

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Motivación y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en el Hospital de Nivel III del Distrito Miraflores, Lima 2021.**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora : Bach. Choquehuanca Canahuire Martha Valeriana.

Asesor : Dr. Lopez Quilca Fredy Jesus.

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 14.12.2021 – 13.12.2022

**Huancayo – Perú**  
**2023**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

## TESIS

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN EL HOSPITAL DE NIVEL III DEL  
DISTRITO MIRAFLOMINO, LIMA 2021.

### PRESENTADO POR:

Bach. Choquehuanca Canahuire Martha Valeriana

### PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS  
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR. AGUEDO ALVINO BEJAR MORMONTOY

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR

Huancayo, 02 de febrero 2024.

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN EL HOSPITAL DE NIVEL III DEL  
DISTRITO MIRAFLOMINO, LIMA 2021.**

**ASESOR:**

**DR. LOPEZ QUILCA FREDY JESUS.**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Lucía Canahuire y Bernardino Choquehuanca, quienes con sus oraciones encomendaban a nuestro creador para que permita realizar mis sueños.

A mi querida familia, especialmente a mi viejito, quien fue y seguirá siendo el impulso más grande de mi vida, por seguir siendo el motivo y fuerza para cada paso que doy y sé que este sería uno de ellos donde **BERNI** estaría muy contento llenándome de abrazos y felicitaciones.

**Martha.**

## AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a Dios por darme fortaleza y perseverancia para seguir mis anhelos y poder realizarlos

De manera especial a mi madre Lucía y hermanos, por el apoyo moral e incondicional que me brindan en todo momento, a quienes amo y dedico los éxitos de mi vida.

A la Universidad Peruana Los Andes, a mi Asesor de Tesis Dr. López Quilca Fredy Jesús y Docentes Revisores quienes fueron pieza clave para culminar la presente investigación.

A las auténticas amistades de la ciudad de Tarma y Lima los mismos que con muchos actos de solidaridad hacia mí, contribuyeron a superar esos momentos difíciles que me tocó vivir.

**Martha.**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0161 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

### MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL HOSPITAL DE NIVEL III DEL DISTRITO MIRAFLOMINO, LIMA 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. CHOQUEHUANCA CANAHUIRE MARTHA VALERIANA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Dr. LOPEZ QUILCA FREDY JESUS**

Fue analizado con fecha **01/12/2023**; con **126 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

**Excluye Bibliografía.**

X

**Excluye citas.**

X

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **15 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 01 Diciembre de 2023.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Introducción

En la actualidad las organizaciones están enfocados en la búsqueda de resultados y ganancias económicas; obviando lo más importante de la empresa, sus trabajadores; es por ello que, en el presente estudio se abordará referente a la *Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores en el Hospital de nivel III del Distrito Miraflores, Lima*; ya que, en ámbitos como este y en toda organización, el trabajador es la pieza fundamental y debiendo ser considerado como el recurso más valioso; he ahí la importancia de optimizar y velar por los estados de motivación y satisfacción que tienen los empleados respecto al trabajo y su entorno; dado que, para Bohórquez (2020) al contar con trabajadores motivados suele obtenerse satisfacción en ellos y por ende resultados convenientes generando rentabilidad y múltiples beneficios para la organización (p. 386); todo ello como consecuencia de la fuerza impulsora que éstos ponen en su desempeño, productividad e incluso al compromiso que asumen para el logro de los objetivos organizacionales.

Con el actual trabajo de forma general se pretende: determinar de qué manera influye la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflores, Lima 2021; originando tres objetivos específicos: OE1: Determinar la influencia que tiene la motivación intrínseca en la satisfacción laboral, OE2: Determinar la influencia que tiene la motivación extrínseca en la satisfacción laboral y OE3: Determinar la influencia que tiene la motivación trascendente en la satisfacción laboral; dichos objetivos estudiados en trabajadores del hospital de nivel III del distrito Miraflores, Lima 2021.

En ese sentido, en las instituciones de salud, la productividad va más allá de obtener un número de actividades en un lapso de tiempo. La optimización de procesos y el logro de objetivos requieren involucrar el capital humano.



Es preciso resaltar que, en instituciones que brindan servicios de salud, los procesos de motivación para lograr satisfacción deben considerar aspectos que vayan más allá de solo lograr números durante la jornada y tiempo determinado; ya que son trabajadores que día a día tratan con seres humanos.

Es así que, para este estudio se emplea el método científico con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, su diseño es no experimental y se aplicó el muestreo de tipo probabilístico considerando a trabajadores administrativos como asistenciales.

Por consiguiente, la estructura del presente estudio se presenta en cinco capítulos.

Capítulo I. Planteamiento del Problema; describe la realidad del problema, delimita el problema, se formula el problema general y los específicos, se realiza la justificación social, teórica, metodológica; se formula el objetivo general y los específicos de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico; el presente capítulo muestra los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas y/o científicas y al final se considera el marco conceptual para ambas variables y sus dimensiones.

Capítulo III. Hipótesis; se plantea la hipótesis general, así como las específicas, también se muestra la definición conceptual y operacional de las variables.

Capítulo IV. Metodología; se indica el método, tipo, nivel y diseño de la Investigación, asimismo la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos y por último los aspectos éticos.

Capítulo V. Resultados; para completar los capítulos, el presente describe los resultados obtenidos y la contrastación de la hipótesis.

Finalmente, se muestra el análisis y discusión de los resultados, como también se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos adjunto

## Contenido

Introducción .....	vi
Resumen.....	2
Abstract.....	3
Capítulo I. Planteamiento del Problema .....	4
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	4
1.2. Delimitación del Problema .....	7
1.3. Formulación del Problema.....	7
1.3.1. Pregunta General.....	7
1.3.2. Preguntas Específicas.....	8
1.4. Justificación .....	8
1.4.1. Social.....	8
1.4.2. Teórica .....	8
1.4.3. Metodológica .....	9
1.5. Objetivos de la investigación.....	9
1.5.1. Objetivo General.....	9
1.5.2. Objetivos Específicos.....	9
Capítulo II. Marco Teórico .....	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Bases Teóricas o Científicas .....	18
2.3. Marco Conceptual.....	40
Capítulo III. Hipótesis.....	42
3.1. Hipótesis General.....	42
3.2. Hipótesis Específicas .....	42
3.3. Definición Conceptual y Operacional de las Variables .....	42
Capítulo IV. Metodología.....	47
4.1. Método de Investigación.....	47

4.2. Tipo.....	47
4.3. Nivel .....	48
4.4. Diseño de la Investigación.....	48
4.5. Población y Muestra .....	49
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	50
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos (D).....	55
4.8. Aspectos éticos .....	57
Capítulo V. Resultados .....	59
5.1. Descripción de Resultados.....	59
5.2. Prueba de Normalidad .....	71
5.3. Contrastación de hipótesis .....	73
Análisis y Discusión de Resultados .....	78
Conclusiones .....	86
Recomendaciones .....	88
Referencias.....	90
Anexos .....	97
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	98
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las Variables .....	99
Anexo 4. Instrumento de Investigación .....	102
Anexo 5. Data del Procesamiento .....	103
Anexo 6. Consentimiento informado .....	112

## Contenido de Tablas

Tabla 1. <i>Estadística de Confiabilidad del Instrumento</i> .....	53
Tabla 2. <i>Validez del Instrumento</i> .....	54
Tabla 3. <i>Escala Tipo Likert</i> .....	55
Tabla 4. <i>Características Demográficas de la Muestra</i> .....	59
Tabla 5. <i>Estadística Descriptiva Motivación laboral - V1</i> .....	61
Tabla 6. <i>Estadística Descriptiva Satisfacción Laboral - V2</i> .....	62
Tabla 7. <i>Nivel de Frecuencia de la Motivación Laboral - V1</i> .....	63
Tabla 8. <i>Nivel de Frecuencia de la Motivación Intrínseca - D1</i> .....	64
Tabla 9. <i>Nivel de Frecuencia de la Motivación Extrínseca - D2</i> .....	65
Tabla 10 <i>Nivel de Frecuencia de la Motivación Trascendente - D3</i> .....	66
Tabla 11. <i>Nivel de Frecuencia de la Satisfacción Laboral - V2</i> .....	67
Tabla 12. <i>Nivel de Frecuencia en Compensaciones Laborales y Sociales - D1</i> .....	68
Tabla 13. <i>Nivel de Frecuencia del Desarrollo Personal - D2</i> .....	69
Tabla 14. <i>Nivel de Frecuencia del Reconocimiento Laboral - D3</i> .....	70
Tabla 15. <i>Prueba de Normalidad de Kolmogorow-Smirnov de la V1</i> .....	71
Tabla 16. <i>Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov de la V2</i> .....	72
Tabla 17. <i>Correlación Entre Motivación y Satisfacción Laboral</i> .....	74
Tabla 18. <i>Correlación Entre D1 Motivación Intrínseca y la Satisfacción Laboral</i> .....	75
Tabla 19. <i>Correlación de la D2 Motivación Extrínseca y la Satisfacción Laboral</i> .....	76
Tabla 20. <i>Correlación de la D3 Motivación Trascendente y Satisfacción Laboral</i> .....	77

## Contenido de Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Variables, Dimensiones, Indicadores y sus Rangos</i> .....	46
<b>Figura 2.</b> <i>Esquema Correlacional</i> .....	48
<b>Figura 3.</b> <i>Análisis de Consistencia Alfa de Cronbach</i> .....	52
<b>Figura 4.</b> <i>Características Demográficas de la Muestra</i> .....	60
<b>Figura 5.</b> <i>Nivel de Frecuencia de la Motivación Laboral - V1</i> .....	63
<b>Figura 6.</b> <i>Nivel de Frecuencia de la Motivación Intrínseca - D1</i> .....	64
<b>Figura 7.</b> <i>Nivel de Frecuencia de la Motivación Extrínseca - D2</i> .....	65
<b>Figura 8.</b> <i>Nivel de Frecuencia de la Motivación Trascendente - D3</i> .....	66
<b>Figura 9.</b> <i>Nivel de Frecuencia de la Satisfacción Laboral - V2</i> .....	67
<b>Figura 10.</b> <i>Nivel de Frecuencia en Compensaciones Laborales y Sociales - D1</i> .....	68
<b>Figura 11.</b> <i>Nivel de Frecuencia del Desarrollo Personal - D2</i> .....	69
<b>Figura 12.</b> <i>Nivel de Frecuencia del Reconocimiento Laboral - D3</i> .....	70
<b>Figura 13.</b> <i>Prueba de Normalidad de KS de la Motivación Laboral</i> .....	71
<b>Figura 14.</b> <i>Prueba de Normalidad de KS de la Satisfacción Laboral</i> .....	72
<b>Figura 15.</b> <i>Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman</i> .....	73

## Resumen

El objetivo del estudio fue; determinar de qué manera influye la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021. La metodología investigativa fue básica con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental con método hipotético deductivo. La muestra la representa 268 trabajadores de las diferentes unidades del hospital; se utilizó el muestreo de tipo probabilístico y fueron encuestados con cuestionarios en escala de Likert con 25 preguntas en V1 y 23 en V2; asimismo, mostraron ser fiables con resultados de 0.926 y 0.908 respectivamente para ambas variables con el coeficiente estadístico A. Cronbach y validados por juicio de expertos. En los resultados se empleó estadígrafos descriptivos procesados en Excel.19 y SPSS.25; donde los trabajadores sienten regular motivación (64.55%) y están medio satisfechos (56.34%) laborando en el hospital. Concluyendo que, la motivación influye significativamente en la satisfacción del trabajador. Al contar con un porcentaje acumulado (87.31%) de trabajadores que refieren no tener buena motivación y gran parte del porcentaje (94.40%) indican no tener satisfacción laboral en dicho hospital; es recomendable, prestar atención y tomar acciones inmediatas frente a los resultados obtenidos para evitar el efecto bola de nieve.

*Palabras Clave:* Motivación, satisfacción laboral.

### **Abstract**

The objective of the study was; determine how motivation influences the job satisfaction of workers in the level III hospital of the Miraflores district, Lima 2021. The research methodology was basic with a quantitative approach, correlational descriptive level, non-experimental design with hypothetical deductive method. The sample represents 268 workers from different hospital units; Probabilistic sampling was used and they were surveyed with questionnaires on a Likert scale with 25 questions in V1 and 23 in V2; Likewise, they were shown to be reliable with results of 0.926 and 0.908 respectively for both variables with the A. Cronbach statistical coefficient and validated by expert judgment. Descriptive statistics processed in Excel.19 and SPSS.25 were used in the results; where workers feel regular motivation (64.55%) and are moderately satisfied (56.34%) working in the hospital. Concluding that, motivation significantly influences worker satisfaction. Having an accumulated percentage (87.31%) of workers who report not having good motivation and a large part of the percentage (94.40%) indicate not having job satisfaction in said hospital; It is advisable to pay attention and take immediate action regarding the results obtained to avoid the snowball effect.

*Keywords:* Motivation, job satisfaction.

## Capítulo I. Planteamiento del Problema

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el mundo existen problemas complejos relacionados a la motivación y satisfacción laboral que impactan a nivel Global, entre los desafíos significativos y más destacados incluyen la creciente brecha salarial y/o remunerativa entre países desarrollados y subdesarrollados, la falta de oportunidades laborales, deficiente compensación laboral y social en ciertas industrias. Es así que, la falta de desarrollo personal y reconocimiento laboral y de los derechos como tal en muchos países suelen tener un impacto negativo en la motivación y la satisfacción del trabajador; como también, la globalización conlleva al incremento en el nivel de competencia en el mercado laboral ocasionando inseguridad y presión para cumplir altos estándares y demandas en los diferentes ámbitos laborales. En todo el mundo, el cambio hacia lo moderno y sistematizado es mucho más exigente en busca del desarrollo. Para Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides (2020) “el capital humano es el punto clave dentro de una compañía” (p. 385); es así que la motivación y la satisfacción vienen a ser ese impulso que induce al trabajador a ejecutar diferentes actividades laborales; considerándose al trabajador como el engranaje del complejo proceso multidimensional dentro de la organización.

En el Perú, la desmotivación e insatisfacción son situaciones laborales en efecto de aquellas largas jornadas de trabajo, falta de seguridad en el empleo, desigualdad y bajos salarios en los diferentes sectores, falta de beneficios sociales y deficiente protección laboral, la falta de oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional las que usualmente hacen sentir estancados al trabajador sin opciones claras que generan frustración, malestar, desmotivación e insatisfacción en los trabajadores. Situación que se incrementó con las restricciones de la pandemia donde las compañías e instituciones se vieron obligadas a



reestructurar las formas de trabajo y modelos de gestión del talento humano siendo diferentes a las de antes (ManpowerGroup, 2021). Es preciso resaltar que, en la motivación y la satisfacción se trata de diversos aspectos oscilantes y lábiles a evaluación. Para Zumaeta (2018) la desmotivación e insatisfacción laboral suelen ser motivos para disminuir hasta en 20% la productividad; ya que, el solo sueldo no garantiza la consecución del efecto deseado porque priman circunstancias personales, organizacionales y otros en los diferentes sectores.

En la ciudad de Lima al igual que en otras partes similares del país, muchos trabajadores enfrentan condiciones inadecuadas de trabajo como largas jornadas, desigualdad en los salarios, deficientes beneficios laborales, intensa competencia laboral ya que Lima es una ciudad con gran oferta laboral, falta de reconocimiento, comunicación ineficiente; añadido a todo ello también están esos largos tiempos de desplazamiento diario hacia y desde el trabajo siendo agotadores y estresantes; estas situaciones impactan de forma negativa en la motivación y satisfacción laboral. Para Vera (2017), una persona feliz que trabaja en un ambiente agradable y condiciones favorables, tiene mayor compromiso con sus funciones, aporta esfuerzos de manera gustosa, incluso en situaciones de crisis no duda en quedarse horas extras, ya que se siente comprometido con la empresa; y por ende reduce climas de incertidumbre, genera estabilidad psicológica y mayor productividad.

En relación a EsSalud ( 24 de Abril 2017) menciona que, “trabajar feliz mejora la salud de las personas”; es decir que, un ambiente laboral adecuado contribuye a lograr mayor productividad, porque favorece y mejora el estado de ánimo, siendo un efecto reductor en los niveles de estrés y fortaleciendo el sistema inmune del organismo, de forma que se contribuye en la estabilidad mental y física de las personas así como también mejoran la confianza que inquieta a los colaboradores a tener pensamientos positivos reflejados en el logro de objetivos comunes.

Es así que, la problemática en el Hospital Miraflorino, en aspectos generales están reflejados en síntomas de desmotivación e insatisfacción laboral que el personal de la institución expresa con el disconfort en las diferentes situaciones reportadas mediante quejas verbales y otras presentadas de manera breve en reuniones y entrega de turno diario; desencadenándose en el trato inadecuado hacia usuarios externos y quienes transmiten por medio de sus reclamos y quejas sobre el servicio hostil que recibió durante la atención en el hospital.

Es por eso que, cuando se pregunta a los trabajadores del hospital sobre como perciben los mecanismos de motivación y satisfacción dentro del Hospital Miraflorino, por parte del área de recursos humanos u otros servicios? ellos responden, “¿qué es?, ¿existe eso?”, “lo busco por mis propios medios”, “prefiero guardar mi opinión”, “solo controlan asistencia y planillas”, “es mejor no opinar porque luego en cualquier trámite se la agarran con el trabajador”, “me guardo la opinión porque podrían desquitarse con mis asistencias”, es decir hay un deficiente o nulo trabajo razonable para implementar procesos de mejora.

Por consiguiente, la desmotivación laboral en el Hospital Miraflorino es una de las respuestas más comunes en la expresión del personal, así como también desacuerdo con la gestión de los directivos para adoptar prácticas de estímulo, reconocimiento y apoyo tomando en cuenta los factores intrínsecos, extrínsecos y trascendentes que puedan motivar a los colaboradores; también mencionan que los encargados de las diferentes áreas no están siendo buenos medios de conexión entre trabajadores y directivos.

En consecuencia, la Satisfacción laboral en el Hospital Miraflorino, muestra problemas en sus mecanismos de mejora, ya que los trabajadores se sienten insatisfechos con diversos aspectos claves que dificultan su desarrollo personal, no son reconocidos ni

recompensados, ya que sus expectativas remunerativas son otras en relación a la entrega laboral que ellos hacen con la institución.

En definitiva, lo manifestado acerca de las diversas situaciones relacionadas a la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores en el Hospital Miraflores, permite ser objeto de estudio de la investigación que conlleva a la formulación del problema.

## **1.2. Delimitación del Problema**

### ***a. Espacial***

El trabajo de investigación será aplicado en una entidad de salud nivel III.; que a su vez cuenta con locales en dos direcciones del distrito Miraflores de Lima, una de ellas se encuentra en la segunda cuadra de la Av. Angamos y el otro local en la décima cuadra de la calle Gral. Suárez.

### ***b. Temporal***

Este estudio se llevará a cabo en el periodo 2021.

### ***c. Conceptual o Temática***

El contenido de esta investigación se enmarca en los temas motivacionales y satisfactorios en un entorno laboral; de las que nacen las variables y a su vez concuerdan con los programas de estudio para la escuela profesional (Adm. y Sist), según las líneas de investigación - UPLA.

## **1.3. Formulación del Problema**

### ***1.3.1. Pregunta General***

¿Cómo influye la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflores, Lima 2021?

### ***1.3.2. Preguntas Específicas***

**PE1:** ¿De qué manera influye la motivación intrínseca en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021?

**PE2:** ¿De qué manera influye la motivación extrínseca en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021?

**PE3:** ¿De qué manera influye la motivación trascendente en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021?

## **1.4. Justificación**

### ***1.4.1. Social***

Este estudio al considerar trabajadores que laboran en una entidad que brinda servicios de salud y la actividad que se realiza en ella, son considerados como aspectos de carácter social, su relevancia resalta al determinar la manera que influye la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital y cuan benéfico es para los usuarios que reciben atenciones por servidores motivados y satisfechos en su centro de trabajo. Asimismo, los resultados contribuirían a identificar situaciones positivas y/o negativas e implementar proyectos de mejora que optimicen el fortalecimiento, reconocimiento y/o diseño de políticas en favor de los trabajadores y el producto final que se entregue como servicio a los usuarios.

### ***1.4.2. Teórica***

En el presente estudio se ha considerado dos temas de relevancia; por una parte, la motivación que es de gran importancia por ser la fuerza impulsora en el ser humano para realizar cualquier actividad y en el ámbito en que se desempeñe, ya que los individuos suelen pasar gran parte del tiempo en el trabajo; y por otro lado, se tiene la satisfacción laboral como respuesta positiva a motivación haciendo que ésta potencie sus energías, el rendimiento, su capacidad y su aporte para la consecución de las metas organizacionales.

Esta investigación evaluará la situación motivacional en la que se encuentra y la forma en que influye en la satisfacción de los trabajadores del hospital miraflorentino.

### ***1.4.3. Metodológica***

En el estudio de investigación, implica la utilidad del enfoque cuantitativo con diseño No experimental y nivel correlacional, es así que, en el presente estudio recopilaremos información mediante un cuestionario en S. de Likert para la variable motivación y satisfacción laboral; una vez recopilados y analizados los datos numéricos nos permitirá generar información y al mismo tiempo ser fuente de referencia objetiva y generalizable, útil como antecedente para la misma y otras instituciones con similares características. Asimismo, facilitará resultados confiables para lograr discusiones válidas con otras investigaciones y comparables con poblaciones amplias, ya que la muestra del presente estudio es representativa.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Determinar de qué manera influye la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

**OE1:** Determinar la influencia que tiene la motivación intrínseca en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.

**OE2:** Determinar la influencia que tiene la motivación extrínseca en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.

**OE3:** Determinar la influencia que tiene la motivación trascendente en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.

## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

#### a. Internacionales

Macías y Vanga (2021) en su artículo: Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. Con el objetivo de hacer un diagnóstico situacional basado en los docentes de la carrera de Ingeniería Civil de la Universidad Técnica de Manabí; en el periodo del 2020-II.

Su metodología es de carácter cuantitativo, en la que, aplica el cuestionario para medir el aspecto motivacional y para el satisfactorio el sistema del semáforo en una muestra censal de 33 sujetos, dentro de ellos está considerando al vicedecano y coordinador para ser analizados y catalogados por niveles de forma que se cuente con una visión global.

Sus resultados muestran los defectos existentes asociados al clima organizacional, pero no influyentes en la motivación del trabajador de la carrera de ingeniería civil; así mismo, el 84.4% de participación son varones, de modo que, en dicha carrera predomina el sexo masculino; y en relación a los 9 ítems planteados en la motivación fue: el ascenso, mejora de salario, crecimiento profesional y reconocimiento con el 12.5%; y en las 5 alternativas relacionadas a los espacios fue la temperatura, ruido y mobiliario el con incidencia del 18.8%; por otro lado el clima entre compañeros logró el 6.3% resultando ser el punto más crítico dentro de la semaforización para el CO; pero el 68.8% están de acuerdo con dedicar más tiempo del que corresponde para trabajar, considerando como adecuado para la ML. Concluyendo que, no siempre el CO incide en la ML, porque a pesar de las dificultades encontradas en el estudio, el personal cuenta con motivación alta; es por ello que todo diagnóstico realizado en organizaciones debe ser de utilidad para elaborar planes centrados en

mejorar situaciones adversas encontradas con sus particularidades y las que se consideren caso crítico deben ser trabajadas bajo un plan contingente de acción inmediata.

Salazar y Bello (2021) en su artículo: Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. Con la finalidad de, fue medir el nivel de satisfacción de los colaboradores respecto a los factores de higiene y motivadores propuestos por la teoría de Herzberg en la Dirección Provincial IEES-Manabí (p, 217). Tiene enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transeccional, de tipo descriptivo, con método inductivo, trabajado en una muestra de 150 personas que laboran en 11 dependencias, calculado con el 5% M/error y nivel de confianza al 95% aplicando un cuestionario (14 items) en S-Likert en ellos. En sus resultados se evidencia que, la satisfacción en sus componentes de higiene y motivadores, se obtuvo rangos con mayor porcentaje de muy satisfechos, seguidos de satisfechos; con ello se concluye que, los colaboradores muestran aceptación ya que reciben diversas formas de estímulo y las condiciones de trabajo son propicias para desarrollar actividades de forma eficiente durante las jornadas de trabajo.

Andrade, Chong y Cobo (2021) en su estudio: importancia de la motivación en los entornos laborales de las empresas. Dicho estudio tiene como propósito, analizar diferentes teorías relacionadas al tema de la motivación laboral, conceptos claves de la motivación laboral.

En método del estudio es científico documentado, con el que realizó el análisis de las diversas teorías existentes acerca de la motivación labora en el sector empresarial. En sus resultados menciona que, algunos motivos se muestran en ciclos y a su vez relacionados entre sí integrados por niveles a) necesidad, b) logro de alguna meta para satisfacer la necesidad y c) Una vez logrado, la satisfacción es eventual. Al no poder satisfacerlas o reemplazar la motivación, en el ciclo de la motivación nace la frustración. Concluyendo que, se podría

ejecutar algunas acciones de motivación hacia el trabajador y que al mismo tiempo ofrece seis pasos como sugerencias para su ejecución (p. 102-105).

Alarcón, Ganga-Contreras, Pedraja y Monteverde (2020) en su artículo; Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile.

Estudio tiene el objeto de, determinar el nivel de satisfacción y motivación laboral de los y las profesionales matronas del Hospital de Puerto Montt-Chile.

