Ítems (2, 5, 8, 11, 14) Motivación de afiliación. Ítems (3,6, 9, 12, 15) Condiciones físicas y/o materiales. Ítems (1, 13, 21, 28, 32) Beneficios laborales y/o remunerativos. Ítems (2, 7, 14, 22) Política administrativa. Ítems (8, 15, 17, 23, 33)</p>	<p>Escala de Motivación – MLP Escala de opiniones SL – SPC Encuesta de</p>	<p>Tipo de investigación: básica (Hernández 2006). Diseño de investigación: Descriptivo - Correlacional . Se cuenta con una población de 47 colaboradores administrativos pertenecientes a la Red de Salud II de la ciudad de Cajamarca. Instrumentos de análisis de datos: Escala de Motivacion – MLP Escala de opiniones SL – SPC</p>

administrativos de la Red de Salud II Cajamarca.

Establecer la relación entre los indicadores de motivación (logro, poder y afiliación) y los factores de la satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad) en los colaboradores administrativos.

Variable dependiente:
Desempeño laboral

Relaciones sociales. desempeño laboral

Desarrollo personal.

Ítems (3, 9, 16, 24)
Ítems (4, 10, 18, 25, 29, 34)

Desempeño de tareas.

Ítems (5, 11, 19, 26, 30, 35)

Relación con la autoridad. Ítems (6, 12, 20, 27, 31, 36)

Relevancia. Ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6)

Calidad. Ítems (7, 8, 9)

Confiabilidad.

Ítems(10, 11, 12, 13, 14)

Encuesta de Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración Propia