Su metodología tiene enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal, empleando cuestionarios en S-Likert, el Job Diagnostic Survey para el carácter motivacional y para el satisfactorio la escala de SL-SPC, y para su confiabilidad se trabajó con el A. Cronbach, el muestreo fue aleatorio computarizado eligiendo a 35 trabajadores > a 1 año de labor en áreas de Neo, Gineco, y Obstetricia de dicho hospital; la data fue procesada en el SPSS/21. En sus resultados, se establece que, existe correlación (+) moderada con 0.659, indicando que a > motivación > satisfacción en el trabajo; asimismo en la mayor parte de las dimensiones de satisfacción resultó media/alta (p. 7900).

Gazca, Zárate y Mota (2020) en su artículo: Estudio de Motivación de Colaboradores en las Medianas Empresas en la Ciudad de Xalapa, México. Su objetivo es identificar el grado de motivación que los colaboradores tienen en las medianas empresas de la ciudad de Xalapa, Veracruz, México, concretamente en áreas funcionales de la estructura organizacional.

Su metodología tiene enfoque descriptivo y cuantitativo, con tipo no experimental, exploratorio; el instrumento se condujo con encuestas en S. Likert de 20 ítems para cada variable, su fiabilidad y validez se analizó con el coeficiente A. Cronbach (0.711) emitiendo nivel de confiabilidad; la muestra fue 96 trabajadores de áreas funcionales o parte media de la estructura organizativa en empresas medianas de Xalapa.



En los resultados se obtuvo el 62% donde el personal siente que sí considera sus necesidades por tanto el 74% se encuentran muy satisfechos en su lugar de trabajo; y al ser disgregadas según la pirámide, indican satisfacer sus necesidades fisiológicas (6 de 10 = >75%), en seguridad (5 de 10 = >75%), afiliativas (4 de 10 = >75%), de reconocimiento (3 de 10 = >75%) y autorrealización (3 de 10 = >75%) (p. 5). Concluyendo que, a menor nivel de la pirámide muestran mayor porcentaje por ser factible de cubrir y conforme va ascendiendo los porcentajes amenan al ser más dificultoso de satisfacer. Asimismo, en la prueba de hipótesis estadística resultó que, mayor al 60% de los colaboradores están desmotivados con su entorno de trabajo; sugiriendo que es necesario establecer precisión en las metas, explotar el potencial de los trabajadores, diseñando programas de incentivos, reconocimiento de logros personales y cambios en el plan de trabajo (p. 1).

#### ***b. Nacionales***

Deza, Villavicencio & Gonzales. (2020). En su artículo: Motivación de logro y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Tingo María en Huánuco, Perú. Con el objetivo de determinar la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral percibidos por los profesionales de enfermería.

Su metodología muestra ser investigación descriptiva correlacional, tipo prospectivo y transversal, utilizó el cuestionario con escala de Likert para las dos variables, empleados de forma no probabilística por conveniencia a la muestra de 40 enfermeras. Las hipótesis se contrastan por medio del análisis bivariado con el coeficiente de correlación de Pearson y para relacionar cuantitativamente las dos variables.

Los resultados muestran correlación de Pearson significativa entre las dos variables con un 0.7 y un  $p=0.000$ , también resultó motivación alta con un 47.5% de la muestra quienes captaron en los procesos intrínsecos, el autoconcepto interno y la internalización de metas;

mientras que se obtuvo igual proporción (47.5%) resultando satisfacción media en la instrumentalización, el autoconcepto externo y la motivación laboral de logro de forma general. Asimismo, la motivación laboral de logro resultó que el 70% produce satisfacción parcial en los profesionales de enfermería (coeficiente de Pearson de 0,8 y un  $p=0,000$  siendo significativo), por lo tanto, se identificó niveles de insatisfacción en los profesionales de enfermería de dicho Hospital.

Yanasupo (2022) en su tesis de maestría: Motivación y compromiso organizacional del personal administrativo de la UGEL Tayacaja, Huancavelica, 2022. Con el propósito de estudiar la relación existente entre motivación y compromiso organizacional del personal administrativo de dicha UGEL (p. 19).

En su metodología, muestra ser estudio científico descriptivo, tipo básica, correlacional, diseño no experimental, transversal, correlacional. Su muestra fue censal, en el que se aplicó la técnica de la encuesta en S. de Likert a 37 trabajadores En sus resultados demostró la relación directa y significativa entre motivación y compromiso organizacional del personal administrativo de la UGEL Tayacaja, su correlación de Rho de Spearman obtuvo ( $r_s = 0,500$ ;  $p = 0,002 < 0,05$ ) como grado moderado; mencionando que, el colaborador se siente motivado de forma intrínseca y extrínseca mostrando su capacidad y compromiso con la institución y al mismo tiempo valorado por la misma. En el que, sugiere implementar talleres motivacionales realizados por tercerizados o por la oficina de recursos humanos. s

### **Regionales**

Flores y Espilco (2020) en su tesis de maestría: Factores motivacionales y el desempeño laboral del (a) enfermero (a) del servicio de sala de operaciones del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2020. Es un estudio que tiene como propósito,

determinar la relación de los factores motivacionales con el desempeño laboral del(a) enfermero(a) del servicio de sala de operaciones de dicho hospital (p. 10).

Su estudio metodológico tiene enfoque cuantitativo, su diseño no experimental, con corte transversal-correlacional, método analítico-deductivo, emplea el muestreo probabilístico y consta de 50 enfermeras, aplicando la encuesta como técnica constituida por 44 interrogantes para valorar sus variables. Se empleó la estadística no paramétrica de Spearman, donde el grado de correlación para la dimensión intrínseca resultó ser directa positiva baja (0.322) de igual forma, en la dimensión extrínseca cuenta con relación D (+) B (0.231) (p. 27-36).

Concluyendo que, los elementos intrínsecos tienen más valor que el extrínseco relacionados al desempeño laboral y que tienen mayor peso el reconocimiento que brindan a los empleados, sugiriendo satisfacer las necesidades y expectativas laborales (p. 52).

Casquino, M. (2020) con la tesis de grado: Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicada en el distrito del Callao, año 2020. La investigación tuvo como fin: identificar la correlación existente entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores.

En su metodología empleó el diseño descriptivo correlacional, no experimental; la muestra fue censal donde aplicó dos cuestionarios en escala de Likert a 47 colaboradores, que respondieron a 23 y 36 ítems respectivamente, ambos instrumentos evidencian 0.926 de fiabilidad con Alfa de Cronbach. Los resultados revelan que existe correlación significativa entre motivación y satisfacción laboral con  $r=0,377$  y  $P=0,009$ ; igualmente con las dimensiones autonomía de la tarea ( $r=0,380$ ,  $P=0,009$ ) y variedad de la tarea ( $r=0,417$ ,  $P=0,004$ ); finalmente las dimensiones que no tienen correlación significativa son: identidad de la tarea ( $r = 0,127$ ,  $P=0,394$ ), importancia de la tarea ( $r = 0,044$ ,  $P=0,769$ ) y retroalimentación sobre su desempeño ( $r = 0,192$ ,  $P=0,196$ ) (p. 5).

Paucar (2021) con su tesis de grado: Motivación y satisfacción laboral del tecnólogo médico de radiología en un hospital de la región Callao. 2021, con el fin de, determinar la relación existente entre motivación y satisfacción laboral del Tecnólogo Médico de Radiología en un Hospital de la Región Callao (p. 10).

Su diseño metodológico, es una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, diseño observacional, de corte transversal; su muestra fue censal con 21 TMdeR del Hospital de la Región Callao, en donde se aplicó la encuesta con cuestionario en Escala de Motivación en el Trabajo (R-MAWS) y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. En sus resultados muestra que el 71.4% de los TMdeR tuvieron motivación alta y el 38.1% están algo satisfechos con su trabajo. En la prueba de R. Spearman (0.000) concluye que existe relación entre las 2 variables y el coeficiente (0.725) concluye intensidad positiva. Recomendando a sus autoridades evaluación constante de ambas variables, con el fin de mantener índices altos de motivación y satisfacción laboral (p. xi). s

### **Locales**

Dávila, Agüero, Ruiz y Guanilo (2021). en su artículo: Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial Peruana. Con el propósito de determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en dicha empresa durante el 2020.

En el que comprende un enfoque cuantitativo, es diseño y nivel es no experimental-correlacional tipo básico, donde aplicó el método descriptivo. Su muestra lo integra 316 colaboradores de la empresa industrial Limeña, se empleó instrumentos de clima y satisfacción lab. de 20 y 16 ítems cada una de ellas.

En sus resultados demuestran que un 71.2% de los trabajadores sienten el CO como regular, de igual forma un 80.7% refieren estar con regular satisfacción laboral. Concluyendo que, la existencia de bastante evidencia para confirmar que la variable CO tiene relación positiva

media ( $Rho = 0.559$ ) y significativa ( $p=0.00 > 0.05$ ) con la satisfacción lab. de la mencionada empresa (p. 663).

Changanaqui (2020) con su tesis de maestría: Satisfacción laboral y motivación intrínseca del personal de la empresa Polimagen en el 2020. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la motivación intrínseca del personal en dicha empresa (p. ii). En su proceso metodológico muestra ser investigación con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional, con el método hipotético deductivo. Su técnica de recolección de datos fue la encuesta, con 12 y 09 ítems respectivamente aplicados a la muestra censal de 40 trabajadores en la empresa. La presentación de resultados muestra que el 90% de los encuestados indican tener satisfacción laboral baja y el 62.5% de trabajadoras tienen la motivación intrínseca baja; motivo por el que no se sienten con ánimo en el ambiente donde trabajan al ser inadecuado para ellos; se utilizó el estadístico Tau b de Kendall arrojando el nivel de significancia 0,001 ( $\alpha < 0.05$ ). En ese sentido concluye que existe correlación positiva directa moderada entre la satisfacción laboral y la motivación intrínseca (p. 51).

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Motivación**

#### **Definiciones de la Motivación Laboral (ML).**

Gonzales (2019). Considera que coincide con algunas definiciones al indicar que considera a la motivación es aquella acción deliberada de todo individuo y que por medio de la fuerza psicológica e interna insisten hasta lograr el objetivo propuesto (p. 16).

Peña y Villón (2018) nos señala que, es aquello que el individuo en forma diaria pasa por miles de necesidades internas y externas como la falta de cosas materiales que anhelan satisfacer. Es ahí donde la motivación se transforma en el elemento ideal para sustituir dichas necesidades (p. 185).

Es por ello que cuando uno se siente motivado en el trabajo, puede lograr desempeñarse y desarrollarse de mejor forma y con un sentido de pertenencia en la organización. Es así que, cuando la organización estimula o incentiva al empleado para el logro de objetivos, se tiene como resultado a un individuo motivado en el ámbito laboral que hará esfuerzos por su propia voluntad. Es así que considera la auto realización del empleado como el impulso que necesita para lograr satisfacerse y que a su vez producen en el empleado una reacción para alcanzar el máximo nivel y sensación de confort laboral (p. 186).

De manera que, para Alonso (s/f) la motivación, viene a ser el deseo de necesitar algo útil para fomentar la conducta y dirigirla hacia una meta; donde la conducta podría ser activado por requerimientos (empujan) o por objetivos (atraen), en ocasiones solemos motivarnos por estímulos como las necesidades fisiológicas (intrínsecos) y otros por el dinero, poder, etc. (extrínsecos) (p. 203).

### **Importancia de la ML.**

Para Ortiz (2018) en la actualidad es fundamental que, las empresas empleen diversos métodos y herramientas para mantener a sus trabajadores motivados y dichos trabajadores puedan realizar sus actividades con iniciativa y autonomía en la toma de decisiones acertadas, muestre mayor empeño, productividad y resiliencia evitando se caiga en las costumbres y rutinas. Es conveniente aplicar la motivación como una de las políticas de conciliación con el fin de armonizar situaciones personales, laborales y familiares del trabajador; como la flexibilidad en horas de trabajo, part time, licencias, permisos por maternidad/paternidad o cuidados familiares, entre otros.

Así como también Manjarrez, Boza y Mendoza (2020). Identifican la importancia de motivar como la clave del éxito, específicamente por impulsar un cambio cambió en la actitud mostrándose y conduciéndose de forma positiva voluntaria, perseverante y optimista en consecuencia es reflejada en una empresa mucho más eficiente (p. 360).

También consideran importante brindar autonomía al empleado como un aspecto motivacional clave, ya que posibilita que los trabajadores realicen sus actividades de forma independiente sin ser controlados aportando valor a la responsabilidad que se le encargue por ínfimo que sea, la motivación está asegurada, en este caso los empleados reconocen que la motivación interna (p. 364).

**Tipos de ML.** En el mundo de la investigación mencionan diversos tipos de motivaciones; es así que, en el ámbito empresarial se estudió ampliamente motivaciones como la motivación intrínseca, extrínseca y trascendente.

Para Simó y Chinchilla (2001) al reconocer estos tres tipos motivacionales con amplio poder de mover a un individuo a colaborar dentro de una organización; ya que estos tres tipos de motivo lo complacen de diferentes maneras (material, psicológico y afectivo) y

simultáneamente; incluso el intentar mejorar la satisfacción de un tipo de motivación podría desmejorar la de otra motivación (p. 94).

Ryan y Deci (2020) explican sobre la motivación interna y externa, en ello advierten que actitudes como la creatividad, innovación y entre otros desarrolladas en el individuo son afectadas por el tipo, la cantidad de motivación y el motivo de aquello que los mueve para lograr determinado propósito, los mismos que pueden variar a lo largo de su vida (p. 54).

Los autores Bello y Bustamante (2019) realizaron el estudio sobre la motivación intrínseca y extrínseca en el que precisan a cada una de ellas de la siguiente manera:

*Motivación Intrínseca (MI)*. Es toda aquella acción que auto estimula al individuo, suele nacer en el individuo al realizar determinadas acciones a propia iniciativa y en los momentos que él lo desee. Desde este punto de vista, una de los caracteres más importantes de la MI viene a ser la autonomía; entendiéndose como la capacidad de poder seleccionar y deliberar. asimismo, la MI muestra algunos elementos como el logro; al que se le entiende como el éxito producto de la conclusión de un acto o labor; y finalmente el autorreconocimiento, es entendida como sensación de satisfacción que el individuo emite frente a las acciones ejecutadas, sin alguna participación de lo externo (p. 11).

*Motivación Extrínseca (ME)*. Los mencionados autores refieren que, es aquellos elementos y/o situaciones externas (otras personas y/o entorno) que activan al individuo, pudiendo ser premios o sanciones; como aquella alguna acción que se efectúa para recibir algo a cambio de ello, es uno de los factores externos que más impulsa al individuo. Es preciso indicar un ejemplo cotidiano, entre los factores de la ME está el sueldo, como aquello que recibe un individuo por la prestación de sus servicios, con el fin de obtener beneficios para cubrir sus necesidades básicas y demás fines; también tenemos las recompensas y los bonos, conocidos como incentivos que las empresas brindan por el logro de objetivos



organizacionales. Finalmente, las sanciones vistas como aquella acción negativa impuesta por la empresa como efecto del incumplimiento de tareas o funciones en la empresa (p. 15).

*Motivación Trascendente (MT)*. Según Simó y Chinchilla (2001) es la motivación que satisfacen especialmente necesidades afectivas de uno, sabiendo que las acciones que uno realiza son realmente serviciales y útiles para otras personas; este tipo DE motivo es deseable en organizaciones con profesionales al servicio de salud que conlleve a la conexión leal que conduzca al trabajador a comprometerse de forma estable con la organización y los usuarios; para que eso ocurra la organización deberá ser capaz de efectuar la identificación sus trabajadores y que la labor que realizan es necesariamente útil para el logro de objetivos organizacionales (p. 95).

### **Evaluación de la ML.**

Según Ryan y Deci (2020) las evaluaciones de las motivaciones deben estar centradas en las cosas que el individuo realice o elija libremente ya que, en ello al demostrar su interés, también podrá mostrar su aprendizaje, capacidad, disfrute, competencia, autonomía, actitud académica, autorregulación, resistencia al estrés, etc.

Peña y Villón (2018) indican que, durante el proceso laboral, existen varios aspectos que intervienen y deben ser evaluados para medir la situación motivacional del trabajador en una empresa, como; la expectativa de superación, autonomía, autoestima, la aprobación social y como enfrentar el rechazo, su comunicación y la acción de servir y ser útil en la sociedad; todo ello en un ambiente de trabajo positivo, con buena conducción del confort hacia la satisfacción laboral como resultados (p. 187). Una vez diagnosticada y evaluada el grado de estimulación motivacional en el trabajador, la empresa podrá saber si está o no lista para llevar a cabo las metas organizacionales inicialmente planteadas por la empresa.

Respecto a los medios de evaluación y diagnóstico de la ML. Ortiz (2018) nos indica que, hoy en día los instrumentos más utilizados en diagnóstico y evaluación por la sección de recursos humanos son los que a continuación se mostrará:

*Observar y Valorar a los Colaboradores.* Al observar, se debe tomar en cuenta ciertas condiciones que brinden garantía y confiabilidad, con este proceso se podrá determinar si el personal que labora muestra actitudes positivas o negativas en su accionar diario y en el cumplimiento de sus obligaciones laborales.

*Observar el Entorno y/o Condición Laboral.* Si las circunstancias en la que se labora no son propicias y no se adecúan a los requerimientos mínimos esperados por los trabajadores, entonces este resultará en un ambiente de trabajo inadecuado e insano para motivar al trabajador y por ende una baja en la productividad de las actividades laborales; es por ello que, laborar en situaciones favorables contribuyen en la mejora de la producción y rendimiento laboral dentro de la organización.

*Intervención.* Esta fase usualmente se realiza la entrevista al personal que labora para descubrir algún tipo de circunstancia que genere sensación insatisfactoria dentro de la organización, su ejecución es para recopilar data durante la entrevista sobre el personal colaborador y el porqué de sus decisiones y acciones en la organización.

*Apertura al Reclamo, Queja y/o Sugerencia del trabajador.* En este punto los trabajadores se encuentran enterados sobre la importancia de su punto de vista y lo útil que son para realizar e implementar mejoras en la empresa, es así que, el sugerir y reclamar son muy importantes y deberían ser respondidas en la brevedad posible, para que de esa manera sepan que sus opiniones fueron consideradas.

*Atención y seguimiento a las sugerencias;* toda sugerencia, es una oportunidad en la que expresan su punto de vista y la razón por la que fue emitida o expuesta. Usualmente las

organizaciones recompensan a sus trabajadores por sus opiniones emitidas a modo de sugerencia, los mismos que son de mucha importancia como aporte en la generación de nuevas ideas en la organización, de modo que el empleado sienta que su aporte es valioso al ser tomado en cuenta.

### **Teorías Motivacionales.**

*Teoría de la Equidad de Stacey Adams (1965).* En el libro de Wayne (2010), lo menciona como, “la teoría de la motivación afirma que las personas evalúan su desempeño y sus actitudes comparando con su contribución y los beneficios que obtienen los demás quienes son elegidos como punto de comparación” (p. 269). Es por ello que dicha teoría está relacionada a temas motivacionales y psicosociales de la organización, es un estudio que se puede aplicar de forma experimental dentro de las esferas organizacionales, donde se pretende explicar el cómo se sienten las personas cuando se comparan con otras tomando en cuenta a ese tipo de percepción si fue justo o no.

Se basa estrechamente en la comparación que uno realiza ante otro; sucede cuando un individuo tiende a cotejar su actitud con otras personas, al evaluar su proceder, su desempeño y la manera en que contribuye al trabajo dentro de la organización y los beneficios que deriven de esa contribución al recibirlo, y en ese punto también son un referente quienes se parezcan o no a ellos.

Denominada también teoría de la comparación social, la misma que asevera que todo individuo se autoevalúa para conocer su nivel de desempeño y la forma de su proceder en diferentes situaciones y cuando carece de medidas objetivas acerca de su desempeño las compara con la de otros y su motivación dependerá de la justicia que percibe para con él.; es decir, coteja si las recompensas recibidas por su esfuerzo son las mismas que reciben otros.

A modo de ejemplo, en algún momento oyó decirlo de alguien, voy a dejar de esforzarme tanto como lo hacía porque mi compañero llega tarde, hace menos, se va a la hora y nunca la amonesta, por tanto, gana lo mismo que yo, eso no es justo. Pueda ser justo o no, pero desde el momento de percibir injusticia, ya es una forma en que esa percepción influirá en acciones futuras.

Esta teoría indica que, las personas están motivadas a disminuir cualquier acto percibido como injusto, esforzándose para que los insumos y los resultados estén en equilibrio; y si éste capta desigualdad se esmera por hacer que, entre todos exista proporciones equitativas, ya sea de productos, insumos u otros como la remuneración.

A razón de ello que, en las organizaciones se sugiere trabajar en la atracción, motivación y retención de trabajadores competitivos para el logro de metas con la equidad financiera; esta última al ser imparcial se percibirá como justo, aunque existe otros aspectos no financieros que podrían modificar dicha percepción.

*Equidad Externa.* Suele darse cuando los trabajadores de una organización perciben remuneraciones parecidas a la de otros que ejecutan actividades parecidas en otras organizaciones, para esto se sugiere apoyarse en las encuestas que dan referencia a cerca de los sueldos externos y la empresa pueda determinar cuál sería la equidad externa.

*Equidad Interna.* Se refiere al comparativo realizado de los empleados en relación a lo que perciben los demás que también pertenecen a la organización y para lograr la equidad es necesario la evaluación por puestos, en ocasiones la Eq. Int. desde la perspectiva del trabajador viene a ser el más relevante, por ser la que cuenta con mayor información relacionada a las remuneraciones percibidas dentro de una organización.

En otros casos los trabajadores suelen estar interesados en ambas equidades, ya sea intra y extra institucional.

*Equidad Entre Trabajadores.* Los mismos considerarán dicha equidad y se da cuando reciben remuneración de manera justa tomando en cuenta características de actividades parecidas relacionadas al nivel de desempeño, los años de servicio o antigüedad laboral, la productividad, entre otros rasgos similares al del otro.

*Equidad de Equipos.* Sucede cuando los trabajos son realizados en grupo y recompensados de acuerdo al rendimiento grupal, usualmente se convierte en un problema el logro equitativo, porque suele existir trabajadores más productivos que otros dentro del equipo y ellos son quienes cubren las deficiencias productivas de los otros integrantes; pero si todos trabajan de forma igual, es posible que no exista malestares y se logre este tipo de equidad.

***Teoría de las Necesidades de McClelland (1989).*** Dicha teoría nos describe, a la motivación laboral en relación a las 3 necesidades principales (Logro, poder y filiación) o sistemas motivacionales, que se van concretando a lo largo de la vida del ser humano.

***a. El motivo de Logro.*** Para McClelland, podría haberse llamado “de eficacia”, porque es el constante interés en hacer las cosas de la mejor forma, es decir, menos trabajo igual resultado, mismo trabajo mejor resultado o menos trabajo mayor resultado, con probabilidades de adquirir el perfeccionamiento, esa así que triunfar y este tipo de situaciones atraen a los individuos con alta necesidad de logro.

Es por ello no se esfuerzan, ni se sienten atraídas, donde no exista posibilidades para progresar, donde las actividades sean muy fáciles de hacer o muy favorables para ganar, tampoco las muy desfavorables, porque no es gusta tener éxito por casualidad porque

prefieren hacerse cargo de una obligación de modo personal y se les aplique el feed-back sobre su proceder, para saber si están haciéndolo bien o no.

En ocasiones el incentivo de logro, es la satisfacción obtenida de haber hecho algo por sí mismo mostrando su capacidad y su rendimiento conducidos por el incentivo de logro, rechazando los extrínsecos, prefiriendo trabajar en actividades relativamente difíciles, mientras que los sujetos de baja necesidad de logro prefieren tareas que difieren en dificultad (McClelland, 1989, pp. 251-253). Además, es crucial saber, que quienes cuentan con dichas características serían emprendedores efectivamente con una necesidad superior de logro constituyendo un elemento importante para el éxito empresarial y económico de las personas, porque este tipo de motivo tiene mucho que ver con la riqueza y el nivel de vida que las personas gozan (1989, p. 628).

*El Rendimiento.* En los hallazgos por McClelland, los sujetos con alta motivación de logro prefieren operar en niveles de riesgo moderado, se sienten atraídos por esas tareas que rinden significativamente, evitan los accidentes y riesgos extremados, no les gusta transgredir las leyes, perciben lo fácil como aún más fácil de modo que se esfuerzan menos en ello y hacen mucho en cualquier nivel de actividad (1989, pp. 261-262).

*La Persistencia.* Feather (1961) es citado por McClelland, quien afirmó que cuando fracasan en alguna actividad difícil persisten más tiempo que, en algo mucho más fácil, donde tienen menos atracción y la persistencia sería baja, este último en sujetos de baja necesidad de logro, porque persisten buen rato después del fracaso en una tarea fácil que, en uno complicado, porque son temerosos al fracaso y evitan tareas de dificultad moderada (1989, p. 263).

**b. *El Motivo de Poder.*** Según McClelland, este tipo de individuos con “alta necesidad de poder, tienen frecuente inclinación por causar impresión de firmeza y solidez con las cosas que hacen ante quienes lo rodeen” (1989, p. 629). Es ahí donde muestran su posición de forma competitiva, asertiva y fortalecida, porque tienen constantemente atracción por conseguir y preservar su autoridad con reputación con el fin de hacer que los demás lo respeten como a nadie; usualmente pasan por las siguientes etapas:

- I. De recepción oral, sumisos suelen tener lecturas relacionadas al logro.
- II. Periodo de libertad y autocontrol, donde contienen de la mejor manera sus dosis de enfado.
- III. Fase asertiva, en actividades de competencia muestran su enojo de forma asertiva.
- IV. En reciprocidad, al hacerse cargo de posiciones en las organizaciones suelen compartir comunicados secretos con los más allegados.

McClelland, afirma que los seres humanos que cuentan con inhibición baja y alta necesidad de poderío, suelen proponerse diferentes maneras para dirigir a los demás imponiendo dominio, en ocasiones podrían resultar siendo quienes mienten, falsean, engañan y socialmente irresponsables, porque disponen de todo lo que este a su alcance para lograrlo. En cambio, quienes cuentan con alta inhibición y alta necesidad de poderío, planean ejercer todo el poder en merced de los demás, suelen demostrar conductas poco impulsivas, están listos como líder para ocupar posiciones dentro de la organización, les gusta trabajar de forma clara y firme, porque muestran responsabilidad y suelen ser ejecutivos virtuosos durante su autoridad.

Por otra parte, a los motivados por el poder, le sumamos disciplina, eficacia, conocimientos en base al desarrollo económico y éstos podrían resultar siendo gobernantes de grandes civilizaciones y conducirlos al éxito.

Para McClelland, la debilidad principal de estas personas es que realmente están predispuestos a enfermarse por el mismo hecho de estar expuestos a mucha tensión y en ocasiones suelen estar frustrados (con probabilidades de sufrir hipertensión y debilitamiento del sistema inmunológico, porque sufren cambios hormonales perjudiciales para los linfocitos), (1989, pp. 630-631).

Tratan de incrementar el prestigio que se ganaron mediante títulos, calificativos, categorías, fama, alianzas, símbolos, incluso con personajes de gran realce e instituciones destacadas, porque todo esto tiene relación con la función del hemisferio derecho del cerebro, con motivo de poder más elevado, autodenominándose como dinámicos, vivaces, ágiles, rebosantes, activos, desenvueltos, etc. (1989, p. 295).

Estos sujetos son más perceptibles a este tipo de estímulos, se encuentran predispuestos para reaccionar ante los indicios de poder y preferentes por las experiencias cumbre de gran importancia (1989, p. 298). Cuando se muestran actitudes agresivas, saben reconocer sus impulsos, son conscientes y se juzgan negativamente, como en realidad otros lo juzgarían y saben que los resultados sería obtener de sí mismo una idea negativa (1989, p. 303).

*Motivo de Liderazgo en los Ejecutivos.* Llamado también síndrome de motivo de poder controlado; para McClelland, éstos cuentan con elevada necesidad de poderío, baja necesidad afiliativa y alta inhibición; porque demuestran ser ejecutivos con moral, eficaces, acostumbrados a hacer las cosas por sí mismos y para sí mismos, se centran en el trabajo, no se disponen a estar bajo influencia de alguien, no se obsesionan de saber si caen bien o no a los demás, son capaces de progresar en la empresa y tienen mayor probabilidad de ser ascendidos (1989, p. 337).

Son personas respetuosas por la autoridad organizacional, amantes de la disciplina, manejan el autocontrol y disfrutan de realizar una jornada eficiente porque dominan muy bien



las actividades que están bajo su responsabilidad (1989, p. 338). Demuestran públicamente mayor interés y preocupación por los demás; se sujetan a su propia disciplina respetando siempre las instituciones, son muy razonables y justos al momento de gratificar, a menudo seleccionan bien las cosas y son muy organizativos en el lugar que se encuentren (1989, p. 340).

*c. Motivo Afiliativo.* Este tipo de necesidad tiene como fin a sí mismo, orientado a la necesidad de establecer relaciones sociales o mantener relación interpersonal positiva, existe el temor a ser rechazados y quedarse solos, prefieren la comunicación y el contacto, demuestran compañerismo y cooperación de mayor calidad que otros, evitan situaciones competitivas y conflictivas, prefieren ser amistosos y cercanos.

Sin embargo, en puestos ejecutivos es complicado mantener este tipo de motivo, porque requiere de cierta capacidad de mando en comparación a otros cargos, para la aplicación de cambios, el acatamiento de metas en la organización, entre otros; es por eso que, la simpatía que se tiene por las personas suele ser desventajosa, porque la parte social se interpone con la toma de decisiones (Chávez, 2015, p. 99).

Para McClelland, toda persona posee la necesidad básica de encontrarse con otras personas, de modo que abarca diversos tipos de adhesiones interpersonales que se desarrollan a partir de los incentivos de contacto y lo primordial que es para la vida y la salud (1989, p. 357).

Los seres humanos con alta necesidad de afiliación, llegan a ser muy buenos en posiciones particulares como aquellos que se encargan de las conexiones intra y extra organizacionales, los que tienen mayor contacto con el público, servicios sociales u otros parecidos por el mismo interés que tienen en mantener buena conexión con los demás y no les gusta herir la sensibilidad de los demás. Es por ello que, en el puesto de trabajo que se

encuentren su éxito dependerá de la adaptación de tratos igualitarios para todas las personas (1989, p. 338).

Entre las características del patrón afiliativo está el interés elevado de participar en conversaciones de grupos pequeños, donde la relación entre ellas es armoniosa y gratificante que conlleva a la satisfacción como incentivo natural de la interacción efectuada.

Su estilo de vida y lugar de residencia les facilita para tener mayor contacto social y compartir situaciones íntimas y/o familiares que ellos perciben como natural, cordial, sincero, cariñoso, etc, y existe cierto temor a quedarse solos como parte de su naturaleza (Chóliz, 2004, p. 27).

Evitan estados ansiosos o alguna otra causa que bloqueen sus pensamientos y se expresen de manera directa con los demás. Son personas que les gusta entablar relaciones duraderas y de calidad, la popularidad no va con ellos, no muestran ansiedad al saber, si caen bien o no a los demás, poseen la cualidad de adaptarse rápidamente y como parte de la salud físico mental consideran importante el amor, (1989, p. 631).

En el social suelen aprender fácilmente a relacionarse, entablan diálogo con otros y en su mayoría suelen dar mantenimiento a sus relaciones, haciendo llamadas telefónicas, escribiendo más para comunicarse, visitando más a sus amistades, perteneciendo a organizaciones voluntarias o clubes porque las personas tienen mucha importancia para ellos (1989, p. 377).

Estudios demostraron por Noujaim (1982) citado por McClelland, donde indica que, quienes cuenten con necesidades altas de filiación, usualmente y en lo posible proceden a evitar los conflictos, evaden los encuentros y la diversión competitiva, dicen menos mentiras, evitan hablar de las personas en términos negativos, podría decirse que la correlación con la alta n de poder es negativa, tienden a no ser ascendidos a niveles superiores de gestión donde

la n de poder está presente, prefieren pasan más tiempo con los subordinados. Sin embargo, son muy buenos en puestos de tipo integrador de gestión que exigen tratar de influir en los demás y evitar los conflictos (1989, p. 380).

### **2.2.2. Satisfacción Laboral (SL)**

#### **Definiciones de la SL.**

Para Khalil, Shabbir y Anees, M. (2020) la satisfacción es una expresión del ser humano en respuesta del como se siente con su trabajo, en ocasiones muestra inspiración, emociones progresivas, interacciones, etc.; suelen existir diversos factores individuales y/o organizacionales que pueden afectar la satisfacción de un trabajador (p. 19).

Según Domingo, Pinto y Rodríguez (2023). La satisfacción laboral es clave para mantener la calidad de los servicios prestados a los usuarios y la mejora en sus dimensiones conlleva a mejorar e incrementar la satisfacción laboral y la calidad de vida del trabajador, pudiendo incluso evitar episodios del S. burnout (p. 2).

Para Rodriguez, Gómez, y De Dios. (2017) la satisfacción en profesionales de la salud tiene estrecha relación con las condiciones laborales, el respeto, la autonomía, el reconocimiento al trabajo, buenas relaciones interpersonales, la paga, el compromiso organizacional, entre otros; que puedan ser valorados por el trabajador como bueno y quede satisfecho con su centro de labor (p. 372).

De acuerdo al estudio de Meneses y Pérez (2022) define a la satisfacción como la forma en que percibe o se manifiesta un individuo a cerca del trabajo, pudiendo ser favorable o desfavorable dentro de una organización (p. 7).

### **Importancia de la SL.**

Para Gonzales, M. (2021) La importancia de la satisfacción del trabajador, se base en ser parte de la administración de forma universal en todas las organizaciones y es uno de los factores que ayuda a saber si el trabajador se siente bien y cómo se desempeña, si produce, si brinda calidad de servicio, etc. (p. 78).

La importancia de la satisfacción laboral, para Narsis (2023). se basa en que, los trabajadores con esa manifestación positiva son fundamentalmente colaboradores, ayudan de forma voluntaria al resto de sus compañeros o superiores, son buenos cooperando con la organización, suelen ser respetuosos de las reglas y ponen mayor esfuerzo al tratar de solucionar una situación adversa poniendo a la organización como prioridad (p. 18). Asimismo, la SL tiene relevancia porque ayuda a conocer aquellos factores que pueden ser claves para mantener o retener al trabajador clave en una organización.

Al detectar los desafíos mentales que el trabajador posee, podemos conocer respecto a su preferencia por puestos donde tenga la oportunidad de desenvolverse con libertad y demostrar sus habilidades, capacidades y competencias, principalmente en actividades que destaquen por su exigencia y dificultad.

Al brindar el reconocimiento equitativo, ya que el dinero sirve como medio de intercambio, todo trabajador tiene las expectativas de cumplir sus deseos al percibir sus pagos de manera justa y al respecto el trabajador a la larga será vocero y buen referente de satisfacción laboral con la compañía.

Por otro lado, al brindar espacios y situaciones adecuadas a los trabajadores, generan confianza en ellos y mientras convivan con los demás empleados puedan sentirse cómodos sin dificultades para efectuar cualquier actividad; la importancia de la satisfacción se basa en ello, ya que los empleados suelen preferir lugares adecuados, cerca de su hogar, no estar

expuestos a peligros, priorizando instalaciones impecables, seguros y vanguardistas que cuenten con toda las herramientas y equipos necesarios para trabajar adecuadamente.

Para, Robbins, S. y Judge es importante que la satisfacción laboral se dé por percibida como un indicador de la relación y el vínculo existente entre compañeros y superiores y si son positivas dándose a conocer y resaltando las condiciones satisfactorias experimentadas en la organización, de ser así significa que, la organización añade a las relaciones sociales como un valor agregado mucho más que logros materiales y remunerativos, es así que, la interrelación social dada entre compañeros, se convierte en colaboración mutua y aporte hacia el mismo objetivo (2009, p. 93).

### **Principales determinantes de la SL.**

En el mundo laboral, la Satisfacción laboral viene a ser un término usualmente estudiado, para Pujol-Cols y Dabos (2018); aquellas empresas que buscan eficiencia en su producción, deben de vincular la política organizacional con los RRHH de la empresa (p. 4); en ese sentido el trabajador debe obtener satisfacción laboral como efecto de la motivación que se recibe mediante las remuneraciones, diversas compensaciones, desarrollo profesional, sentido de pertenencia y/o reconocimientos, entre otros que la empresa ofrece como incentivo y reconocimiento a sus trabajadores.

La compensación laboral, según Torres (2019). Se considera así, no solo al salario, sino también a todo aquel beneficio que puedan recibir el trabajador de una empresa a cambio de sus servicios, en ello se considera cualquier condición favorable que se encuentre en su medio de trabajo y repercutan a modo de beneficio para el propio trabajador (p. 5); considerando también y no pasar por alto el tipo de expectativa que el trabajador pueda tener acerca de la compensación laboral en determinada empresa.

Narsis (2023); en su estudio menciona el desarrollo profesional (personal) refiriéndose a este como el proceso y las oportunidades que el individuo tiene y que ayudan a incrementar

sus conocimientos, habilidades, experiencia y desempeño en la línea de su profesión y dentro de una organización con oferta de beneficios y comodidades en el entorno laboral (p. 12).

Asimismo, Miranda, Hernández y Hernández (2015), se refieren al desarrollo profesional como una categoría de la SL, siendo ésta la transformación parcial o total, esos cambios que fueron ocurriendo a lo largo de su vida laboral, pudiendo ser objetivas o subjetivas (p. 105).

El Reconocimiento Laboral, para Drago (2020), son instrumentos y mecanismos que vienen a ser parte del salario emocional, usualmente vienen siendo realizados por el área encargada de la gestión del recurso humano con el fin de mantener motivados y comprometidos a sus trabajadores con las metas organizacionales (p. 8). Según el estudio mencionado, las empresas llegan a aplicar tipos de reconocimiento como aquellos denominados formales e informales que también son conocidos como los ocasionales.

Desde la perspectiva de Varela, se considera como Reconocimiento Informal (RI) al gesto de reconocer donde el jefe, encargado o alguien con cargo superior emita sobre su trabajador por la buena labor ejecutada; todo ello sin haberse llevado a cabo con previa planificación. A modo de ejemplo: las llamadas telefónicas, correos electrónicos, agradecimientos presenciales del momento, etc. En cambio, en el Reconocimiento Formal (RF) se considera al reconocer de forma que cuente con planificación y estructuración en el que se consideren los motivos y la frecuencia con la que se llevarán a cabo dentro de la empresa, todo ello con el fin de reforzar la cultura dentro de la organización (2015, p. 24-25).

### **Evaluación de la SL.**

Las organizaciones de salud que brindan servicios para cumplir necesidades y exigencias de la demanda poblacional cuentan con profesionales asistenciales y administrativos que atienden y dan soporte para que se lleve a cabo todo proceso en salud; es así que, Troya, Padilla, Camacho y Benavides. (2020). Precisan que a nivel general se puede evaluar y medir la satisfacción laboral mediante el uso técnicas e instrumentos aplicados

como medidores y estos puedan emitir datos de la situación real de satisfacción en la que se encuentran los trabajadores de determinada (s) empresa (s).

Gómez, Fernández e Inda (2022) mencionan que, al medir o evaluar, no solo debe evaluarse las condiciones de estructura física de su entorno, sino también deben valorarse otros factores como la remuneración, expectativas diversas que el trabajador tenga respecto a su empresa, su desarrollo profesional y confort, incluso toda modalidad de recompensa tangible e intangible que pueda recibir como trabajador (p. 361).

**Teoría de la satisfacción de los Dos Factores de F. Herzberg (1959).** Considerada entre una de las primeras teorías referente a la satisfacción laboral, donde trata sobre la motivación e higiene; en ella se establece la importancia del nivel de satisfacción que experimentan las personas y del cómo influye en el rendimiento de estos en un ambiente laboral.

La satisfacción, es esencialmente el resultado de aquellos factores motivadores que impulsan y comprometen a las personas a rendir un mejor trabajo, son considerados también como elementos intrínsecos que provienen del interior de la persona alimentados de forma continua con la actividad productiva propia o aquellas que se desarrollan durante el ejercicio mismo de la actividad y no dependiendo de elementos motivadores externos; entre ellos se consideran los logros, la autorrealización, el reconocimiento, la independencia laboral, la responsabilidad de sus tareas que minimice controles, la autoconfianza, los procesos de promoción, el trabajo estimulante.

Mientras que, los factores de higiene, ergonómicos o extrínsecos, no se consideran propiamente motivacionales, pero si disminuyen la sensación insatisfactoria y tienen poco efecto a largo plazo; entre ellos cabe mencionar, lo económico como sueldos y salarios, la política de la empresa y su organización, la interacción y los vínculos entre el personal con

sus compañeros de labor, la dirección y/o supervisión, las condición y seguridad laboral, el ambiente físico, el status, otros beneficios adicionales, etc. Se entiende que los trabajadores encuentran mayor satisfacción cuando el trabajo donde se encuentran les permite ascender a puestos más altos, recibir reconocimientos por sus logros y autorrealizarse le genera una experiencia positiva en el trabajo.

El cofactor higiene está enfocado en el entorno donde suele trabajar y las condiciones que lo rodean, con el fin de evitar la ansiedad que pueda ser producida por el ambiente laboral. Cuando los factores higiénicos llegan a deteriorarse al nivel que los empleados lo consideran inadecuado, entonces nace la insatisfacción laboral, los mismos que afectan directamente las actitudes de estos en el trabajo. Pero cuando estos son mejorados o transformados en situaciones admisibles por el personal no se generará insatisfacciones y menos aún actitudes positivas que resalten; es por ello que cualquier mejora en estos factores tienen efectos de corto plazo o el solo hecho de prevenir la insatisfacción, es preciso que al poco tiempo se acostumbre al nuevo beneficio y poco a poco nuevamente estará insatisfecho. En consecuencia, con los factores antes mencionados se explica sobre las diferentes respuestas que las personas tienen en el trabajo, de esa manera esta teoría determina que, los agentes que incitan a los empleados son los fact. higiénicos y motivacionales, hoy en día conocidos como la teoría bifactorial.

Esta teoría sobre los factores higiénicos (externo o ambiental) hace referencia que, tienen el propósito evitar la insatisfacción laboral cuando aparecen aspectos relacionados al contexto en el que se encuentran y a lo extrínseco (salario, clima laboral, políticas y condiciones de la empresa, relación interpersonal, estatus, y seguridad). Mientras que, la presencia de los factores motivacionales (intrínsecos) como el reconocimiento, logro, responsabilidad, propios del trabajo que generan satisfacción, influyen en el incremento de la



satisfacción (el haberse realizado y crecido en lo personal y laboral, haber sido reconocido, el ser responsable, etc.).

**Teoría de la Jerarquía de Necesidades de H. Maslow (1954).** Es notorio como la pirámide de Maslow, una entre las primeras en examinar los contribuyentes importantes para la satisfacción laboral, teoría psicológica que formula las exigencias del individuo en jerarquías, las mismas que deberían estar complacidas según el orden de importancia que tenga para nuestro bienestar. Es así que, el ser humano conforme vaya satisfaciendo las necesidades esenciales, desarrollará otros deseos más elevados, así que, aquellos objetivos que se buscan en cada momento dependerán de las cosas se han logrado y cuales faltan cumplirlas desde las más básicas hasta las más complejas, todo ello está compuesto en cinco niveles donde cada persona tiene necesidades:

***Fisiológicas.*** Son considerados aquellos básicos como alimentarse, beber agua, espirar, mantener la temperatura corporal adecuada, el PH equilibrado y su homeostasis, pernoctar, reposar, eliminación de residuos, impedir el dolor, etc. Una vez compensadas dichas necesidades, surgen las del siguiente nivel.

***Seguridad.*** Es la que se le da al ser humano la sensación de sentirse seguro y protegido, en este nivel se consideran el estado de salud físico y mental adecuado, del ingreso económico y recursos para la estabilidad personal, del empleo, de la ausencia de amenazas, de la seguridad moral, familiar y de la propiedad privada.

***Necesidad Afiliativa o Pertenencia.*** Está relacionada a aquello que el individuo desarrolla en la vinculación, interacción, asociación, participación, realización familiar y otros ejecutados en actividades deportivas, recreativas, sociales y culturales para tener la oportunidad de estar relacionado, ser integrante de la comuna y asociarse por vínculo familiar, entre amigos y en grupos organizados formados a partir del esquema social.

**Reconocimiento o Estima.** Es el estímulo que se da frente a un hecho reconocido, su carencia o desigualdad en el individuo produce la decepción y en ocasiones el fracaso a la frustración de no puede lograr nada con sus propios recursos. En este punto se considera tanto la autoestima como reconocimiento externo y son los 2 modelos de estima existentes (alto y bajo). Cuando se dice estima alta, es porque se refiere al respeto que uno mismo se tiene, donde incluye sentimientos de seguridad, habilidad, adquirir, libertad y autonomía; mientras que, cuando se tiene baja estima se trata la consideración que los demás tienen con uno, como el aprecio, la atención que le prestan a uno, el reconocimiento, la reputación, así como también el estatus, el dominio y la fama que se obtuvo frente a ellos. La reducción de estos se evidencia en el complejo de inferioridad y la baja autoestima; pero al satisfacer estos favorecen la supervivencia con valor hacia los aspectos personales como profesionales que fácilmente logran progresar hasta el nivel de autorrealización.

**Autorrealización.** También conocido como autoactualización o motivación de crecimiento, este nivel difiere en algo a los anteriores, porque tiene el fin de cubrir las carencias psicológicas altas del individuo, por medio de la satisfacción justificada y válida a través de la formación potencial de las actividades para poder llegar a ser lo que es capaz de ser y de forma continua; es uno de los rangos de la jerarquía difícilmente definidos, por el hecho de tener que ver con los fines extremadamente abstractos y no se logran conseguir con actos concretos, excepto con cadena de actos que se elaboran relativamente en periodos prolongados y en la que cada persona tendrá autorrealización personalizada diferente a otras personas. Se llega a este punto cuando los niveles previos fueron alcanzados o completados hasta cierto grado aceptable que dio paso a este nivel.

En resumen, esta teoría postula que, primero deben ser satisfechas las carencias fisiológicas y de seguridad; y en segundo lugar los de pertenencia y estima, y que finalmente la que se encuentra en la cima de la jerarquía, la de autorrealización. Usualmente cuando

estas carencias no son absolutamente satisfechas, dejan de ser motivadores y en tanto no esté ampliamente satisfecha la misma conllevará a la insatisfacción, por tanto, no entrará en juego y no ocupará nuestra atención una necesidad del nivel superior; es por ello que, se debe conocer el jerárquico en la que se ubica el individuo y ser motivado de forma eficaz.

**Enfoques Para Medir la Satisfacción Laboral.** Según, Robbins, S. y Judge, existe dos ópticas utilizadas con mucha periodicidad:

*Calificación Global Única.* Es un tipo de método muy práctico, solicitando que respondan la interrogante considerando todo lo que involucra al individuo: “¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo?”, para responder a esta pregunta lo deben hacer marcando la elección escogida entre los números de 1 al 5, los mismos que indicarán ir de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”.

*Suma de Aspectos Laborales.* Considerado como uno de los métodos sofisticados; que reconoce los componentes esenciales de una labor interrogando al trabajador acerca de los sentimientos que le ocasiona cada uno de los componentes, entre ellos tenemos a las agentes comunes y naturales propios del trabajo, la vigilancia y seguimiento, la remuneración percibida, oportunidad de ascenso y los vínculos con los demás colaboradores.

Las personas que contesten la encuesta deberían considerar esos elementos como una escala uniformizada, después de ello los puntos obtenidos por cada interrogante serán sumadas que nos dará una puntuación general, que nos indicará si existe o no satisfacción con su labor ejecutada.

Las comparaciones aplicadas con dicho procedimiento a los puntos finales de las interrogantes, muestran que tanto el primero como el segundo método son válidos, haciendo ver que la idea de satisfacción laboral es fundamental captada como esencial por la pregunta.

Por otra parte, es que alguno de los aspectos fundamentales del trabajo podría quedar fuera de los aplicados, es por ello que los dos métodos son beneficiosos.

Finalmente, el primer método de CGU, no quita ni necesita invertir demasiado tiempo, por lo que da mucho espacio a los gerentes y con esto puedan enfrentar otras situaciones en materias laborales. En cambio, el segundo método les precisa en qué punto es el problema y por eso hace que sean abordados fácilmente y sean resueltos de forma precisa y rápida (2009, p. 84).

### **2.3. Marco Conceptual**

#### ***Motivación***

Son los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual (Robbins y Coulter, 2005, p.391).

#### ***Organización***

Es una estructuración de personas organizada en sus componentes como; la determinación de las funciones desarrolladas, el área funcional para el reconocimiento de los objetivos, las metas y la administración del personal y equipos con el fin de culminarlas (Chávez, 2015, p. 104).

#### ***Productividad***

Es el indicador del rendimiento frente a las exigencias del usuario consumidor, tomando en cuenta los recursos empleados, como los elementos básicos o materiales para su fabricación, entre ellos a los recursos tecnológicos, humanos, económicos entre otros que sean propios para producir (Chávez, 2015, p. 121).

#### ***Reconocimiento***

Reconocimiento, es la aprobación por parte de un empleador relativos a situaciones laborales realizadas como símbolo tangible o intangible de algún acto que requiere elogiar, podría ser coordinado o voluntariamente entre el empleado y el empleador, así como también establecidos por Ley (OIT, 2013, p. 240).

### ***Relaciones Laborales***

Este término es exclusivamente para transmitir posturas relacionadas al trabajador y su administración, usualmente se atribuye al vínculo entre el personal empleado y su empleador (Chavez, 2015, p. 125).

### ***Salario***

Su aplicación está asociada a trabajos de tipo operativo o de índole menor, a aquellas actividades que reciben una retribución económica, el llamado salario (Chavez, 2015, p. 137).

### ***Satisfacción***

Satisfacción, es “la respuesta de saciedad del cliente, el juicio acerca de un rango del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo” (Zeithaml y Bitner, 2002, p. 94).

### ***Seguro Social***

Es la cobertura en términos de Ley, que tiene el derechohabiente y pensionistas a recibir prestaciones médicas y ser asistidos por especialidades en materno infantil, cirugías, farmacológicas y hospitalización de ser necesarios (Chávez, 2015, p. 176).

### ***Trabajador***

Denominado también empleado, es por ello que la expresión trabajador es muy extenso que también abarca al empleado que trabajan de manera independiente, es así que los que están al servicio de otros relacionados por medio de contratos laborales, de forma verbal, textual, implícita o explícita, en estos casos, el empleado esta bajo la subordinación del empleador, ya que este cuenta con el poder y derecho para direccionarlos con referencia al trabajo que deben desarrollar (OIT, 2013, p. 234).

### ***Trabajo***

Es el acto en el periodo en que, el recurso humano pone a disposición sus acciones para brindar sus servicios como trabajador (Chávez, 2015, p. 89).

## Capítulo III. Hipótesis

### 3.1. Hipótesis General

La motivación influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito mirafloresino, Lima 2021.

### 3.2. Hipótesis Específicas

**HE1:** La motivación intrínseca influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito mirafloresino, Lima 2021.

**HE2:** La motivación extrínseca influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito mirafloresino, Lima 2021.

**HE3:** La motivación trascendente influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito mirafloresino, Lima 2021.

### 3.3. Definición Conceptual y Operacional de las Variables

#### 3.3.1. *Motivación Laboral (VI) y sus Definiciones*

**Def. Conceptual.** Es el grado de, con el que cada individuo posee, es aquello que induce en gran o menor escala para su proceder; es ese impulso que lo lleva a ejecutar actividades (Roca, 2006, p. 8).

**Def. Operacional.** Es la variable independiente, considerada como la acción de inclinación que tiene el trabajador hacia determinadas opciones relacionadas a las dimensiones motivacionales de manera intrínseca, extrínseca y trascendente; en las que se utilizarán el instrumento de 25 ítems, los que serán presentados en forma de afirmaciones para ser respondidas con la elección de solo una alternativa de cinco presentados en escala de Likert y que tendrán puntuaciones del 1 al 5.

## **Dimensiones (D) de la V1.**

**D1. Motivación Intrínseca.** Según Chávez (2015) es proporcionado por el mismo empleado, las mismas que aparecen por causas internas, está orientado en mayor proporción a trabajador que al entorno laboral, es a efecto de la importancia de los aspectos personales, del cómo se desempeña y sus propios intereses para satisfacerlos y volverse mucho más productivos manteniendo buenos rangos en su desempeño laboral (p. 100).

Así mismo para Ryan y Deci (2000) es, la “inclinación natural hacia la asimilación, el alcanzar dominio, el interés espontáneo y la exploración esencialmente útiles para el desarrollo cognitivo-social representando al motivo principal de disfrute y vitalidad a través de toda la vida” (2000, p. 70). Consta de cuatro indicadores: Superación, autonomía, comunicación y autoestima.

**D2. Motivación Extrínseca.** Es originada por elementos del entorno laboral, así como los de origen compensatorio, vales y regalos; estos premios permiten que se avive intereses en desarrollar las actividades. Es posible que, a la restricción de estos planes de incentivos, el personal podría volverse dependiente de dichos beneficios extrínsecos; y cuando dejen de percibirlos, el índice productivo caerá en declive (Chávez, 2015, p. 99).

Así mismo Ryan y Deci, refieren que es el desarrollo de ciertas actividades con el objetivo de lograr resultados esperados, no autónoma, está vinculada a la aprobación personal y todo afecto antes de elegir e indagado por los representantes sociales sagaces e independientes del lugar de aplicación (2000, p. 73). Entre sus indicadores tenemos: Valoración y aprobación social y Lidar con el rechazo.

**D3. Motivación Trascendente.** Para Sánchez (2013) es el incentivo motivador que forma parte de algo, implicado con la misión de la organización; este motivador no es nada egoísta por que busca el beneficio del equipo, donde la conveniencia individual pasa a ser irrelevante porque predomina la conveniencia organizacional para aportar a grandes escalas

según las posibilidades personales de cada uno. Dentro de sus indicadores cuenta con: El deseo de servir y el deseo de ser útil.

### 3.3.2. *Satisfacción Laboral (V2) y sus Definiciones*

**Def. Conceptual.** Reacción del empleado, ante diferentes situaciones encontradas en su medio laboral, que producen cierto efecto de contento, no obstante, la falta de uno de estos puntos no necesariamente produce insatisfacción (Chávez, 2015, p. 139).

**Def. Operacional.** Satisfacción laboral es una variable dependiente que se operacionaliza por medio de tres dimensiones, primero tenemos a las compensaciones laborales y sociales, segundo al desarrollo personal y tercero al reconocimiento laboral; donde aplicaré el instrumento con 23 ítems en forma de afirmaciones y para respondidas se deberá ser elegir uno de los cinco ítems presentados en escala de Likert.

#### **Dimensiones de la V2.**

**D1. Compensación Laboral y Social.** Son acciones que incorporan una variedad de incentivos a modo de compensación proporcionados por el empleador agregados al salario regular de su personal. Existe una variedad de circunstancias en la que el empleador se hace presente con ciertos beneficios, como los nominados arreglos de intercambio laboral (Wikipedia, beneficios laborales, 25 de febrero de 2021), varios de ellos están plasmados en la Ley General del Trabajo del Perú; referidos en: art. 210 derecho al seguro de vida; art. 219 CTS, entre otros.

Sus indicadores son: Expectativa remunerativa y otras expectativas.

**D2. Desarrollo Personal.** Se refiere a la actualización de todo lo relacionado al potencial y capacidades intelectuales y otros aspectos en general de una persona. Es un proceso continuo de construcción que la persona busca como identidad genérica, está muy relacionado, a las fuerzas constructivas internas poseídas por cada persona y complementados



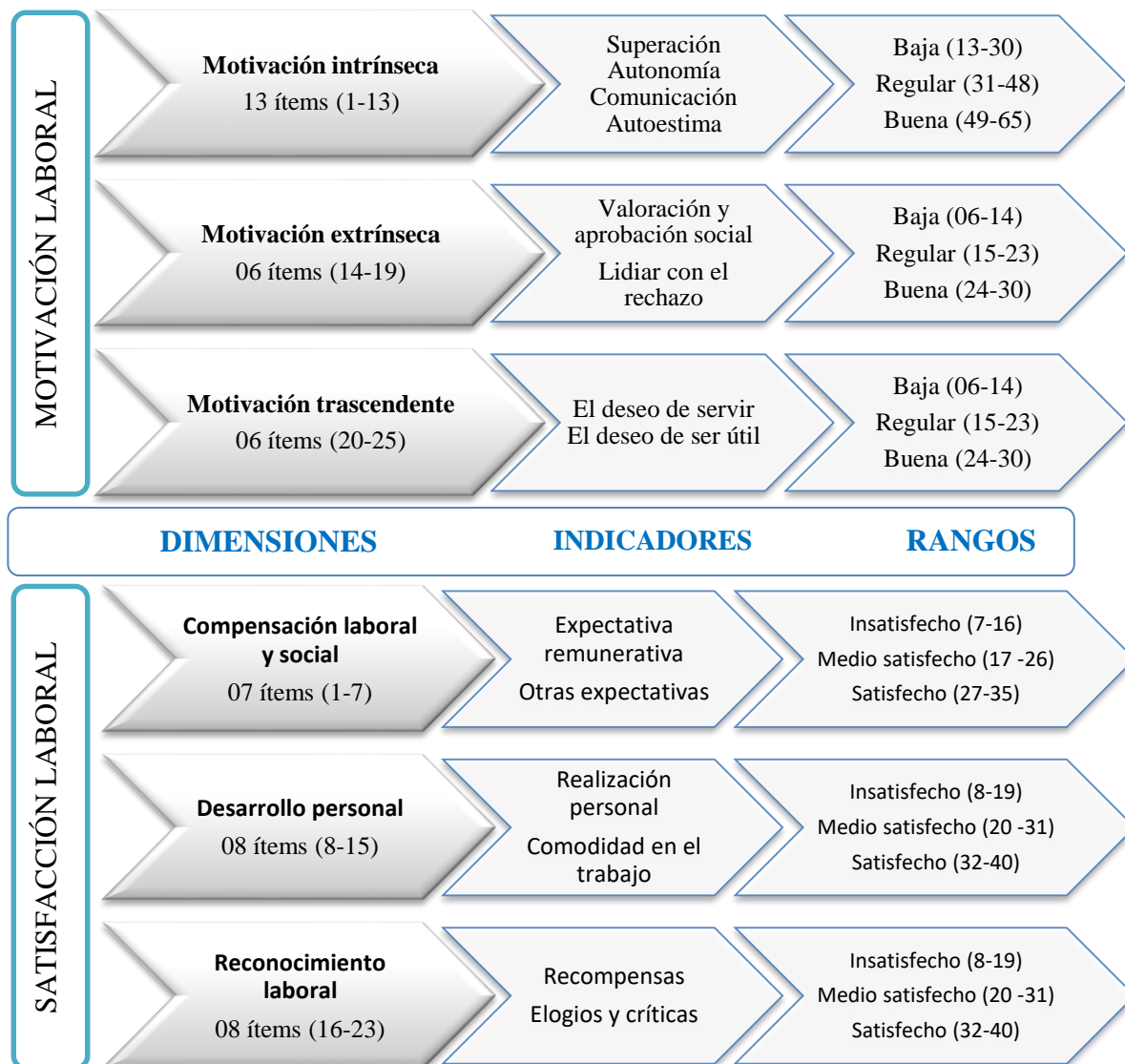
por las externas; y para prosperar es necesario, fomentar el desarrollo de las habilidades de comunicación entre otros (Jiménez, 2015, p. 5).

Tiene como indicadores a la: Realización personal y comodidad en el trabajo

**D3. Reconocimiento Laboral.** En el artículo de Parada-Puentes (2017) indica que el reconocimiento lab., es uno de los fundamentos de satisfacción personal de todo individuo que le da la sensación de encontrarse cómodo con su entorno laboral, es un componente tangible o intangible estimulador que impulsa al colaborador para aportar en el éxito organizacional. Es por ello que, estimular y reconocer los buenos resultados son causantes del inicio del cambio en las actitudes hacia la dirección exacta y que a su vez sean transmitidos al resto del personal para lograr buen trabajo (2017, p, 47). Sus indicadores son: Recompensas y elogios y crítica.

**Figura 1**

*Variables, Dimensiones, Indicadores y sus Rangos*



Fuente: Elaboración propia.

## Capítulo IV. Metodología

### 4.1. Método de Investigación

De acuerdo a Bunge (1991), el estudio de método científico es la teoría del proceso investigativo; siendo éste de forma descriptiva en tanto se vaya descubriendo las pautas en el desarrollo de la investigación; mostrando reglas procedimentales que podrían incrementar las probabilidades de que el estudio sea beneficioso; en su evolución implica fases y pautas que facilitan que los errores sean detectables; es así que, la hipótesis puesta en prueba será verificable para ver si guarda coherencia o no con los enunciados previamente admitidos (p. 33).

El presente estudio tiene enfoque cuantitativo, según Berardi (2015, p 49). Este tipo de estudio ayuda a conocer realidades con datos provenientes de conceptos y variables que, procuran medir, analizar y predecir el fenómeno investigado de forma objetiva, asimismo busca su relación causal entre los componentes con la principal finalidad de construir y sustentar las teorías en situaciones parecidas; es así que, los enunciados lógicos (hipótesis) sometiéndolos a prueba; brinden resultados con datos sistematizados y muestren ser válidos, confiables que contribuyan a generar conocimiento.

### 4.2. Tipo

Es investigación básica, según Escudero (2018) es denominada también pura o teórica; caracterizada por enmarcase exclusivamente en fundamentos teóricos, sin prestar atención los temas ni finalidades prácticas. El objetivo es plantear conocimiento nuevo o cambiar las teorías ya existentes como principios, aumentando el conocimiento científico. Este tipo de investigación se orienta a revelar leyes o principios básicos; de manera que profundiza la noción de una ciencia, valorándola como la base inicial para estudiar fenómenos o hechos. (p. 19).

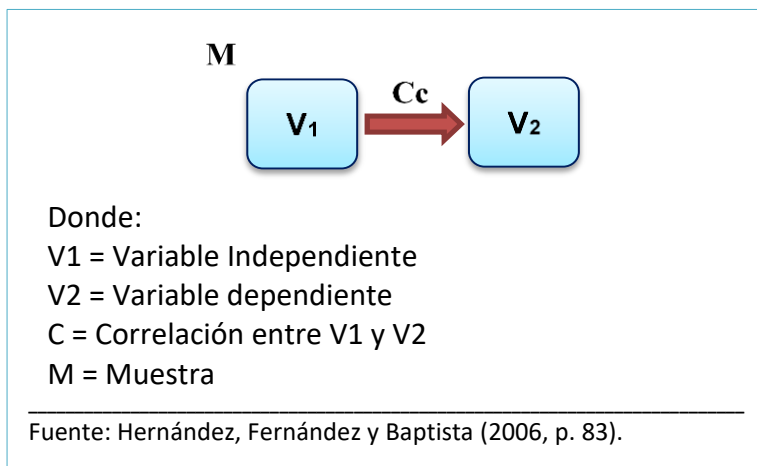
### 4.3. Nivel

De hecho, el nivel es descriptivo-correlacional (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p. 81), en el que; todo estudio descriptivo procura recolectar información de forma individual o en conjunto a cerca de las variables o conceptos a los que se cuentan como referencia, es así que, tienen mucha utilidad para demostrar de forma precisa el ángulo o dimensión de un determinado suceso, hecho, entorno o ámbito (p.81).

Por otro lado, es un estudio correlacional porque tiene el propósito principal de saber la relación existente entre uno y otro o más conceptos, clases o variables contextualmente definidas; llegando a medir la presunta correlación entre ellas, las mismas que se sostienen por medio de las hipótesis puestas a prueba (p.83).

#### Figura 2

*Esquema Correlacional entre las Variables*



### 4.4. Diseño de la Investigación

Esta investigación tiene diseño no experimental. Kerlinger y Lee (2002) señalan acerca de este diseño como algo inherente que, no es posible manipular ni controlar de forma directa las variables independientes, es así que los investigadores en este tipo de diseño toman las cosas como son para intentar entenderlas sin intervenir de forma directa o

modificarlas deliberadamente; con el objeto principal de observar y analizar todo contexto en su ámbito usual (p. 505).

El actual estudio emplea el método hipotético deductivo; de hecho, Popper (1980) indica que este método trata de realizar un profundo contraste acerca de la teoría y las selecciona tomando en cuenta los resultados alcanzados en el proceso de su comparación.

Es así que, cuando se presenta una idea o una hipótesis aun no demostrada en su totalidad, de ella, se obtendrá conclusiones que se cotejarán entre sí y los demás enunciados, hasta lograr la relación lógica existente entre ellos, para ver si son similares, equivalentes, deductibles, compatibles o incompatibles, etc. De manera que después de formularlas se podrán refrendar o contradecir la hipótesis o predicciones inicialmente formuladas (p. 32).

#### **4.5. Población y Muestra**

##### ***Población***

De Canales, De Alvarado y Pineda. (1994) indican que, población es la totalidad de individuos u elementos de aquello que se quiere conocer en relación al proceso investigativo; donde los hallazgos en la muestra con ciertas particularidades sean generalizables al total de sujetos que integren esta población (p. 108).

En el actual estudio, se considera población a 872 trabajadores administrativos y asistenciales que laboran las unidades del hospital miraflorentino nivel III.

##### ***Muestra***

Será representada por 268 trabajadores que laboran en las distintas unidades dicho hospital miraflorentino; para Arias, Villasís y Miranda (2016) los motivos para seleccionar una muestra son porque son facilitadores en el ahorro del tiempo, recursos y costos al investigar una menor cantidad de individuos y ayudarán a realizar un trabajo dificultoso o inviable, aumentará la calidad de investigación, observación y medición que se realizan al número limitado de personas, los mismos que serán más precisos que las hechas en poblaciones; una

muestra seleccionada permite acortar lo heterogéneo de un segmento poblacional y finalmente en una acepción estrictamente ética no será imperante investigar la totalidad de la población siempre que la proporción de individuos estudiados logren determinar los objetivos de estudio (p. s/n).

El muestreo es probabilístico (MP); según De Canales, De Alvarado y Pineda (1994), MP viene a ser aquella parte que se obtiene de la población, es decir es el subconjunto donde todo elemento que integre esta última tendrá las mismas posibilidades de ser elegidos para integrar la muestra (p. 109).

Al ser MP se da preferencia al 95% del nivel de confianza factibles a encuestarlos y 5% el intervalo de confianza donde *QuestiónPro* en la línea de la tecnología y automatización nos facilita la calculadora de muestras empleando la fórmula  $TM = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$ , donde  $Z$ =nivel de confianza (95%),  $p=5$  y  $c$ =intervalo de confianza (5%); y aplicado la fórmula se determinó la muestra para este estudio (2 enero 2022, p. 2).

#### **4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Balestrini (2006) indica que, en el desarrollo de toda investigación, se debe mencionar en su metodología de manera clara y precisa acerca de la técnica e instrumentos para la recopilación de datos, tomando en cuenta sus características y límites más adecuados para cada uno, escuchando toda interrogante planteada y sus particularidades del caso investigado, para facilitar obtener y compilar datos que fuimos procurando a fin de lograr el objetivo del estudio (p. 146).

##### ***Técnica***

En el estudio se empleará la técnica de la encuesta, con ella se medirá ambas variables; para Sabino (1992); la encuesta es exclusividad de las ciencias sociales, es por ello que, si deseamos saber algo acerca de la conducta y proceder de los individuos, lo más

acertado y sencillo es interrogárselo de primera mano a ellos, tratando de solicitar data que nos informe sobre la problemática al conjunto de sujetos considerado como significativo y que luego por medio del análisis cuantitativo nos permitirá llegar a concluir lo correspondiente a la información recabada (p. 61).

### *Instrumentos*

El 2006, Arias precisa que, los cuestionarios suelen ser presentados de modo escrito en formatos representado por un agrupado de enunciados en forma de preguntas, son autodirigidos por la misma persona que ha de ser encuestada, sin ser obligatorio la intervención de la persona encargada de aplicar la encuesta. Es preciso mencionar que, en el contexto actual en la que vivimos, dichos formatos suelen ser presentados virtualmente apoyándose en los medios tecnológicos informáticos (p. 74).

En la presente, los instrumentos utilizados serán cuestionarios adaptados de la creación original de los autores para cada una de las variables.

Para evaluar la Motivación - V1, se empleó el cuestionario que tiene 25 reactivos, adaptado de la escala de T- MWMS realizado el 2015 por Gagné, Forest, Vansteenkiste, Crevier-Braud, Van den Broeck, Aspel, Bellerose, Benabou, Chemolli, Güntert, Halvari, Indiyastuti, Johnson, Molstad, Naudin, Ndao, Olafsen, Roussel, Wang, y Westbye, en el que estimaron 5 dimensiones (la desmotivación, la regulación externa, introyectada, identificada y la motivación intrínseca), basándose en la teoría de Autodeterminación de Deci & Ryan. Por lo que su índice original de confiabilidad (alfa de Cronbach) fue 0.70 y la adaptada al español fue 0.715; asimismo consideraron a juicio de expertos que para medir la motivación a nivel de 7 idiomas en 9 países su validez es confiable (p. 183).

Para medir la satisfacción laboral - V2, después de un análisis variado de instrumentos, se dio una particular inclinación por el uso de un cuestionario que compone 23

ítems adaptado de la SL-SPC original creado por la Psicóloga Sonia Palma (2005), egresada de la UNMSM y la Universidad Ricardo Palma, vinculados a 7 elementos = 36 ítems (Carácter físico-material, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad) y que cuenta con índice de confiabilidad (0.68) y validez (0.05 c/estudio de reciprocidad Pearson) emitida por seis profesionales que afirmaron lo coherencia del contenido para ser aplicado como encuesta en el ámbito laboral.

**Confiabilidad del instrumento.** De acuerdo a Fernández y Baptista (2014), el estadístico de fiabilidad fue creado por J. L. Cronbach; con el fin de demostrar la fiabilidad que ofrecen los instrumentos al aplicarse, verificando su índice de consistencia. Para el caso es conveniente aplicarlo solo una vez para lograr el coeficiente sin necesidad de forzar a dividir los ítems y una vez procesados en el SPSS-25, estarán listos para explicarlos.

### Figura 3

#### *Análisis de Consistencia Alfa de Cronbach*

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

**Donde:**

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

k = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza del total

---

Fuente: Fernández y Baptista (2014)



**Tabla 1***Estadística de Confiabilidad del Instrumento*

<b>Estadístico</b>	<b>Cuestionario</b>	<b>Coefficiente</b>	<b>Ítems</b>
<b>Alfa de Cronbach</b>	Motivación laboral	0.926	25
	Satisfacción laboral	0.908	23

Fuente: Base de datos de los ítems y sujetos por ML y SL. Anx.5 procesados en excel-19 e IBM SPSS-25

*Nota:* Los coeficientes de la tabla 1, al ubicarlos en los rangos según corresponden, su consistencia podrá ser ubicado en uno de los cinco rangos.

0	0.2	0.4	0.6	<b>0.8</b>
Muy baja	Baja	Moderada	Buena	<b>Alta</b>

Fernández y Baptista (2014)

*Nota:* Al realizar el análisis de confiabilidad de los ítems para la ML y SL, muestran varianza de 0.926 y 0.908 para las dos variables respectivamente y superan el 0.8; de esa manera evidencian que cada uno de los instrumentos garantiza su aplicación en la muestra poblacional para recabar la data.

**Validez.** Para confirmar la validez de los instrumentos fueron analizados cada uno de los ítems por juicio de expertos; en ella se dispuso la intervención de 2 especialistas en metodología y otro profesional relacionado a la temática, quienes dieron su opinión positiva acerca de la garantía que brindarán ambos instrumentos en su aplicación a la muestra de estudio seleccionada.

**Tabla 2***Validez del Instrumento*

<b>Experto</b>	<b>Motivación / Satisfacción laboral</b>			
	<b>Pertinente</b>	<b>Relevante</b>	<b>Claro</b>	<b>Resultado</b>
Mg. Beraun Beraun, Emil Renato.	(+)	(+)	(+)	Suficiente y aplicable
Mg. Ricardo Milla Toro	(+)	(+)	(+)	Suficiente y aplicable
Mg. Oscanoa Ramos Angela	(+)	(+)	(+)	Suficiente y aplicable

Fuente: Elaboración propia con evidencia en Anx. 3. Matriz de operacionalización del instrumento.

*Nota:* El análisis y evaluación fueron respecto a si cada uno de los instrumentos cumple siendo:

*Pertinente.* Para determinar si los ítems son pertinentes a la concepción teórica formulada en este estudio.

*Relevante.* Con el fin de establecer si los enunciados son los apropiados para ser componente de una definida dimensión.

*Claro.* Con el propósito de saber si el enunciado es comprensible sin impedimento alguno, de manera que sean concisos, puntuales y directos.

Asimismo, los expertos dieron su juicio favorable; validando la forma, contenido y estructura de los dos instrumentos dispuestos en este estudio.

***Recolección de Datos***

Cabe mencionar que, el proceso de recopilación de información, enfatiza en evidenciar la seguridad y calidad con la que se obtuvo las respuestas por cada individuo en el instrumento; llevando a cabo en gran parte trabajo de campo comprendiendo la planeación, organización, ejecución y control para lograr el 100% de lo programado.

En el presente estudio, se emplea instrumentos validados aplicados a los trabajadores del Hospital miraflorentino (muestra seleccionada) en el periodo 2021.

Dichos instrumentos tendrán una serie de afirmaciones; donde cada ítem cuenta con 5 alternativas puntuadas entre 1 y 5 en escala tipo Likert, las mismas que serán respondidas por los individuos de la muestra eligiendo una de las cinco respuestas; hecho que sucederá para ambos instrumentos. Es así que, Matas (2018) refiere que la S-Likert es uno de los instrumentos de gran importancia para lograr información con calidad y la más empleada en la Ciencia Social, Educativa, de la Salud, entre otros y (p. 44).

**Tabla 3**

*Escala Tipo Likert*

<b>Alternativas</b>	<b>Valor</b>
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5
<b>Total, de alternativas</b>	<b>5</b>

Fuente: Elaboración propia con aporte de Matas (2018).

#### **4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos (D)**

##### ***Procesamiento de D***

Es el arte de conducir los datos recopilados hacia la formulación y transformación de los resultados en forma de gráfico u otra información útil para probar o refutar las hipótesis de estudio.

Preparación, una vez acopiada la información con los instrumentos respectivamente validados se procede a la organización y clasificación de los cuestionarios por variable, para filtrar y eliminar incoherencias o datos incompletos de las encuestas; de manera que solo pasa a selección la data completa y puntual con la que se procederá a trabajarla.

Introducción de información en el sistema, es aquí donde la data en bruto inicia a tomar forma numérica y en porcentajes dentro de una matriz MS Excel, la misma que podrá visualizar y preprocesar la data de forma rápida y práctica. Según, De Canales, De Alvarado y Pineda (1994) los datos cuantitativos son datos representados de forma numérica y valores que serán medidos en niveles o grados empleando la estadística descriptiva o inferencial (se reduce, resume, organiza, evalúa, interpreta) para informar y proveer significado a la serie de datos recolectados y de no existir dicho proceso no sería dable encontrar su significancia (p. 160).

Salida, será el producto de lo ingresado en la matriz MS Excel y SPSS y en efecto al aplicar algoritmos resultarán estadígrafos descriptivos como gráficos, tablas, cuadros e informes empleando parámetros prestos para su diagnóstico, interpretación y/o análisis. Es así que, parámetro para Posada (2016) es eso que mide cuantitativamente de forma particular a cierta población, como la mediana, media, varianza, coeficiente correlacional, etc., que manifiesten la singularidad de la población (p, 15).

Análisis, es uno de las etapas más primordiales del estudio en la que, finalmente se contará con el resultado de los procesos previos, los mismos que se examinarán detenidamente y a detalle para su adecuada interpretación de modo que el resultado final se pueda entender de forma clara, precisa por los lectores y en efecto para confrontar las hipótesis y llegar a las conclusiones del estudio cuantitativo.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) analizar de forma cuantitativa; es el hecho de evaluar el volumen de la información de modo organizado cuantificando la data y el contenido que lograron ser sometidos al análisis estadístico. Las formas a utilizarse son variadas que, evaluarán, estudiarán, confrontarán estratificadamente, conocerán, discreparán, determinarán, cotejarán, contrastarán, etc. (p. 251).

#### 4.8. Aspectos éticos

En la línea de la investigación, el tema de la conducta ética es de suma importancia, ya que todo investigador debe estar alineado a ello de forma que se respete y consagre los aspectos éticos que conduzcan al desarrollo del estudio bajo las normas de conducta científica respetando la ética de la investigación. Es así que, bajo estas premisas el presente estudio pueda brindar información nueva que garanticen la difusión de resultados veraces, auténticos y confiables al público sin haber infringido la ética en la investigación.

En el territorio nacional CONCYTEC (2019) por medio del Código Nacional de la Integridad Científica, promueve el que se realice estudios científicos respetando y demostrando buenas prácticas guardando un alto grado de integridad (p. 3).

Siendo así, esta investigación está vinculada a dicha ética científica y alineada a las normas demostrando ser íntegra, honesta, imparcial, veraz, justa, transparente, objetiva, confiable, respetando la autoría, la pertenencia intelectual, la reputación, protegiendo al encuestado, conservando los datos, evitando su daño, plagio, falsificación o intencionalmente tratar de eliminarlos.

Salazar, Icaza y Alejo (2018), estudian sobre lo importante que es la ética siendo un elemento esencial en las investigaciones, para el promover se colabore, coopere y cumpla con ser responsable social, evitando y minimizando actitudes y comportamientos anti-éticos e ilegales. (p. 307). Es por eso que indica, hacer uso de las normas APA u otras que sean requeridas para realizar las citas correspondientes de manera que se evite infringir los derechos de autor y apropiarse inadecuadamente de sus ideas de forma que se esté protegiendo la propiedad intelectual.

Finalmente, desde el momento de contar con la participación de personas en el desarrollo del estudio se considerará bajo tres principios.

***El Respeto por la Persona***

Con respecto a la autonomía de las personas que participen en la investigación, tratándolas con respeto en relación a las decisiones y a la defensa de las personas con autonomía menoscabada brindando protección.

***Buscando el Bien***

Se deberá lograr los más altos beneficios y tratar de minimizar el daño y el desacierto; de manera que se salvaguarde el bienestar y el beneficio de las personas que participen en el estudio, evitando al máximo realizar actos que infrinjan daño de forma deliberada.

***Justicia e Igualdad***

El trato deberá ser justo e igual para todos, los mismos que están bajo los derechos protegidos por la Constitución Política del Perú.

La aplicación del instrumento a cada participante, se realizará bajo los acuerdos de confidencialidad y resguardo del anonimato; información que la investigadora tendrá bajo su responsabilidad.

## Capítulo V. Resultados

### 5.1. Descripción de Resultados

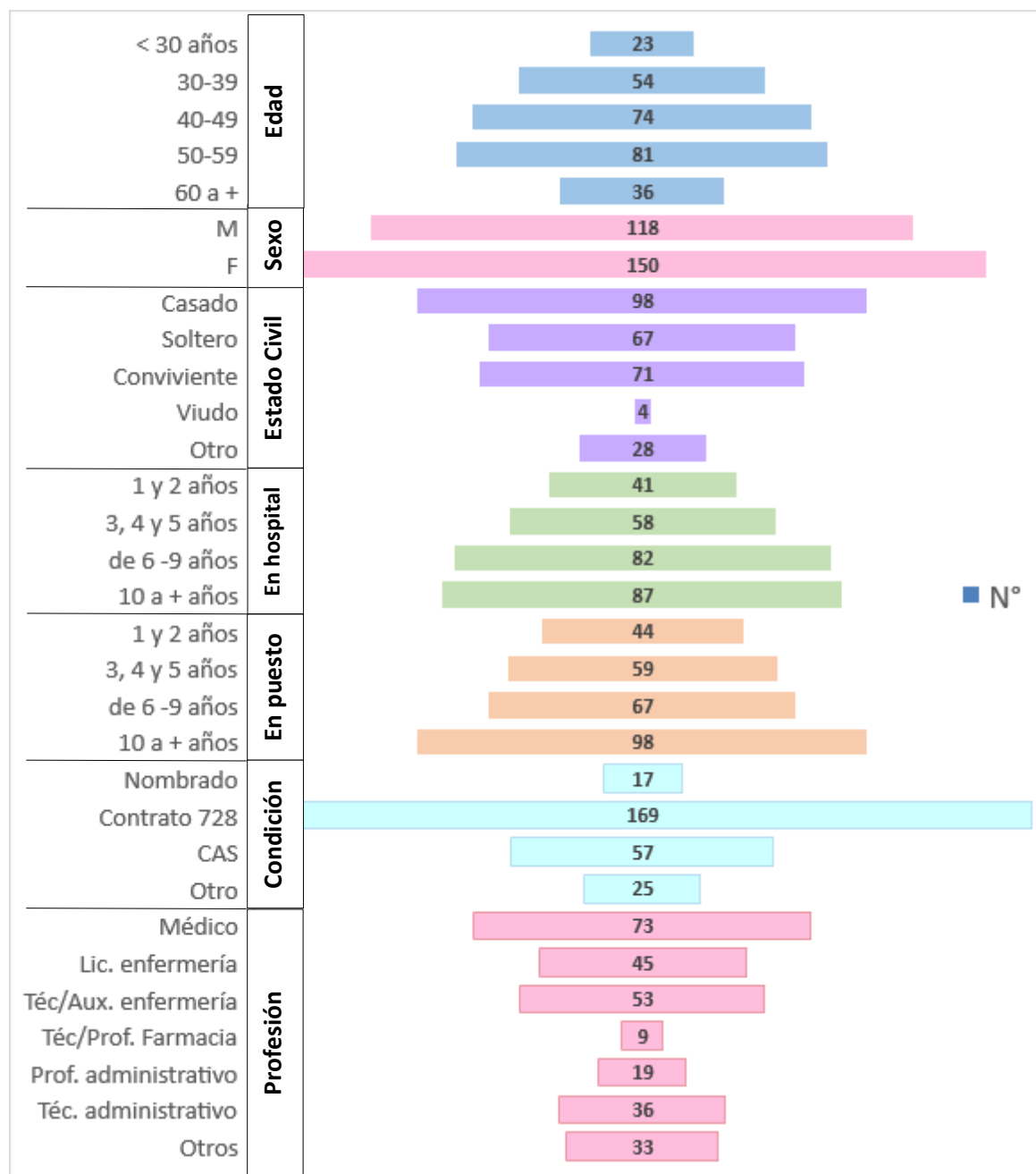
El presente capítulo, muestra la información recabada de forma organizada para exponer a los lectores u otros investigadores con interés de obtener información de la presente; cada resultado cuenta con su descripción e interpretación. Todo ello en relación a las V1, V2 y sus dimensiones alineadas a los problemas y objetivos de esta investigación.

**Tabla 4**

*Características Demográficas de la Muestra*

Aspectos	Característica	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
<b>Edad</b>	< 30 años	23	8.6
	30-39	54	20.1
	40-49	74	27.6
	50-59	81	30.2
	60 a +	36	13.4
<b>Sexo</b>	Masculino	118	44.0
	Femenino	150	56.0
<b>Estado civil</b>	Casado	98	36.6
	Soltero	67	25.0
	Conviviente	71	26.5
	Viudo	4	1.5
	Otro	28	10.4
<b>Tiempo de trabajo en el hospital</b>	1 y 2 años	41	15.3
	3, 4 y 5 años	58	21.6
	de 6 -9 años	82	30.6
	10 a + años	87	32.5
<b>Tiempo de trabajo en el puesto actual</b>	1 y 2 años	44	16.4
	3, 4 y 5 años	59	22.0
	de 6 -9 años	67	25.0
	10 a + años	98	36.6
<b>Condición laboral</b>	Nombrado	17	6.34
	Contrato 728	169	63.06
	CAS	57	21.27
	Otro	25	9.33
<b>Profesión</b>	Médico	73	27.24
	Lic. enfermería	45	16.79
	Téc/Aux. enfermería	53	19.78
	Téc/Prof. Farmacia	9	3.36
	Prof. administrativo	19	7.09
	Téc. administrativo	36	13.43
	Otros	33	12.31
<b>Totales por aspecto</b>		<b>268</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable.

**Figura 4***Características Demográficas de la Muestra*

*Nota:* A partir de la tabla 5 y figura 4 sobre los aspectos generales de la muestra que fluctúan con mayores porcentajes dentro de las 7 categorías son; en edad de 50 a 59 años con 30.2%, sexo femenino al 56%, estado civil casado con 36.6%, trabajando en el hospital > 10 años el 32.5% y en el puesto actual el 36.6%, tienen la condición de contratados D.L. 728 el 63.06% y finalmente el personal médico con el 27.24% de participación.



**Tabla 5***Estadística Descriptiva Motivación laboral - VI*

Categorías	Dimensiones			Variable	
	Intrínseca	Extrínseca	Trascendente	Motivación Laboral	
Media	35,8993	17,3060	17,6045	70,8097	
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	34,9429	16,7993	16,9816	68,9505
	Límite superior	36,8557	17,8127	18,2274	72,6689
Media recortada al 5%	35,8590	17,1982	17,3814	70,4113	
Mediana	35,0000	17,0000	16,5000	70,0000	
Varianza (VAR.S)	63,237	17,749	26,824	238,979	
Desviación estándar	7,95217	4,21292	5,17921	15,45893	
Mínimo	20,00	8,00	8,00	42,00	
Máximo	54,00	28,00	30,00	110,00	
Rango	34,00	20,00	22,00	68,00	
Rango Inter cuartil	12,00	5,00	6,00	20,75	
Asimetría	0,081	0,499	0,769	0,437	
Curtosis	-0,821	-0,054	0,018	-0,437	
<b>Ítems considerados (eje X)</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	
<b>Sujetos válidos (eje Y)</b>	<b>268</b>	<b>268</b>	<b>268</b>	<b>268</b>	

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en IBM SPSS 25.

**Tabla 6***Estadística Descriptiva Satisfacción Laboral - V2*

Categorías	Dimensiones			Variable	
	Compensaciones laborales y sociales	Desarrollo personal	Reconocimiento laboral	Satisfacción laboral	
Media	19,2500	20,2649	21,3955	60,9104	
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	18,7526	19,4944	20,7684	59,2682
	Límite superior	19,7474	21,0354	22,0227	62,5527
Media recortada al 5%	19,2056	19,9544	21,1028	60,1227	
Mediana	19,0000	20,0000	21,0000	58,0000	
Varianza (VAR.S)	17,102	41,042	27,191	186,449	
Desviación estándar	4,13546	6,40640	5,21453	13,65463	
Mínimo	8,00	10,00	9,00	37,00	
Máximo	29,00	40,00	39,00	106,00	
Rango	21,00	30,00	30,00	69,00	
Rango Inter cuartil	5,00	9,75	6,00	19,00	
Asimetría	0,114	0,603	0,906	0,899	
Curtosis	0,173	-0,152	1,070	0,582	
<b>Ítems considerados (eje X)</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	
<b>Sujetos válidos (eje Y)</b>	<b>268</b>	<b>268</b>	<b>268</b>	<b>268</b>	

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en IBM SPSS 25.

## Análisis del Nivel de Frecuencia

**Tabla 7**

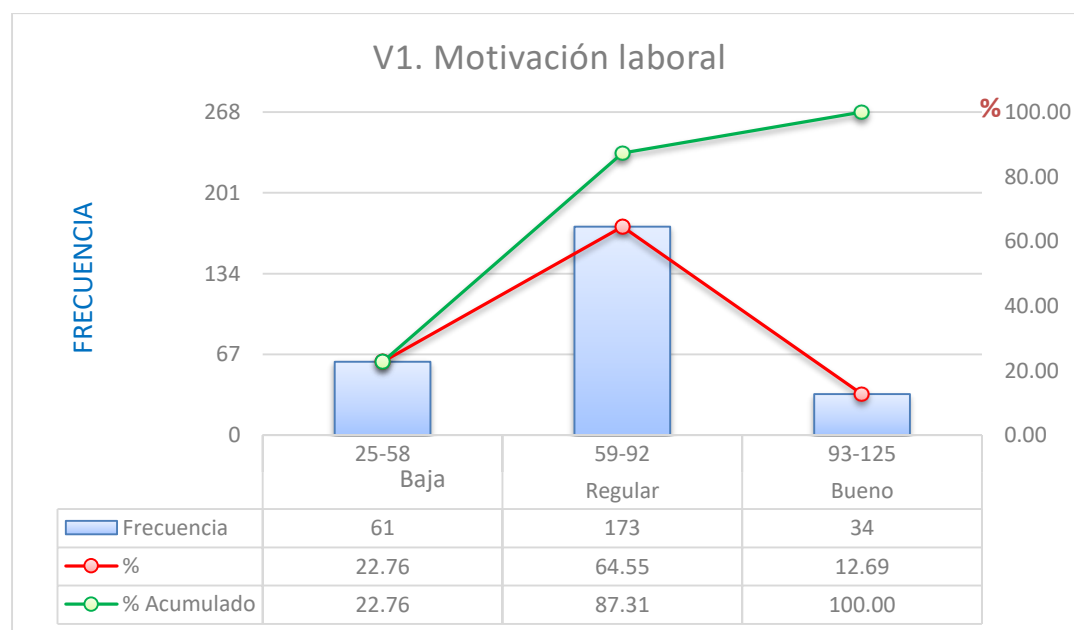
*Nivel de Frecuencia de la Motivación Laboral - VI*

Nivel Variable 1	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (h)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Baja	25-58	61	0.23	22.76	22.76
Regular	59-92	173	0.65	64.55	87.31
Buena	93-125	34	0.13	12.69	100.00
<b>Total</b>		<b>268</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en Excel e IBM SPSS 25.

**Figura 5**

*Nivel de Frecuencia de la Motivación Laboral - VI*

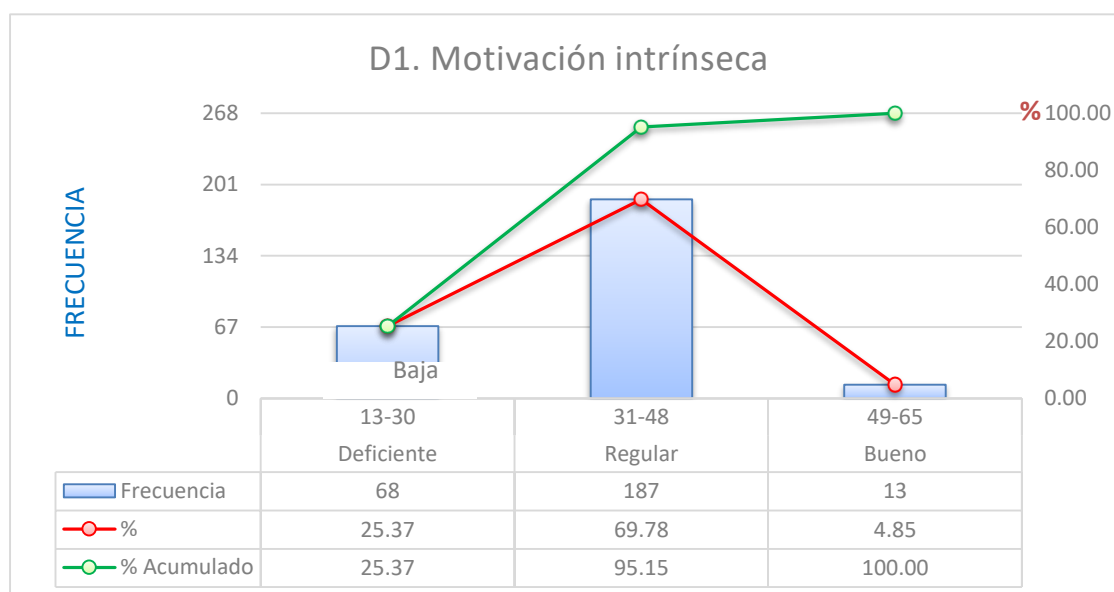


*Nota:* A partir de la de la tabla 7 y figura 5, sobre la variable: motivación laboral, se distingue que el 64.55% sienten estar motivados de forma regular, el 22.76% sienten baja motivación y el 12.69% estar bien motivados; de manera que, el mayor porcentaje de trabajadores encuestados indican que sienten estar laborando regularmente motivados dentro de la institución.

**Tabla 8***Nivel de Frecuencia de la Motivación Intrínseca - D1*

Nivel Dimensión 1	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (h)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Baja	13-30	68	0.25	25.37	25.37
Regular	31-48	187	0.70	69.78	95.15
Buena	49-65	13	0.05	4.85	100.00
<b>Total</b>		<b>268</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en Excel e IBM SPSS 25.

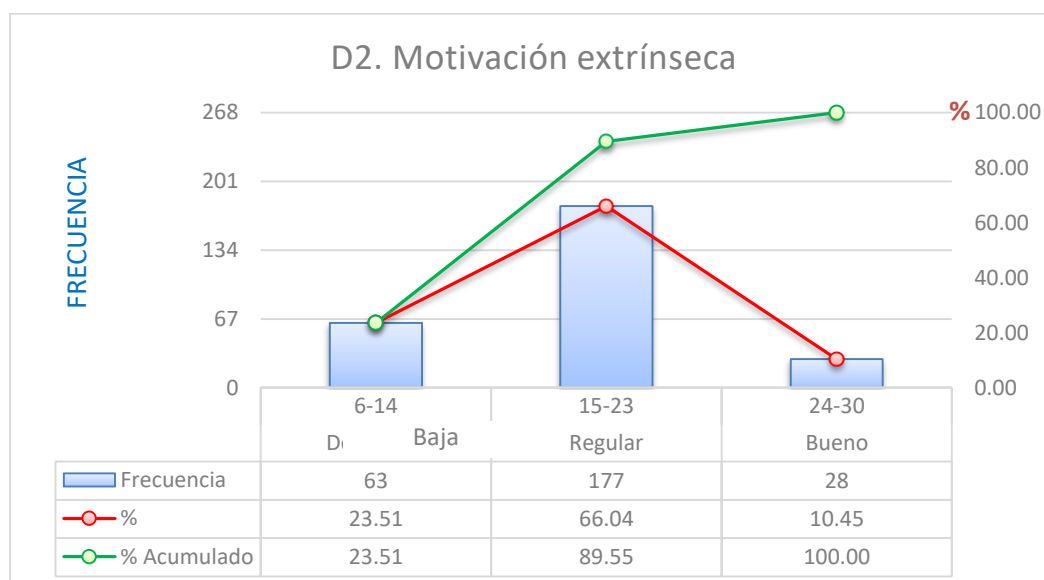
**Figura 6***Nivel de Frecuencia de la Motivación Intrínseca - D1*

*Nota:* En la Tabla 8 y figura 6 acerca de la primera dimensión; el 69.78% califican como regular su motivación intrínseca en el trabajo, un 25.37% como baja motivación y el 4.85% como buena. Lo referido señala que, el mayor porcentaje de encuestados indican que la dimensión motivación intrínseca es regular en la institución en la que laboran.

**Tabla 9***Nivel de Frecuencia de la Motivación Extrínseca - D2*

Nivel Dimensión 2	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (h)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Baja	6-14	63	0.24	23.51	23.51
Regular	15-23	177	0.66	66.04	89.55
Buena	24-30	28	0.10	10.45	100.00
<b>Total</b>		<b>268</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en Excel e IBM SPSS 25.

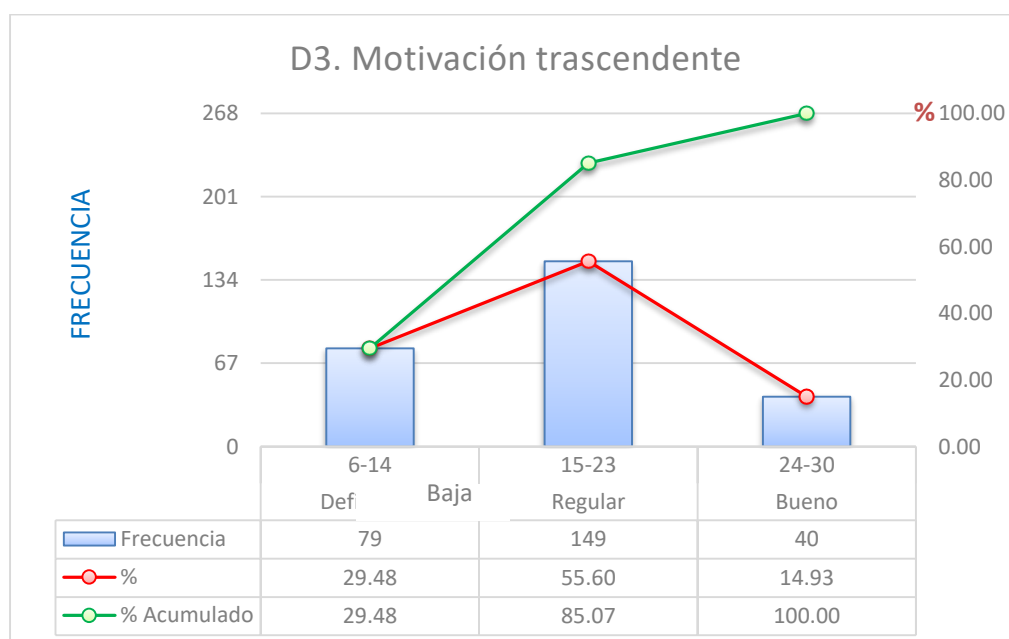
**Figura 7***Nivel de Frecuencia de la Motivación Extrínseca - D2*

*Nota:* Según lo arriba expuesto en la tabla 9 y figura 7 sobre la segunda dimensión; donde el 66.04% de los trabajadores refieren como regular, seguido del 23.51% como baja y el 10.45% como buena. De forma que, de 268 encuestados el mayor porcentaje del personal perciben que es regular la dimensión motivación extrínseca desarrollada en el hospital.

**Tabla 10***Nivel de Frecuencia de la Motivación Trascendente - D3*

Nivel Dimensión 3	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (h)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Baja	6-14	79	0.29	29.48	29.48
Regular	15-23	149	0.56	55.60	85.07
Buena	24-30	40	0.15	14.93	100.00
<b>Total</b>		<b>268</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en Excel e IBM SPSS 25.

**Figura 8***Nivel de Frecuencia de la Motivación Trascendente - D3*

*Nota:* Vistos los resultados en la tabla 10 y figura 8 concernientes a la tercera dimensión; el 55.60% de encuestados califican como regular la motivación trascendente, el 29.48% como baja y el 14.93% como buena. De acuerdo a lo explicado, la mayor parte del porcentaje de colaboradores indican como regular la motivación trascendente que reciben en el hospital que actualmente ejercen.

**Tabla 11**

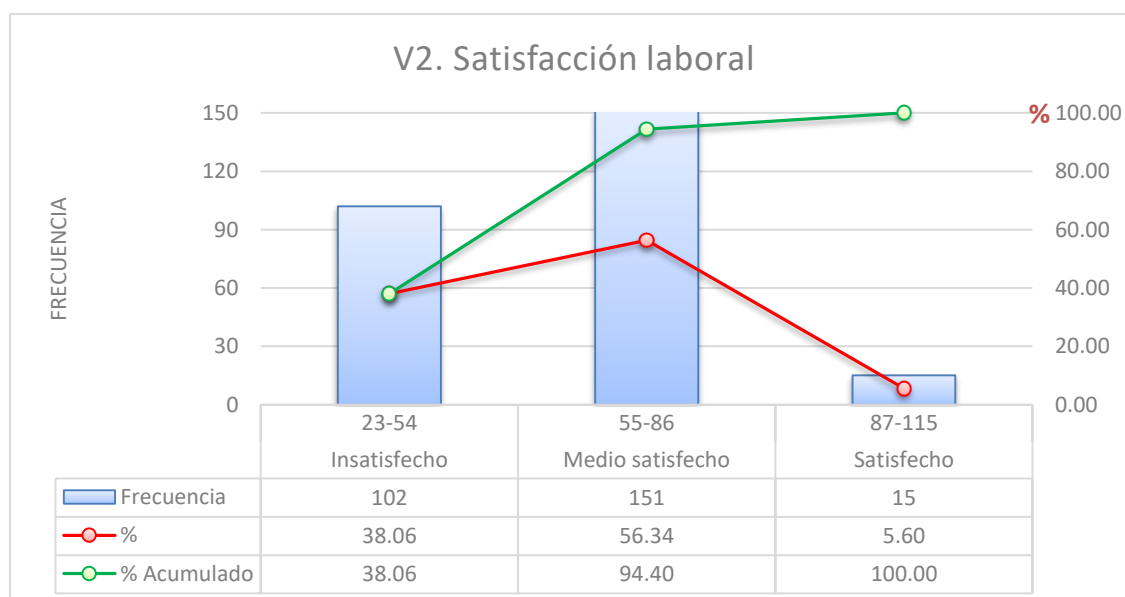
*Nivel de Frecuencia de la Satisfacción Laboral - V2*

Nivel Variable 2	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (h)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	23-54	102	0.38	38.06	38.06
Medio satisfecho	55-86	151	0.56	56.34	94.40
Satisfecho	87-115	15	0.06	5.60	100.00
<b>Total</b>		<b>268</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en Excel e IBM SPSS 25.

**Figura 9**

*Nivel de Frecuencia de la Satisfacción Laboral - V2*

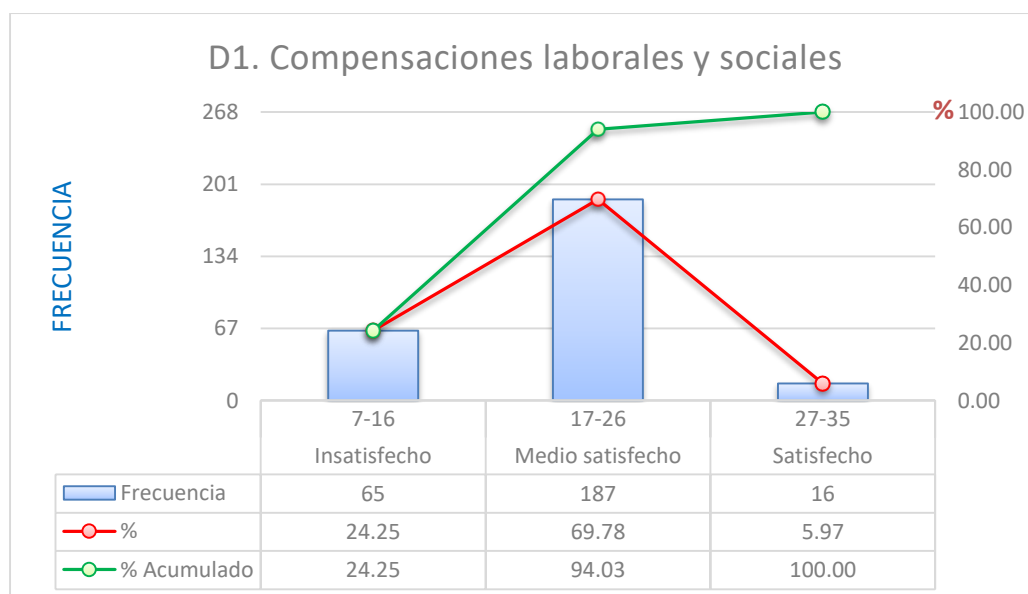


*Nota:* A partir de la de la tabla 11 y figura 9, sobre la frecuencia de la variable: Satisfacción laboral, se visualiza que el 56.34% de los encuestados sienten estar medio insatisfechos, seguido del 38.06% que están insatisfechos y solo el 5.60% están satisfechos. Lo que significa que, el mayor porcentaje del personal encuestado refieren estar medianamente satisfechos en lo laboral durante su ejercicio en dicho hospital.

**Tabla 12***Nivel de Frecuencia en Compensaciones Laborales y Sociales - D1*

Nivel Dimensión 1	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (h)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	7-16	65	0.24	24.25	24.25
Medio satisfecho	17-26	187	0.70	69.78	94.03
Satisfecho	27-35	16	0.06	5.97	100.00
<b>Total</b>		<b>268</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en Excel e IBM SPSS 25.

**Figura 10***Nivel de Frecuencia en Compensaciones Laborales y Sociales - D1*

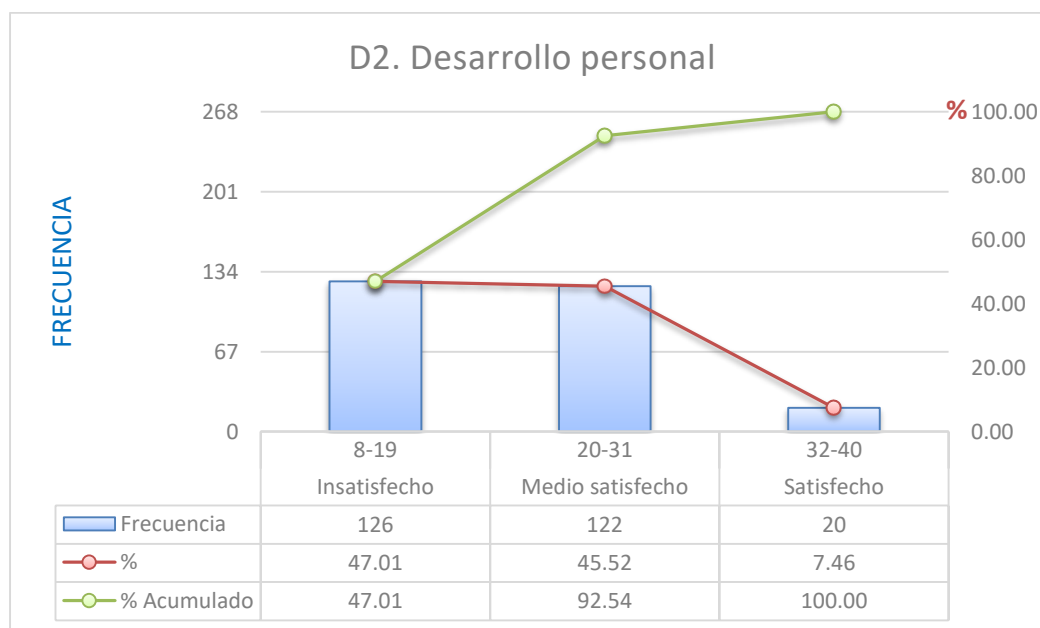
*Nota:* De lo expuesto en la tabla 12 y figura 10 referentes a la primera dimensión; de 268 el 69.78% están medio satisfechos, el 24.25% insatisfechos y solo el 5.97% están satisfechos; de forma que, el mayor porcentaje del personal encuestado indican estar medio satisfechos con la dimensión de compensaciones laborales y sociales recibidas durante el cumplimiento de sus labores en el hospital.



**Tabla 13***Nivel de Frecuencia del Desarrollo Personal - D2*

Nivel Dimensión 2	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (h)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	8-19	126	0.47	47.01	47.01
Medio satisfecho	20-31	122	0.46	45.52	92.54
Satisfecho	32-40	20	0.07	7.46	100.00
<b>Total</b>		<b>268</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en Excel e IBM SPSS 25.

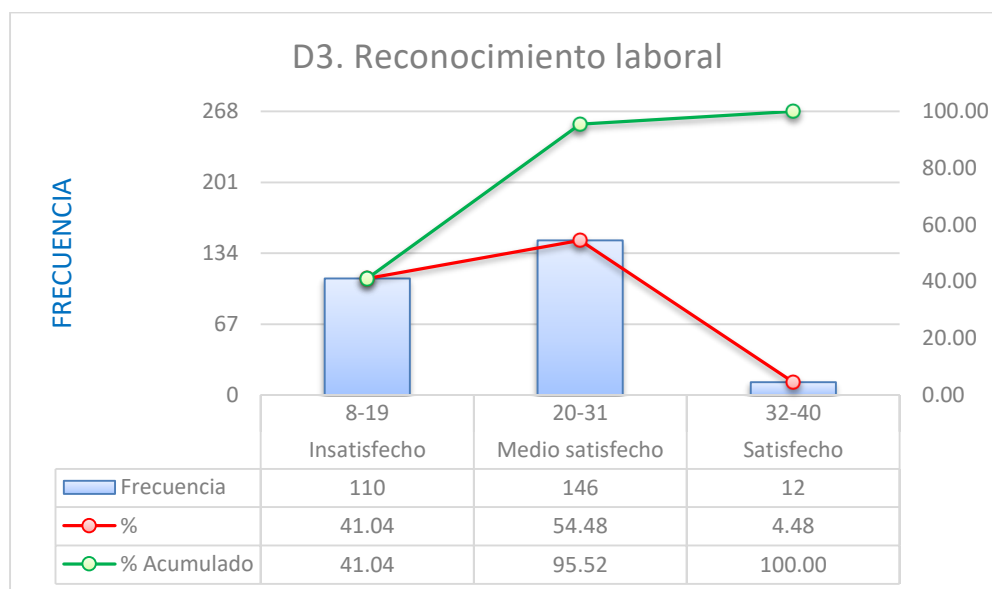
**Figura 11***Nivel de Frecuencia del Desarrollo Personal - D2*

*Nota:* Como se observa en la tabla 13 y figura 11 referente a la segunda dimensión; el 47.01% del personal encuestado están insatisfechos, un 45.52% medio satisfechos y un 7.46% están satisfechos. De acuerdo a lo mencionado se puede afirmar que, el mayor porcentaje del personal encuestado señalan estar insatisfechos con la dimensión del desarrollo personal durante el tiempo que van laborando en el hospital.

**Tabla 14***Nivel de Frecuencia del Reconocimiento Laboral - D3*

Nivel Dimensión 3	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (h)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	8-19	110	0.41	41.04	41.04
Medio satisfecho	20-31	146	0.54	54.48	95.52
Satisfecho	32-40	12	0.05	4.48	100.00
<b>Total</b>		<b>268</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en Excel e IBM SPSS 25.

**Figura 12***Nivel de Frecuencia del Reconocimiento Laboral - D3.*

*Nota:* Según lo expuesto en la tabla 14 y figura 12 referente a la tercera dimensión; el 54.48% de las personas encuestadas están medio satisfechos, un 41.04% insatisfechos y solo el 4.48% está satisfecho. Lo comentado refiere que, un buen porcentaje del personal manifiestan estar medio satisfechos con la dimensión del reconocimiento laboral que brinda el hospital a sus trabajadores durante el tiempo que van laborando.

## 5.2. Prueba de Normalidad

**Tabla 15**

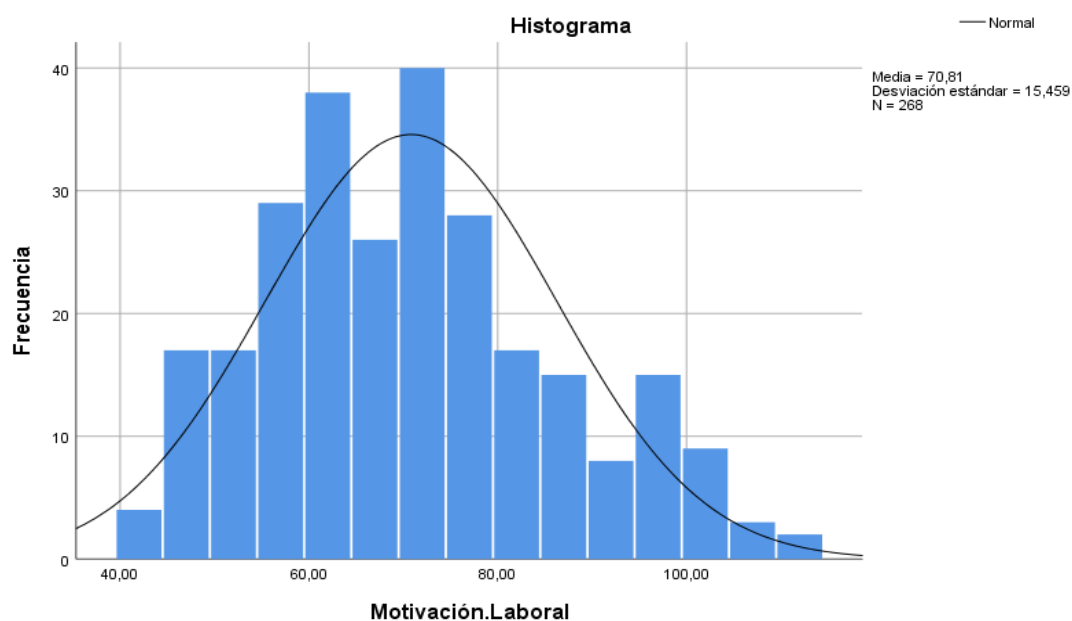
*Prueba de Normalidad de Kolmogorow-Smirnov de la VI Motivación Laboral y sus Ds*

Variable y dimensiones (Ds)	Estadístico	gl	Sig. (p)
D1. Motivación intrínseca	0,076	268	0,001
D2. Motivación extrínseca	0,106	268	0,000
D3. Motivación trascendente	0,147	268	0,000
<b>V1. Motivación laboral</b>	<b>0,070</b>	<b>268</b>	<b>0,003</b>

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en Excel e IBM SPSS 25.

**Figura 13**

*Prueba de Normalidad de KS de la Motivación Laboral*



*Nota:* tomando en cuenta los datos de la tabla 15 acerca de la prueba de normalidad de Kolmogorow-Smirnov para la variable motivación laboral, el valor  $p$  resultó 0.003 y como es  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptando la  $H_a$ . Por tanto, en la figura 13, los datos no siguen una distribución normal al entorno de la media, presentado ligera desviación a la izquierda como un sesgo y de esta manera se está corroborando que no existe normalidad en la distribución de sus datos, asimismo se aplicará la estadística no paramétrica.

**Tabla 16**

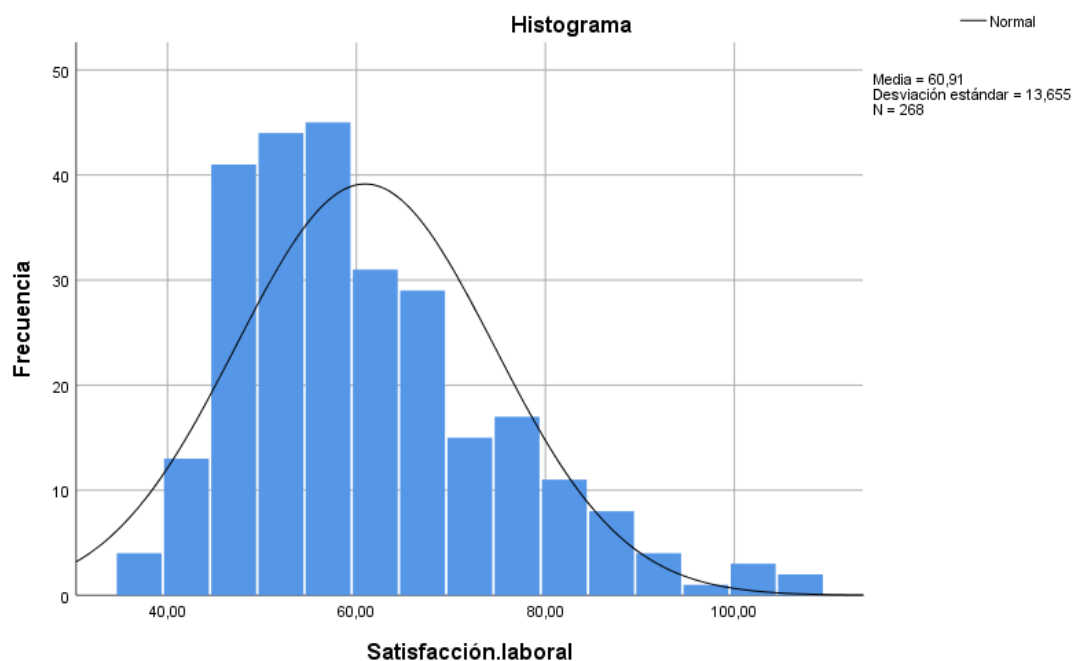
*Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov de la V2 Satisfacción Laboral y Ds*

Variable y Dimensiones	Estadístico	gl	Sig. (p)
D1. Compensaciones laborales y sociales	0,077	268	0,001
D2. Desarrollo personal	0,120	268	0,000
D3. Reconocimiento laboral	0,118	268	0,000
<b>V2. Satisfacción laboral</b>	<b>0,111</b>	<b>268</b>	<b>0,000</b>

Fuente: Base de datos Anx. 5 de los ítems y sujetos por cada variable, procesados en Excel e IBM SPSS 25.

**Figura 14**

*Prueba de Normalidad de KS de la Satisfacción Laboral*



*Nota:* Los datos en la tabla 16 para prueba de normalidad de Kolmogorow-Smirnov para la variable Satisfacción laboral el valor de  $p$  resultó 0.000 y ya que es  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  aceptando la  $H_a$ . Por tanto, en la figura 14, los datos muestran asimetría y no cuenta con una distribución normal al entorno de la media, presenta sesgo y desviación hacia el lado izquierdo, es por ello que, se está corroborando que no existe una normalidad en la distribución de sus datos y por eso aplicaré la estadística no paramétrica.

### 5.3. Contrastación de hipótesis

En la parte previa a esta se trabajó con la prueba de normalidad de Kolmogorow Smirnov, porque la muestra es  $268 > 50$  y el  $p$ -valor para las variables fue  $(0.003 \text{ y } 0.00) < 0.05$ , afirmando que los datos no siguen una distribución normal para las variables es así que, se atribuiré en ellas la estadística no paramétrica con el coeficiente de Spearman para correlacionar V1 y V2, basándonos en lo siguiente:

#### *Nivel de significancia*

Nivel de Confianza (NC) = 0.95

Margen de error ( $\alpha$ ) = 0.05

#### *Hipótesis planteada como $H_0$ y $H_a$*

$H_0$  = No existe correlación entre las variables V1 y V2

$H_1$  = Existe correlación entre las variables V1 y V2

#### *Estadístico de prueba*

Si  $p$  es  $< 0.05$  se rechaza la  $H_0$  (nula), se acepta la  $H_a$  (alterna); entonces existe correlación.

Si  $p$  es  $\geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y rechaza la  $H_a$ , concluyendo que no existe correlación entre las variables.

### Figura 15

#### *Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman*

Correlación	Valor de Rho	Significado
<b>C. negativa</b>	-1	Grande y perfecta
	-0.9 a -0.99	Muy alta
	-0.7 a -0.89	Alta
	-0.4 a -0.69	Moderada
	-0.2 a -0.39	Baja
	-0.01 a -0.19	Muy baja
<b>C. Nula</b>	0	Nula
<b>C. Positiva</b>	0.01 a -0.19	Muy baja
	0.2 a -0.39	Baja
	0.4 a -0.69	Moderada
	0.7 a -0.89	Alta
	0.9 a -0.99	Muy alta
	1	Grande y perfecta

**Tabla 17***Correlación Entre Motivación y Satisfacción Laboral*

Correlación V1 y V2		Motivación laboral	Satisfacción laboral
Motivación laboral	Correlación Rho de Spearman	1,000	,751**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	268	268
Satisfacción laboral	Correlación Rho de Spearman	,751**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	268	268

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

**H<sub>0</sub>:** La motivación no influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.

**H<sub>a</sub>:** La motivación influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.

**Decisión:** En la tabla 17, el *p* valor resultó 0.000, lo cual es inferior a 0.05, es por ello que, se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>a</sub>.

Por consiguiente, la motivación influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.

Determinando que, existe correlación entre las variables motivación y satisfacción laboral y donde el coeficiente correlacional Rho de Spearman es 0,751\*\*, ubicándose dentro de la correlación directa positiva alta entre las V1 y V2.

**Tabla 18***Correlación Entre D1 Motivación Intrínseca y la Satisfacción Laboral*

Correlación D1 y V2		Motivación intrínseca	Satisfacción laboral
Motivación intrínseca	Correlación Rho de Spearman	1,000	,670**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	268	268
Satisfacción laboral	Correlación Rho de Spearman	,670**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	268	268

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

**H<sub>0</sub>:** La motivación intrínseca no influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflores, Lima 2021

**H<sub>a</sub>:** La motivación intrínseca influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflores, Lima 2021.

**Decisión:** En los resultados mostrados en la tabla 18, la Sig. resultó 0.000, siendo  $< 0.05$  y por ello se rechaza la H<sub>0</sub> aceptando la H<sub>a</sub>.

Sosteniendo que, la motivación intrínseca influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflores, Lima 2021. Por tal razón, existe correlación entre la dimensión motivación intrínseca y la satisfacción laboral; donde la correlación Rho de Spearman resultó 0,670\*\*, clasificándola como correlación positiva directa moderada entre la D1 y la V2.

**Tabla 19***Correlación de la D2 Motivación Extrínseca y la Satisfacción Laboral*

Correlación D2 y V2		Motivación extrínseca	Satisfacción laboral
Motivación extrínseca	Correlación Rho de Spearman	1,000	,662**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	268	268
Satisfacción laboral	Correlación Rho de Spearman	,662**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	268	268

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

**H<sub>0</sub>:** La motivación extrínseca no influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflores, Lima 2021.

**H<sub>a</sub>:** La motivación extrínseca influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflores, Lima 2021.

**Decisión:** Los resultados arriba expuestos en la tabla 19, el valor  $p$  resultó 0.000, siendo menor 0.05, por ende, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Deduciendo que, la motivación extrínseca influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflores, Lima 2021. En consecuencia, existe correlación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable satisfacción laboral; del que también resultó 0,662\*\* en la correlación Rho de Spearman, clasificándose dentro de la correlación positiva directa moderada entre la D2 y la V2.



**Tabla 20***Correlación de la D3 Motivación Trascendente y Satisfacción Laboral*

Correlación D3 y V2		Motivación trascendente	Satisfacción laboral
Motivación trascendente	Correlación Rho de Spearman	1,000	,631**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	268	268
Satisfacción laboral	Correlación Rho de Spearman	,631**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	268	268

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

**H<sub>0</sub>:** La motivación trascendente no influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflores, Lima 2021.

**H<sub>a</sub>:** La motivación trascendente influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflores, Lima 2021.

**Decisión:** Lo expuesto en la tabla 20, el valor  $p$  fue 0.000, siendo menor a 0.05, por consiguiente, se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ . Asegurando que, la motivación trascendente influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflores, Lima 2021. Demostrando que, existe correlación entre la dimensión motivación trascendente y la variable satisfacción laboral. Donde el coeficiente correlacional Rho de Spearman fue 0,631\*\*, determinando que tiene correlación positiva directa moderada entre la D3 y la V2.

## Análisis y Discusión de Resultados

Considerando lo expuesto en la problemática planteada y capítulos siguientes de esta investigación referidos a la motivación y satisfacción captadas en el contexto laboral desde las diferentes posturas que los trabajadores del hospital de nivel III nos transmitieron mediante su opinión; ante eso, el objetivo propuesto es con el fin de saber de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en dicho hospital miraflorentino en el 2021.

UNO. Los resultados de la tabla 12, más de la mitad (69.78%) de los encuestados indican estar medio satisfechos con las Compensaciones Laborales y Sociales, en la tabla 13 del Desarrollo Personal muestran insatisfacción (47.01%) y más de la mitad en la tabla 14 del Reconocimiento Laboral (54.48%) indican estar medio satisfechos; de forma general sobre la Satisfacción en la tabla 11 se muestra que acumulando los primeros porcentajes el 94.4% indican no estar satisfechos laborando en el hospital miraflorentino. Así como también en la tabla 4 sobre las características de la muestra resalta que, el 32.5% tienen más de 10 años de labor en el hospital y en relación al género, son las mujeres quienes tienen mayor porcentaje de participación (56%), en el sector salud.

Mientras que en lo expuesto por Macías y Vanga (2021) relacionados al sector educación tiene similar resultado donde el 46.9% tienen más de 10 años de labor en el hospital, pero difiere en relación al género, donde las mujeres tienen menores porcentajes (40%) de participación, existiendo ligera predominancia de participación del género masculino en este sector. Otra de las diferencias fue, sobre las motivaciones planteadas (ascenso, mejora salarial, crecimiento profesional y reconocimiento) con más concurrencia (12.5%) en cuanto al factor motivación, a pesar de situaciones detectadas en relación al Clima Organizacional (catalogados como preventivo), refieren estar altamente motivados, ya que los resultados de mayor predominancia se encuentran como óptimo con porcentajes mayores a 71.9%.

El presente estudio y la de Macías y Vanga están asociados a la teoría de la jerarquía de necesidades de H. Maslow donde consideran que las necesidades del ser humano se encuentran en 5 niveles ordenados de forma jerárquica, desde las necesidades más esenciales a lo más alto de la pirámide y cuando suelen satisfacer las esenciales, aparecen otras necesidades cada vez más elevadas (fisiológicas, seguridad, afiliación, ser reconocido y autorrealizado).

DOS. Lo mostrado en la tabla 10, mayor parte (55.60%) de los encuestados muestran regular motivación trascendente, en la tabla 14 más de la mitad (54.48%) refieren estar medio satisfechos con el Reconocimiento Laboral de la institución y finalmente en relación al Desarrollo Personal muestran insatisfacción (47.01%).

Lo antes expuesto difiere con los resultados de Salazar y Bello (2021), ya que los porcentajes son representativos respecto a los componentes de higiene y motivadores que indican estar muy satisfechos; así mismo se ve en su dimensión Relación con mis compañeros tiene al 61% muy satisfecho, en Reconocimiento laboral tiene al 41% muy satisfecho y por último en Posibilidades de crecimiento personal tiene al 49% muy satisfechos.

Ambos estudios trabajan muestras con el 5% M/error y nivel de confianza al 95%.

El estudio de Salazar y Bello y la presente investigación se relacionan a la teoría de S. Adams (1965), donde el trato laboral no igualitario podría provocar desmotivación e insatisfacción, ya que los trabajadores desean percibir equidad interna y externa, entre trabajadores y equipos.

TRES. Los resultados de correlación (0.670) de la tabla 18 entre motivación (M) intrínseca y satisfacción laboral (SL) evidencia que existe una correlación positiva moderada entre ellas; y de igual forma sucede en la tabla 19 donde registra (0.662) como indicativo de correlación (+) moderada entre la M. extrínseca y la SL; asimismo se determinó que la M.

intrínseca y la M. Extrínseca influyen de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital miraflorentino.

Lo descrito en el párrafo anterior son cotejados con lo mencionado en el artículo de Andrade, Chong y Cobo (2021) acerca de la motivación extrínseca y que también debería realizarse acciones de M. intrínseca en base a las teorías motivacionales estudiadas en dicho artículo y acoplándolas a cada contexto laboral tomando en cuenta la idiosincrasia del personal; ya que estos puntos podrían incentivar a mejorar en el desempeño laboral; asimismo la grado de satisfacción (interna o externa) que se logra con las retribuciones pueden aumentar o disminuir el grado de satisfacción logrado inicialmente (p. 114).

Finalmente cabe resaltar que, lo realizado por Andrade, Chong y Cobo y el presente trabajo están relacionados a la teoría de S. Adams (1965), ya que la equidad laboral interna es una de las comparaciones más relevantes para el trabajador y si éstos no perciben trato igualitario podrían sentirse desmotivados e incluso influyente en su satisfacción.

CUATRO. Lo mostrado en la tabla 11, acerca de la Satisfacción se observa que, la mayor parte (56.34%) de los encuestados sienten estar medio satisfechos, de igual forma sucede en la Tabla 12 de las Compensaciones Laborales y Sociales indican estar medio satisfechos (69.78%) y finalmente en la tabla 13 del Desarrollo Personal mostraron estar medio satisfechos con dicha dimensión. Respecto a la correlación de las variables resultó 0.751 catalogándose como correlación directa positiva alta entre ambas variables.

Lo antes mencionado refleja similares resultados a los de Alarcón, Ganga-Contreras, Pedraja y Monteverde (2020). Es así que, a nivel general sobre la Satisfacción (S) cuenta con resultados predominantes como media S, es así que, en dicha variable obtuvo el 57%, en su 2° factor sobre Beneficios Laborales y Sociales resultó 63% y en su 5° factor sobre Desarrollo Personal 60%, es decir que el trabajador está medio satisfecho laborando en dicho

hospital Chileno, resaltando que la muestra no es significativa y la correlación fue (+) moderada con 0.659.

Esta investigación y el estudio de de Alarcón, Ganga-Contreras, Pedraja y Monteverde se relacionan con la teoría de F. Herzberg donde los factores externos o higiénicos tienen el fin prevenir la insatisfacción y en el caso de que los factores internos o motivacionales, conducen al incremento de la satisfacción laboral.

CINCO. Los resultados expuestos en la tabla 4 referentes a la participación del género en el sector salud indica que, las mujeres ocupan mayor porcentaje (56%) y los varones en menor proporción (44%); en la tabla 10 muestra a más de la mitad de los trabajadores (55.6%) que refieren que la motivación trascendente es regular; el mismo que se refleja en el similar porcentaje (56.34%) obtenido que mencionan estar medio satisfechos en lo laboral; además en la prueba de hipótesis de define que la motivación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Miraflores.

Lo arriba mencionado son comparables con los resultados de Gazca, Zárate y Mota. (2020); donde el género Femenino participa en un 53% y el género Masculino con el 47%; asimismo, buena proporción (74%) de ellos están muy satisfechos, en relación al estado afiliativo o trascendente y 4 de 10 trabajadores estiman que sus necesidades son cubiertas en un (75%) promedio aceptable; mientras en su prueba de hipótesis estadística concluye que, más del 60% de los encuestados no se sienten motivados en su medio laboral.

Ambos estudios están enfocados en la teoría de McClelland donde la motivación se vincula a tres necesidades (logro, poder y filiación); y se relacionan con la motivación afiliativa, ya que los individuos con este tipo de motivación tienen la necesidad de sostener buenos vínculos interpersonales y sociales, es por ello que evitan los conflictos entre compañeros por el temor a la soledad y desaprobación; ellos antepone la solidaridad y demuestran ser amistosos con los que lo rodean.

SEIS. De acuerdo a los resultados presentados en la figura 4, la mayor parte (93.6%) tienen son contratados; en la tabla 7 muestran (64.5%) regular motivación y captando el acumulado (87.3%) responden no tener buena motivación; en cuanto a la satisfacción laboral en la Tabla 11 muestran (94.4%) no estar satisfechos. Respecto a la muestra se trató los datos de 268 encuestados, siendo muestra representativa.

Lo arriba presentado es comparable con lo investigado por Deza, Villavicencio & Gonzales (2020), donde la mayor parte (97.5%) de los profesionales son contratados, con respecto a la motivación refieren (47.5%) estar motivados de forma alta y media respectivamente; también refieren (70%) estar satisfechos parcialmente y se encuentran totalmente (30%) satisfechos. Por otra parte, se tomó la muestra (40) poblacional total.

El estudio de Deza, Villavicencio & Gonzales y el presente coinciden con el estudio de Peña y Villón (2018) manifiesta que los seres humanos diario pasamos por necesidades internas o externas, las que deben ser satisfechas y cuando una persona se siente motivado podrá lograr desarrollarse de mejor forma y conforme va satisfaciendo sus necesidades irán apareciendo otras en forma escalonada.

SIETE. Lo mostrado en la tabla 8, se observa que, más de la mitad (69.78%) de los encuestados sienten recibir motivación intrínseca de forma regular y en la tabla 9 muestran (66.04%) regular motivación extrínseca; confirmando lo mostrado en la tabla 7 donde, el 64.55% perciben regular motivación laboral y agregados a ello la baja motivación, el 87.31% indican no haber recibido buena motivación laboral como trabajadores del hospital.

Lo antes mencionado coincide con los resultados de Flores y Espilco (2020), donde sus encuestados refieren recibir de forma inadecuada con el 58% motivación intrínseca y el 72 % motivación extrínseca, reflejados en el 70% de los trabajadores que afirmaron tener factores motivacionales inadecuados brindados por la institución; recomendando el desarrollo de programas motivacionales.

Ambos estudios son similares en el diseño metodológico excepto por ser de corte transversal y la muestra (50) no es significativa.

El presente estudio y la de Flores y Espilco, están relacionados a la teoría de F. Herzberg donde los factores externos o higiénicos tienden a prevenir los estados insatisfactorios y en el caso de los factores internos o motivadores suelen conducir a incrementar la satisfacción en el trabajo.

OCHO. Lo revelado en la tabla 17, sobre la correlación entre motivación y satisfacción laboral se observa que, p valor es 0.000 afirmando que, la motivación influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital miraflorentino; así mismo la correlación R. Spearman fue 0.751 resultando ser una correlación directa (+) alta entre V1 y V2.

Lo antes mencionado difiere con lo hallado por Casquino (2020) sobre la correlación empleada y al mismo tiempo cuentan con resultados similares, habiendo aplicado cuestionarios en escala Likert mostrando el 0.926 de fiabilidad con A. Cronbach y que fueron aplicados a 47 colaboradores; asimismo la C. Pearson (0.377) indica que existe correlación (+) media entre motivación y satisfacción laboral; evidenciando que los trabajadores se sienten más satisfechos cuando la motivación laboral es buena.

Es un trabajo de investigación no muy significativo en el contenido de los resultados, donde el nivel de frecuencia de sus variables y dimensiones, no cuentan con información suficiente acerca de ellos.

El presente estudio y la de Casquino, están relacionados a la teoría de S. Adams (1965) que trata exactamente sobre comparar su trabajo con la de otro con similar posición dentro o fuera de la organización haciendo ver que un desequilibrio en ello, podría provocar desmotivación y por ende la insatisfacción.

NUEVE. Los resultados de la tabla 7, más de la mitad (64.55%) de 268 encuestados indican estar con regular motivación, acumulando a ello los de baja motivación (22.76%), se estaría hablando del 87.31% representado por 234 trabajadores quienes indican que la motivación no es buena; por otra parte, en la tabla 12 de la D1 Compensación laboral y social mencionan estar medio satisfechos (69.78%).

Lo antes expuesto coincide con los resultados de Dávila, Agüero, Ruiz y Guanilo. (2021) aplicados en una empresa industrial peruana, donde evidencia que, gran parte de los trabajadores (80.7%) muestran regular satisfacción, seguido un mínimo de trabajadores que perciben mala satisfacción (12.03%) y por último buena satisfacción (7.28%); asimismo el resultado de su tercera dimensión reconocimiento personal y social indican estar regular satisfechos (49.68%).

Precisando que ambos estudios fueron obtenidos con el coeficiente de Spearman, en el primero se halló correlación positiva alta (0.751) y en la de Dávila, Agüero, Ruiz y Guanilo. resultó (0.559) correlación (+) media.

Ambos estudios mencionados se asocian a la teoría de H. Maslow referente a las necesidades del ser humano en orden jerárquico de 5 niveles y al ser satisfechas las esenciales, aparecen otras necesidades más elevadas (fisiológicas, seguridad, afiliación, ser reconocido y autorealizarse).

DIEZ. Los resultados de la tabla 11, se nota que, más de la mitad (56.34%) de los trabajadores refieren estar medianamente satisfechos y la tabla 8 muestra (69.78%) regular motivación intrínseca; y añadiendo a ello la baja MI (25.37%), se acumula al 95.15% quienes indican no haber obtenido buena motivación intrínseca como trabajador del hospital.

Lo arriba mencionado coincide con los resultados de Changanaqui (2020) evidenciando que, los trabajadores ratifican tener baja satisfacción (90%), seguida de regular satisfacción (10%);



y en relación a la motivación intrínseca considerado como variable se obtuvo el 62.5% indicando que esta motivación es baja en la empresa Poligamen.

Tienen correlación (+) moderada entre sus V1 y V2

Los dos estudios cuentan con similar diseño metodológico excepto por ser de corte transversal y la muestra no es significativa (40).

Este trabajo y el estudio de Changanqui están relacionados a la teoría de F. Herzberg en el que, los factores higiénicos o externos tienen el propósito de evitar la insatisfacción; mientras que los motivacionales o internos, están con el fin de aumentar la satisfacción laboral.

## Conclusiones

1. Se determinó que, la motivación influye de forma significativa en la satisfacción laboral del trabajador en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021. Es por ello que, existe correlación entre ambas variables; donde el Rho de Spearman fue 0,751, clasificándola como correlación directa (+) alta entre la motivación (V1) y la satisfacción (V2). Además, en la tabla 5, acerca de la frecuencia de la motivación laboral, se concluye que más de la mitad (64.55%) de los trabajadores sienten estar motivados de forma regular, sumados a esto el 22.76% que indican es deficiente; se acumula un buen porcentaje (87.31%) que indican que la motivación en el lugar de trabajo no es buena. En consecuencia, los resultados de la tabla 9 y figura 9, sobre la frecuencia de la variable satisfacción laboral muestra que, más de la mitad (56.34%) de los encuestados están medio satisfechos, añadiendo a ello el 38.06% de trabajadores insatisfechos, resulta un porcentaje acumulado alto (94.40%) de trabajadores que no están satisfechos trabajando en dicho hospital.

2. Se logró determinar que, la motivación intrínseca influye de forma significativa en la satisfacción laboral del trabajador en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021. Por consiguiente, existe correlación entre la dimensión motivación intrínseca y la V2. Asimismo, la correlación Rho de Spearman resultó 0,670, interpretándola como correlación positiva directa moderada entre la dimensión 1 y la V2. También, lo expuesto en la tabla 6 y figura 6 sobre la frecuencia de la D1 muestran que buen porcentaje (69.78%) de los trabajadores sienten regular motivación Intrínseca; y por ende en la tabla 10 y figura 10 acerca de las compensaciones laborales y sociales, de 268 trabajadores, más de la mitad (69.78%) están medio satisfechos y en segundo lugar (24.25%) están insatisfechos. De forma que, el mayor porcentaje de trabajadores perciben como regular la MI e indican no estar satisfechos con la dimensión “compensaciones laborales y sociales” recibidas por el trabajo que realizan en el mencionado hospital.

3. Se determinó que, la motivación extrínseca influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021. Por ende, se halla correlación entre la 2<sup>o</sup> dimensión motivación extrínseca y la variable satisfacción laboral; en el que, la correlación Rho de Spearman derivó en 0,662\*\*, catalogándola como correlación positiva moderada alta entre la D2 y la V2. De modo que, la tabla 7 y figura 7 sobre la frecuencia de la segunda dimensión el resultado con mayor porcentaje (66.04%) sienten regular motivación extrínseca; asimismo, en la tabla 11 y figura 11 determinan que, más de la mitad (54.29%) de los usuarios adultos mayores están insatisfechos, en ese sentido agregando a ello (44.29%) los usuarios medio satisfechos; existe un gran porcentaje (98.57%) de los trabajadores que manifiesta no estar satisfechos con la dimensión desarrollo personal. Se puede afirmar que, en ambas dimensiones un buen porcentaje de los trabajadores opinan no estar motivados de forma extrínseca y no están satisfechos con el DP del hospital.

4. Se logró determinar que, la motivación trascendente influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021. En el que, existe correlación entre la 3<sup>o</sup> dimensión motivación trascendente y la variable satisfacción laboral. Es más, la correlación Rho de Spearman se mostró con 0,631\*\*, ubicándola en el cuadrante de correlación positiva directa moderada entre la D3 y la V2. De tal modo que, según lo expuesto en la tabla 8 y figura 8 sobre la motivación trascendente, más de la mitad de trabajadores refieren estar medio motivados, seguido de motivación deficiente; asimismo en la tabla 12 y figura 12 se concluye que, más de la mitad (54.48) de los trabajadores están medio insatisfechos, seguido de (41.04%) los insatisfechos. Se determinó que un buen porcentaje (85.07%) de trabajadores indican que la MT no es buena y no están satisfechos con el reconocimiento laboral que suelen brindar en el hospital.

## Recomendaciones

1. En vista de lo mostrado en los resultados, en el que, la motivación influye de forma significativa en la satisfacción laboral del trabajador se recomienda al equipo directivo del hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021; implementar planes donde consideren fortalecer o mejorar los sistemas estratégicos de motivación a nivel general involucrando a todo el personal de las diferentes áreas del hospital sin distinción alguna (asistenciales, administrativos, profesionales, especialistas, técnicos, Nombrado, CAS, 728, etc.); para que de forma general puedan mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores así como también en las dimensiones de compensación laboral y social, desarrollo personal y reconocimiento laboral. Esperando en un periodo no muy lejano contar con personal motivado y satisfecho laboralmente que genere resultados mucho más convenientes y de forma voluntaria para el usuario, su área y por ende para la institución.

2. Se recomienda consolidar los planes y métodos de motivación intrínseca como la superación, autonomía, comunicación y autoestima para mejorar la satisfacción del personal que trabaja en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021, todos ellos encaminados a brindar beneficios en favor de los trabajadores, porque ellos manifiestan no estar motivados y menos satisfechos en el puesto de trabajo por las deficiencias, falencias, omisiones y entre otros que, los directivos responsables de cada área y de RRHH no las comunican ni ejecutan como tal; es por ello que, es de suma importancia este aspecto ya que, es un hecho que la motivación intrínseca influye de forma significativa en la satisfacción del trabajador. Recalcando que, al ser una entidad que brinda servicios de salud debería contar con trabajadores satisfechos y motivados para ser reflejados en la atención que reciben los usuarios del hospital.

3. Se sugiere a los coordinadores, jefes inmediatos y directivos del hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021, realizar coordinaciones internas y/o externas; para

reforzar o crear estrategias que aseguren el empoderamiento y el buen desarrollo de las dimensiones valoración y aprobación social, así como también lidiar con el rechazo, ambas dimensiones pertenecen a la motivación extrínseca de este estudio; donde los trabajadores, refieren no estar motivados intrínsecamente y menos satisfechos en el lugar de trabajo porque su profesión es cuestionada por otros profesionales, no participan en actividades extrainstitucionales, no es agradable trabajar entre varias personas, realizan encargos ajenos a sus funciones, evitan enfrentar la solución de problemas para evitarse malos momentos. Por todo ello, es muy importante prestar atención inmediata a estos puntos ya que, la motivación extrínseca influye de forma significativa en la satisfacción del trabajador.

4. Se sugiere al equipo directivo y al comité de gestión social contar con una base de datos de los trabajadores que se identifiquen con el tipo de motivación trascendente, ya que se caracterizan por el bien común en con las personas de su entorno; Es por ello que es necesario realizar planes para este tipo de trabajadores, todos ellos en coordinaciones intra e interinstitucional donde los procesos cuenten con actividades que integren al trabajador y su entorno para que los intereses y beneficios sean para todos. Cabe mencionar que estos procesos deben estar dirigidos a mejorar las dimensiones del deseo de servir y el deseo de ser útil propios de la motivación trascendente del trabajador y de esa manera lograr la satisfacción laboral de dichos trabajadores (disfrutando brindar ayuda por voluntad propia, cediendo a todo tipo de ayuda, siendo más empáticos, alegrándose cuando solicitan su apoyo, mostrando generosidad y respeto a los usuarios, enseñando y orientando a los demás); ya que la motivación trascendente influye de forma significativa en la satisfacción laboral del trabajador en el hospital de nivel III del distrito mirafloresino, Lima 2021.

## Referencias

- Alarcón, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja L. y Monteverde A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave* 20(4), e7900. <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act>
- Alonso, J., (s/f). *Psicología. 2º bachillerato*. Andalucía: Mc Graw Hill.
- Andrade, M., Chong, M. y Cobo, E. (2021) Importancia de la motivación en los entornos laborales de las empresas. *Revista Tecnológica ciencia y educación Edwars Deming* 5(2), 101-115. <https://www.revista-edwardsdeming.com/index.php/es/article/view/83/144>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (5º ed.). California, Episteme.
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III. La población de estudio. *Rev Alerg Méx.* 63(2), 201-206.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el Proyecto de Investigación* (7º ed.). Caracas, Consultores Asociados BL.
- Bello, T. y Bustamante Y. (2019) *¿Es posible incrementar extrínsecamente la motivación intrínseca laboral?* [Tesis de Grado] Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.
- Berardi, L. (2015). Investigación Cuantitativa. En Abero, L., Berardi, L., Capocasale, A., García, S., & Rojas, R. (Eds). *Investigación educativa. Abriendo puertas al conocimiento* (pp. 48-80). Contexto CLACSO, Uruguay. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20150610045455/InvestigacionEducativa.pdf>

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Rev. Universidad y Sociedad* 12(3), 385-390.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Bunge, M. (1991). *La ciencia. Su método y su filosofía* (1° ed.). España: Siglo Veinte.  
[https://users.dcc.uchile.cl/~cguierr/cursos/INV/bunge\\_ciencia.pdf](https://users.dcc.uchile.cl/~cguierr/cursos/INV/bunge_ciencia.pdf)
- Casquino, M. (2020). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicada en el distrito del callao, año 2020*. [Tesis de Grado, Universidad San Martín de Porres, Perú].
- Chávez, C. (2015). *Diccionario de Recursos Humanos. Técnicas Organizacionales y Teorías administrativas*. (1° ed.). México: Brujas.
- Changanaqui, C. (2020). *Satisfacción laboral y motivación intrínseca del personal de la empresa Polimagen en el 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte].
- Chóliz, M. (2004). *Psicología de los Motivos Sociales*. Universidad de Valencia.  
<https://www.uv.es/=cholz/Motivos%20sociales.pdf>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J. y Guanilo, C. (2021). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una Empresa Industrial Peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663-677. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36470/39150>
- De Canales, F., De Alvarado, E. y Pineda, E. (1994). *Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. (2° ed.). Washington, Organización Panamericana de la Salud.
- Deza, I., Villavicencio, M., y Gonzales, C. (2020). Motivación de logro y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Tingo María en Huánuco, Perú. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 61-66. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-61.pdf>

- Domingo, S., Pinto, A. y Rodríguez, Ó. (2023) Satisfacción laboral, grado de burnout y calidad de vida profesional de los fisioterapeutas de atención hospitalaria de Castilla y León. *AE de Fisioterapeutas* 6(1), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.ft.2023.06.003>
- Drago, D. (2020). *Diseño e implementación de programa de reconocimiento para una empresa del sector de energía*. [Tesis de grado]. Universidad de Piura.
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnica y métodos cualitativos para la investigación científica*. (2º edición). Ecuador. Universidad Técnica de Machala TMACH.
- Flores, L. y Espilco, E. (2020). *Factores motivacionales y el desempeño laboral del (a) enfermero (a) del servicio de sala de operaciones del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao, Perú].
- Gagné M., Forest J., Vansteenkiste M., Crevier-Braud, L., Van den Broeck, A., Aspeli, A., Bellerose, J., Benabou, Ch., Chemolli, E., Güntert, S., Halvari, H., Indiyastuti, D., Johnson, P., Molstad, M., Naudin, M., Ndao, A., Olafsen, A., Roussel, P., Wang, Z. y Westbye, C. (2015). The Multidimensional Work Motivation Scale: Validation evidence in seven languages and nine countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology Routledge*, 24(2), 178–196.  
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.877892>
- Gazca, L., Zárate, X. y Mota, A. (2020). Estudio de Motivación de Colaboradores en las Medianas Empresas en la Ciudad de Xalapa, México. *Revista Gestión, Organizaciones y Negocios – GEON* 7(2), 1-12.  
<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/207/210>
- Gómez, Fernández e Inda (2022). Evaluación de la satisfacción laboral docente. Revisión teórica y estudio comparativo. *Revista Española de Educación Comparada* 42 (6), 359-377.



- Gonzales, M. (2021). *Motivación Intrínseca y Extrínseca y su Relación con la Satisfacción Laboral en el Consorcio Nefrológico del Norte Chiclayo – 2019*. [Tesis Doctoral] Universidad Nacional de Piura.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4° ed.). McGraw-Hill. [https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis\\_sampieri\\_unidad\\_1-1.pdf](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México, MCGRAW-HILL.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigaciones del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales* (4 ed.). México: McGraw-Hill. <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Khalil, H., Shabbir, R. y Anees, M. (2020) Levels of job satisfaction among physical therapists working in public and private sectors of Peshawar. *Rehman J Health Sci.* 2(1), 19-23. <https://www.rjhs.pk/index.php/rehman-journal-of-health-science/article/view/23>
- Macías, E. y Vanga, M. (2021). Clima Organizacional y Motivación Laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia* 26(94), 548-567. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35757/38057>
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Redie* 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid, Narcea.
- Meneses, A. y Pérez, K. (2022). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2022. [Tesis de grado] UN de San Cristóbal de Huamanga.
- Miranda, A., Hernández, M. y Hernández, E. (2015). El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas* 9(2015), 104-121.
- Narsis, I. (2023) Modelado de la brecha de género en la satisfacción profesional entre los asesores de seguros de Life Insurance Corporation India. *International Journal of Management and Humanities* 9(11), 12-20.
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *Sistemas de Resolución de Conflictos Laborales. Directrices para la Mejora del Rendimiento*. (1° ed.). Italia, Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín.
- Organización Internacional del Trabajo (2021) Panorama Laboral 2021. *América Latina y El Caribe*. (1° ed). Impreso en el Perú.  
[https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS\\_836196/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_836196/lang--es/index.htm)
- Ortiz, J. (2 de diciembre de 2018). *Origen, Concepto y Teorías sobre Motivación Laboral*. Comunidad de ideas, proyectos y experiencias entre emprendedores y empresarios - Emprendices. <https://www.emprendices.co/origen-concepto-y-teorias-sobre-motivacion-laboral/>
- Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Scientific*, 3(7), 177-192.

- Poder Legislativo del Perú (2006). *Ley General del Trabajo. Texto legal y Disposiciones Complementarias*. Diario Oficial El Peruano.
- Popper, K. (1980). *La lógica de la Investigación Científica*. Editorial Tecnos S.A. Madrid.  
<http://www.raularagon.com.ar/biblioteca/libros/Popper%20Karl%20-%20La%20Logica%20de%20la%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Pujol-Cols, Lucas J., y Dabos, E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales* 34 (146), 3-18.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8° ed.) México, Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13° ed.). México, Pearson.
- Roca, J. (2006). *Automotivación*. (1° ed.). España: Paidotribo.  
[http://www.portalfitness.com/6448\\_libro-automotivacion.aspx](http://www.portalfitness.com/6448_libro-automotivacion.aspx)
- Rodriguez, A., Gómez, P. y De Dios, R. (2017) Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería Global* 47(16), 369-399.
- Ryan, R. y Deci, E. (2000). Motivaciones intrínsecas y extrínsecas: definiciones clásicas y nuevas direcciones. *Contemp. Educ.Psicol.* 25, 54–67
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Ed. Panameric, Bogotá.  
[http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)
- Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. (2018). The importance of ethics in research. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-continental/psicologia/la-importancia-de-la-etica-en-la-investigacion/11289063>
- Salazar, A. y Bello, B. (2021) Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento* 6(10), 216-233.  
<file:///C:/Users/MARTHA/Downloads/Dialnet-MotivacionYSatisfaccionLaboralDelPersonalEnLaDirec-8094626.pdf>

- Simó, J. y Chinchilla, N. (2001). Motivación y médicos de familia (I) *Aten Primaria* 28 (7), 484-490. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656701704829>
- Torres, D. (2019). Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral. *Revista GEON* 6 (2), 4-9.
- Troya, C., Padilla, M., Camacho, L. y Benavides, L. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. *Práctica Familiar Rural*. 5(1).  
<https://practicafamiliarrural.org/index.php/pfr/article/view/145/180>
- Varela, R. (2015). *Administración de la Compensación* (2° ed.). Pearson.
- Vera, J. (24 de abril de 2017). *Ambiente Laboral adecuado contribuye a mayor productividad*. EsSalud, Perú. <http://www.essalud.gob.pe/essalud-trabajar-feliz-mejora-la-salud-de-las-personas/>
- Wayne, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (11° ed.). Pearson.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa*. (2° ed.). México, Mc Graw Hill.
- Zumaeta, J. (6 de setiembre de 2018). *Management & Empleo: Mal clima laboral disminuye hasta el 20% la productividad de colaboradores*. Gestión.  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/mal-clima-laboral-disminuye-20-productividad-colaboradores-nndc-243696-noticia/>

## **Anexos**

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>Generales</b>			<b>Dimensiones</b>	<b>Enfoque</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básica  <b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Población:</b> 872 trabajadores administrativos y asistenciales que laboran en las diferentes unidades del hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima.  <b>Muestra:</b> 268 trabajadores de la población
¿Cómo influye la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021?	Determinar de qué manera influye la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.	El nivel de motivación influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.	<b>V1- Motivación</b>  Motivación Intrínseca  Motivación Extrínseca  Motivación Trascendente	
<b>Específicos</b>			<b>V2 - Satisfacción Laboral</b>	
<b>PE1:</b> ¿De qué manera influye la motivación intrínseca en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021?  <b>PE2:</b> ¿De qué manera influye la motivación extrínseca en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021?  <b>PE3:</b> ¿De qué manera influye la motivación trascendente en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021?	<b>OE1:</b> Determinar la influencia que tiene la motivación intrínseca en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.  <b>OE2:</b> Determinar la influencia que tiene la motivación extrínseca en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.  <b>OE3:</b> Determinar la influencia que tiene la motivación trascendente en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.	<b>HE1:</b> La motivación intrínseca influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.  <b>HE2:</b> La motivación extrínseca influye de forma directa y significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.  <b>HE3:</b> La motivación trascendente influye de forma directa y significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.	Beneficios laborales y sociales  Desarrollo personal  Reconocimiento laboral	

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Ítem	Indicadores	Instru- mento	Escala de medición
Motivación	Es el grado de, con el que cada individuo posee, es aquello que induce en gran o menor escala para su proceder; es ese impulso que lo lleva a ejecutar actividades (Roca, 2006, p. 8).	Es la variable independiente, según Coromoto y Villón, como elemento fundamental en el desarrollo asertivo de la organización, la motivación guarda estrecha relación con la satisfacción laboral (2018, p. 177). Al ser considerada el elemento primordial y de mayor inclinación que tiene el trabajador en determinados contextos, como la dimensión intrínseca, extrínseca y trascendente se utilizará el instrumento de 25 ítems en forma de afirmaciones y deberán ser respondidas con solo una alternativa elegida de cinco presentados en S. Likert y con puntuaciones del 1 al 5.	Motivación intrínseca	1-13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superación</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Autoestima</li> </ul>	Cuestionario	<b>Ordinal</b>  <b>Escala de Likert</b>  (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
			Motivación extrínseca	14-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración y aprobación social</li> <li>• Lidiar con el rechazo</li> </ul>		
			Motivación trascendente	20-25	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Deseo de servir</li> <li>• El Deseo por ser útil</li> </ul>		
Satisfacción laboral	Reacción del empleado, ante diferentes situaciones encontradas en su medio laboral, que producen cierto efecto de contento, no obstante, la falta de uno de estos puntos no necesariamente produce insatisfacción (Chávez, 2015, p. 139).	Para Salazar, la satisfacción laboral contribuye a que los trabajadores se sientan mejor en su lugar de trabajo (2019, p. 48). En el presente estudio es la variable dependiente operacionalizada por tres dimensiones, primero tenemos a las compensaciones laborales y sociales, luego al desarrollo personal y finalmente el reconocimiento laboral; se aplicará un instrumento de 23 ítems a modo de afirmaciones y respondida al elegir uno de los cinco ítems presentados en S. Likert.	Compensación laboral y social	1-7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativa Remunerativa</li> <li>• Otras expectativas</li> </ul>	Cuestionario	<b>Ordinal</b>  <b>Escala de Likert</b>  (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
			Desarrollo personal	8-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización personal</li> <li>• Comodidad en el trabajo</li> </ul>		
			Reconocimiento Laboral	16-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensas</li> <li>• Elogios y Críticas</li> </ul>		

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Niveles y rangos	Escala de medición
<b>V1 Motivación</b>	Motivación intrínseca	Superación	1. Suele estar incluido en alguna capacitación que la institución programó durante el año. 2. Le gusta trabajar en unidades o áreas de mayor complejidad. 3. Suele participar en concursos de promoción y ascenso laboral. 4. Si le preguntan 3 fortalezas y 3 debilidades tuyas, Ud. Responde de inmediato.	Baja (13-30) Regular (31-48) Buena (49-65)	<b>Escala de Likert</b>  (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
		Autonomía	5. Suele delegar las responsabilidades de forma pertinente. 6. Suele coordinar con quienes corresponda para tomar decisiones oportunas. 7. Suele llegar temprano a su trabajo (> a 5 min con anticipación).		
		Comunicación	8. Cuando usted explica algo, los usuarios entienden en una sola vez. 9. El flujo de comunicación en la institución suele ser óptima a todo nivel. 10. Está familiarizado con los canales administrativos para que usted gestione alguna sugerencia, queja y/o reclamo.		
		Autoestima	11. Le afecta cuando recibe críticas por algo que se equivocó. 12. El trabajo suele generarle episodios de depresión, estrés o ansiedad. 13. Los demás, suelen no respetar sus derechos y sobreponen los suyos.		
	Motivación extrínseca	Valoración y aprobación social	14. Su profesión es valorada por los demás profesionales. 15. Participa en reuniones y/o actividades laborales extrainstitucionales. 16. Usted disfruta trabajar entre varias personas.	Baja (6-14) Regular (15 -23) Buena (24-30)	
		Lidiar con el rechazo	17. Suele pedir cambio de un puesto de trabajo por otro en el que se pueda sentir mejor. 18. Realiza encargos ajenos a sus funciones para evitar problemas. 19. Suele enfrentar los problemas laborales para solucionarlos en su momento.		
	Motivación trascendente	El deseo de servir	20. Brinda usted ayuda por voluntad propia antes de que se lo pidan. 21. Suele ceder a peticiones para todo tipo de ayuda en el trabajo. 22. Suele mostrar empatía (sentir y ponerse en el lugar del otro).	Baja (6-14) Regular (15 -23) Buena (24-30)	
		El deseo de ser útil	23. Suele alegrarse cuando solicitan su apoyo para otras áreas que demanden mayor esfuerzo laboral. 24. Usted suele mostrar generosidad y respeto con el usuario. 25. Dedicar tiempo para enseñar y orientar a otras personas en el trabajo		



Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Niveles y rangos	Escala de medición
<b>V2 Satisfacción laboral</b>	Compensación laboral y social	Expectativa remunerativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La remuneración que percibe usted es acorde al trabajo que realiza.</li> <li>2. Su sueldo le permite alcanzar expectativas de una vida digna.</li> <li>3. Suele recibir pago por horas extras u otros adicionales a su remuneración.</li> </ol>	Insatisfecho (7-16) Medio satisfecho (17 -26) Satisfecho (27-35)	<b>Escala de Likert</b>  (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
		Otras expectativas	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Ud. hace uso de la licencia por enfermedad, maternidad, luto u otros.</li> <li>5. Los beneficios y gratificaciones tradicionales, suelen complacerlo.</li> <li>6. Recibe materiales, lo suficiente para ejecutar sus labores diarias.</li> <li>7. Suele recibir otro tipo de compensaciones fuera de lo común.</li> </ol>		
	Desarrollo personal	Realización personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. De haber capacitaciones programadas por la institución, usted asiste a todas ellas.</li> <li>9. El cargo que actualmente desempeña usted le satisface.</li> <li>10. Tiene anhelos de realizar alguna especialidad u otra carrera.</li> <li>11. Suele llevar capacitaciones autofinanciadas para desarrollar sus habilidades y competencias.</li> </ol>	Insatisfecho (8-19) Medio satisfecho (20 -31) Satisfecho (32-40)	
		Comodidad en el trabajo	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. En caso de generarse cambios que le afecten, suele mostrar actitud positiva.</li> <li>13. En caso de generarse cambios que le afecten, suele mostrar actitud positiva.</li> <li>14. Sus compañeros suelen crear un ambiente de trabajo agradable y solidario.</li> <li>15. Suele percibir disposición de su jefatura inmediata cuando usted solicita algo necesario.</li> </ol>		
	Reconocimiento laboral	Recompensas	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Suele recibir algún documento de felicitación por metas obtenidas.</li> <li>17. Su trabajo cotidiano es reconocido y felicitado.</li> <li>18. Le agrada compartir momentos de recreación con sus compañeros de trabajo.</li> <li>19. En la mayoría de las veces, suele tener el respaldo de sus superiores.</li> </ol>	Insatisfecho (8-19) Medio satisfecho (20 -31) Satisfecho (32-40)	
		Elogios y críticas	<ol style="list-style-type: none"> <li>20. Suele recibir retroalimentación sobre su desempeño laboral.</li> <li>21. Suele recibir elogios de sus superiores.</li> <li>22. Sus compañeros critican la forma en que usted desarrolla su trabajo.</li> <li>23. Los usuarios suelen elogiar el servicio que usted les brinda.</li> </ol>		

### Anexo 4. Instrumento de Investigación

Las preguntas están relacionadas al trabajo, son anónimas y confidenciales. Marque con una "X" en la respuesta que usted considere.

<b>Edad</b>		
<b>Sexo</b>	<b>M</b>	<b>F</b>
<b>Estado civil</b>		
Casado		
Soltero		
Conviviente		
Viudo		
Otro		

<b>Tiempo de trabajo en:</b>	
El puesto actual	
El Hospital	
<b>Condición laboral</b>	
Nombrado	
Contrato 728	
CAS	
Otro.....	

<b>Profesión</b>	
Médico	
Lic. Enfermería	
Téc. Enfermería	
Aux. Enfermería	
Prof. Administrativo	
Téc. Administrativo	
Otro.....	

#### ENCUESTA DE MOTIVACIÓN

##### SUB VARIABLE: Intrínseca o Interna

INDICADOR	N°	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Superación	1	Suele estar incluido en alguna capacitación que la institución programó durante el año					
	2	Le gusta trabajar en unidades o áreas de mayor complejidad					
	3	Suele participar en concursos de promoción y ascenso laboral					
	4	Si le preguntan 3 fortalezas y 3 debilidades suyas, Ud. responde de inmediato.					
Autonomía	5	Suele delegar las responsabilidades de forma pertinente					
	6	Suele coordinar con quienes corresponda para tomar decisiones oportunas					
	7	Suele llegar temprano a su trabajo (> a 5 min con anticipación)					
Comunicación	8	Cuando usted explica algo, los usuarios entienden en una sola vez					
	9	El flujo de comunicación en la institución suele ser optima a todo nivel					
Autoestima	10	Está familiarizado con los canales administrativos para que usted gestione alguna sugerencia, queja y/o reclamo.					
	11	Le afecta cuando recibe críticas por algo que se equivocó					
	12	El trabajo suele generarle episodios de depresión, estrés o ansiedad					
	13	Los demás, suelen no respetar sus derechos y sobreponen los suyos					

##### SUB VARIABLE: Extrínseca o externa

Valoración y aprobación social	14	Su profesión es valorada por los demás profesionales					
	15	Participa en reuniones y/o actividades laborales extrainstitucionales					
	16	Usted disfruta trabajar entre varias personas					
Lidiar con el rechazo	17	Suele pedir cambio de un puesto de trabajo por otro en el que se pueda sentir mejor					
	18	Realiza encargos ajenos a sus funciones para evitar problemas					
	19	Suele enfrentar los problemas laborales para solucionarlos en su momento					

##### SUB VARIABLE: Trascendente

El deseo de servir	20	Brinda usted ayuda por voluntad propia antes de que se lo pidan					
	21	Suele ceder a peticiones para todo tipo de ayuda en el trabajo					
	22	Suele mostrar empatía (sentir y ponerse en el lugar del otro)					
El deseo por ser útil	23	Suele alegrarse cuando solicitan su apoyo para otras áreas que demanden mayor esfuerzo laboral.					
	24	Usted suele mostrar generosidad y respeto con el usuario					
	25	Dedica tiempo para enseñar y orientar a otras personas en el trabajo					

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

##### SUB VARIABLE: Compensaciones laborales y sociales

INDICADOR	N°	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Expectativa Remunerativa	1	La remuneración que percibe usted es acorde al trabajo que realiza					
	2	Su sueldo le permite alcanzar expectativas de una vida digna					
	3	Suele recibir pago por horas extras u otros adicionales a su remuneración					
Otras expectativas	4	Ud. hace uso de la licencia por enfermedad, maternidad, luto u otros					
	5	Los beneficios y gratificaciones tradicionales, suelen complacerlo					
	6	Recibe materiales, lo suficiente para ejecutar sus labores diarias					
	7	Suele recibir otro tipo de compensaciones fuera de lo común					

##### SUB VARIABLE: Desarrollo Personal

Realización personal	8	De haber capacitaciones programadas por la institución, usted asiste a todas ellas.					
	9	El cargo que actualmente desempeña usted le satisface					
	10	Tiene anhelos de realizar alguna especialidad u otra carrera					
Comodidad en el trabajo	11	Suele llevar capacitaciones autofinanciadas para desarrollar sus habilidades y competencias					
	12	En caso de generarse cambios que le afecten, suele mostrar actitud positiva					
	13	El ambiente físico de trabajo suele tener buena distribución, ventilación, iluminación, mobiliario, equipos, etc.					
	14	Sus compañeros suelen crear un ambiente de trabajo agradable y solidario					
	15	Suele percibir disposición de su jefatura inmediata cuando usted solicita algo necesario					

##### VARIABLE: Reconocimiento Laboral

Recompensas	16	Suele recibir algún documento de felicitación por metas obtenidas					
	17	Su trabajo cotidiano es reconocido y felicitado					
	18	Le agrada compartir momentos de recreación con sus compañeros de trabajo					
	19	En la mayoría de las veces, suele tener el respaldo de sus superiores					
Elogios y Críticas	20	Suele recibir retroalimentación sobre su desempeño laboral					
	21	Suele recibir elogios de sus superiores					
	22	Sus compañeros critican la forma en que usted desarrolla su trabajo					
	23	Los usuarios suelen elogiar el servicio que usted les brinda					

## Anexo 5. Data del Procesamiento

	MOTIVACIÓN																									Dimensiones			
	Intrínseca													Extrínseca					Trascendente							D1	D2	D3	Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25				
1	68	11	38	21	37	18	31	24	19	34	20	19	34	33	29	14	12	11	19	34	9	12	25	17	34	374	118	131	623
2	77	101	88	102	85	92	68	82	81	83	56	65	51	113	116	80	40	64	50	124	121	55	84	60	38	1031	463	482	1976
3	64	92	105	82	96	94	98	102	118	103	111	109	114	69	90	109	136	121	120	52	92	128	94	106	98	1288	645	570	2503
4	52	50	29	52	47	48	49	51	44	37	67	57	51	30	25	38	48	60	50	23	25	34	32	39	59	634	251	212	1097
5	7	14	8	11	3	16	22	9	6	11	14	18	18	23	8	27	32	12	29	35	21	39	33	46	39	157	131	213	501
1	1	4	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	32	13	17	62
2	1	5	3	3	2	2	1	2	3	4	1	3	2	2	2	2	5	2	4	3	4	3	2	3	2	32	17	17	66
3	1	4	5	3	1	3	5	3	2	1	2	5	2	2	1	3	5	1	3	4	5	4	3	4	1	37	15	21	73
4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	4	2	2	4	1	5	5	3	3	3	2	4	3	4	4	32	21	20	73
5	2	5	1	2	2	3	4	3	1	2	2	2	3	3	2	4	5	3	3	4	2	4	3	4	2	32	20	19	71
6	1	4	5	3	2	3	4	3	2	2	2	5	2	2	1	3	5	2	3	4	5	4	3	5	1	38	16	22	76
7	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	1	3	4	1	4	2	2	3	3	3	3	32	15	16	63
8	1	1	2	2	2	4	2	2	1	2	1	2	4	2	1	3	4	2	4	2	2	3	2	3	2	26	16	14	56
9	1	2	2	1	2	3	3	4	3	4	1	3	1	2	1	3	4	4	5	2	2	3	1	4	1	30	19	13	62
10	4	3	3	2	3	3	4	5	3	3	2	3	3	1	1	2	4	3	4	1	2	3	3	5	2	41	15	16	72
11	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	4	4	1	1	3	4	4	2	32	18	15	65
12	1	4	3	2	3	5	4	3	2	4	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	1	42	16	15	73
13	1	4	2	2	4	5	4	3	2	4	5	4	2	3	2	3	3	2	2	5	5	5	4	4	1	42	15	24	81
14	2	4	3	2	3	3	4	3	2	1	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	5	4	3	3	37	21	20	78
15	1	5	1	2	2	4	5	3	2	2	1	2	2	3	1	4	5	4	3	4	2	4	3	4	2	32	20	19	71
16	5	5	1	2	2	4	5	4	3	2	5	4	3	3	1	4	5	4	3	4	2	4	3	3	3	45	20	19	84
17	4	2	3	2	4	4	5	2	3	4	1	2	2	1	1	2	4	4	4	1	2	3	2	5	1	38	16	14	68
18	3	2	1	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	2	2	5	1	3	3	4	3	1	4	2	38	16	17	71
19	3	2	1	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	5	2	3	3	4	3	2	4	3	39	17	19	75
20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	5	46	17	22	85
21	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	22	12	13	47
22	2	4	2	4	3	2	1	3	4	5	3	3	4	4	1	2	3	2	3	5	3	5	4	5	3	40	15	25	80
23	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	51	22	20	93
24	5	2	1	5	4	5	3	2	4	5	5	3	2	4	5	2	5	5	5	1	2	3	1	4	1	46	26	12	84
25	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	4	4	3	2	44	17	17	78
26	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	5	5	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	3	28	12	11	51
27	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	3	24	12	11	47
28	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	23	11	11	45
29	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	32	13	12	57
30	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	22	15	16	53
31	1	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	40	20	19	79
32	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	24	12	16	52
33	3	2	2	4	3	2	4	5	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	36	10	10	56
34	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	5	5	3	2	2	1	1	1	1	32	18	8	58
35	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	5	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	35	19	16	70
36	1	4	2	3	3	4	3	2	2	2	4	5	1	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	1	36	20	16	72	
37	1	2	3	4	5	3	3	4	4	3	4	1	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	39	18	15	72
38	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1	31	19	15	65
39	1	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	3	41	26	26	93
40	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	5	3	5	2	2	3	4	3	1	26	17	15	58
41	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	28	9	14	51
42	1	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	5	5	2	3	3	4	2	3	3	35	21	18	74
43	1	1	2	2	1	3	3	3	1	2	4	2	3	1	2	3	2	1	4	1	2	3	2	1	1	28	13	10	51
44	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	3	26	9	12	47
45	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	45	21	21	87
46	1	4	2	3	3	3	2	2	1	1	4	3	1	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	30	16	18	64
47	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	4	5	1	3	3	3	2	1	4	27	16	16	59
48	2	4	2	4	3	4	5	3	4	5	3	2	4	4	1	2	4	2	3	5	3	5	4	5	3	45	16	25	86
49	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	1	3	1	2	3	4	2	2	1	3	1	3	2	20	15	12	47
50	1	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	1	30	17	16	63
51	4	3	2	3	4	2	2	2	2	1	5	3	2	2	2	2	5	2	3	2	2	3	3	3	3	35	16	16	67
52	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	34	18	19	71
53	5	2	1	3	4	3	3	1	3	4	5	3	2	4	5	2	3	3	4	1	2	3	2	3	1	39	21	12	72
54	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	24	18	16	58
55	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	28	18	14	60
56	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	4	25	12	16	53
57	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	23	10	10	43
58	1	2	3	3	3																								

70	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	42	15	16	73	
71	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	3	24	12	11	47	
72	3	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	1	25	12	11	48	
73	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	5	39	17	19	75		
74	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	22	15	8	45	
75	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	3	1	27	11	10	48	
76	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	41	16	14	71	
77	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	31	14	13	58	
78	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	31	14	17	62	
79	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	2	25	13	17	55	
80	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	40	16	13	69	
81	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	25	13	15	53	
82	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	30	15	12	57	
83	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	33	13	13	59	
84	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	24	14	17	55	
85	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	1	2	3	1	2	4	2	1	1	1	3	34	13	11	58	
86	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	27	18	11	56	
87	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	26	20	16	62	
88	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	4	4	5	3	2	1	3	2	2	3	4	2	3	2	5	31	13	18	62	
89	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	52	23	23	98	
90	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	35	18	16	69	
91	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	1	39	18	12	69	
92	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	5	3	5	52	21	24	97	
93	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	24	10	11	45	
94	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	37	19	15	71	
95	2	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	47	21	21	89	
96	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	1	2	4	3	4	3	2	2	2	2	4	32	17	14	63	
97	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	46	16	15	77
98	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	35	13	17	65	
99	4	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	36	23	19	78	
100	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	5	3	2	29	15	17	61	
101	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	47	18	22	87	
102	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	28	18	12	58	
103	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	4	43	18	24	85	
104	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	4	3	4	2	3	2	3	2	34	15	14	63	
105	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	1	4	42	18	17	77	
106	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	5	31	17	20	68	
107	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	47	24	21	92	
108	4	3	2	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	4	3	3	3	2	2	1	2	3	32	16	13	61	
109	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	31	15	14	60	
110	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	20	13	14	47	
111	1	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	38	16	17	71	
112	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	43	15	19	77	
113	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	45	20	20	85	
114	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	1	2	4	3	3	4	3	3	4	43	19	20	82	
115	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	28	15	16	59	
116	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	24	15	14	53	
117	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	38	19	22	79	
118	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	47	13	16	76	
119	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	48	21	18	87	
120	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	32	20	21	73	
121	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	26	14	16	56	
122	1	2	3	2	2	2	1	1	2	3	4	5	5	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	33	10	10	53	
123	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	39	19	16	74	
124	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	5	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	5	5	33	17	21	71	
125	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	4	4	33	14	19	66	
126	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	5	2	48	16	21	85	
127	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	33	17	16	66	
128	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	41	16	17	74	
129	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	4	24	16	15	55	
130	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	34	15	15	64	
131	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	27	12	17	56	
132	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	4	3	4	1	1	2	5	3	2	4	30	17	17	64	
133	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	2	2	4	3	3	4	4	40	15	20	75	
134	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4													

146	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	41	19	16	76	
147	3	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46	23	27	96
148	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	49	24	27	100	
149	3	4	3	4	1	4	5	3	4	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	2	5	4	4	45	25	20	90	
150	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	39	21	20	80	
151	4	4	3	3	2	4	3	5	3	4	5	3	3	2	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46	23	30	99	
152	1	5	3	5	4	5	5	3	2	1	4	3	1	2	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	42	21	30	93	
153	2	4	2	4	1	5	4	4	2	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	43	26	28	97	
154	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	46	19	18	83	
155	1	4	1	4	4	4	5	4	2	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	42	25	26	93	
156	3	3	3	4	2	3	5	3	3	1	1	1	1	5	4	5	2	3	3	5	3	5	5	5	5	5	33	22	28	83	
157	4	5	2	4	2	4	5	4	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	50	28	28	106	
158	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	47	23	30	100	
159	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	45	24	28	97	
160	1	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	2	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	38	20	26	84	
161	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	25	30	99	
162	5	5	1	5	2	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	54	26	30	110	
163	2	5	5	5	3	4	5	3	3	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	50	28	28	106	
164	5	5	5	5	3	5	4	5	5	1	3	1	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	27	27	104	
165	2	3	5	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	46	25	28	99	
166	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	1	30	14	9	53	
167	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	39	15	15	69	
168	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	32	17	15	64	
169	3	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	1	1	27	14	11	52	
170	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	44	18	14	76	
171	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	1	21	9	13	43	
172	4	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	31	17	14	62	
173	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	41	15	16	72	
174	2	1	1	2	1	3	2	3	3	1	3	2	1	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	3	25	12	12	49	
175	3	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	1	1	25	12	12	49	
176	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	5	39	17	19	75		
177	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2	3	3	3	3	1	4	2	1	1	1	1	22	15	10	47	
178	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	1	1	3	1	2	3	1	1	27	11	11	49	
179	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	41	16	13	70	
180	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	31	14	14	59	
181	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	32	14	16	62	
182	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	25	13	17	55	
183	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	40	16	13	69	
184	2	2	3	2	2	2	2	4	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	26	13	15	54	
185	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	32	15	12	59	
186	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	34	13	13	60	
187	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	24	14	17	55	
188	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	5	5	5	1	2	3	1	2	4	2	1	1	1	3	3	3	36	13	11	60	
189	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	28	18	11	57	
190	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28	20	16	64	
191	2	3	2	1	1	2	3	1	2	3	4	4	5	3	2	2	1	3	2	2	3	4	2	2	5	3	33	13	18	64	
192	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	5	50	23	23	96	
193	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	36	18	16	70	
194	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	40	18	12	70	
195	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	2	4	4	5	3	3	5	5	51	21	24	96	
196	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	25	10	11	46	
197	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	38	19	15	72	
198	2	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	46	21	21	88	
199	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	1	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	31	17	14	62	
200	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	4	47	16	15	78	
201	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	36	13	17	66	
202	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	35	23	19	77	
203	4	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	5	3	2	30	15	17	62	
204	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	4	47	18	22	87	
205	1	2	3	2	3	2	2	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	31	18	12	61	
206	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	43	18	24	85	
207	3	2	1	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	1	1	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	36	15	14	65	
208	3	4	2	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3																		

222	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	47	21	18	86	
223	2	2	1	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	33	20	21	74	
224	1	2	2	1	2	3	2	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	27	14	16	57	
225	1	2	3	2	2	2	1	1	3	3	4	5	5	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	34	10	10	54			
226	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	40	19	16	75		
227	1	2	2	3	3	2	1	2	4	3	2	5	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	5	5	34	17	21	72		
228	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	4	4	32	14	19	65			
229	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	5	2	5	49	16	21	86			
230	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	34	17	16	67			
231	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	42	16	17	75			
232	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	4	2	25	16	15	56			
233	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	35	15	15	65			
234	1	1	1	1	2	2	3	4	2	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28	12	17	57			
235	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	4	3	4	1	1	2	5	3	2	4	31	17	17	65			
236	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	2	2	4	3	3	4	4	41	15	20	76			
237	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	35	18	20	73			
238	1	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	33	15	16	64			
239	2	2	2	2	1	2	3	3	2	5	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	34	15	17	66			
240	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	31	15	14	60			
241	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	4	40	17	17	74			
242	1	2	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35	19	18	72			
243	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	38	20	16	74			
244	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35	17	19	71			
245	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	30	18	14	62			
246	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	5	41	19	20	80				
247	1	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	34	14	15	63				
248	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	36	16	14	66			
249	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	41	19	16	76			
250	3	4	1	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	46	23	27	96			
251	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	48	24	27	99			
252	3	4	3	4	1	3	5	3	4	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	2	5	4	44	25	20	89				
253	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	39	23	20	82			
254	4	4	3	3	2	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	46	24	30	100			
255	1	5	3	5	4	5	4	1	1	4	3	1	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	41	22	30	93			
256	2	4	2	4	1	5	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	42	26	28	96			
257	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	47	19	18	84			
258	1	4	1	4	4	5	4	2	3	3	4	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	42	27	26	95			
259	3	3	3	4	2	3	4	3	3	1	1	1	1	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	32	24	28	84			
260	3	5	2	4	2	4	4	4	3	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48	26	28	102			
261	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	46	23	30	99			
262	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	45	28	28	101				
263	1	4	4	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	5	3	4	3	5	3	5	5	5	3	38	20	26	84			
264	3	4	2	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	45	26	30	101			
265	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	54	26	30	110			
266	2	5	5	5	3	5	5	2	3	2	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	47	28	28	103			
267	5	5	5	5	3	5	4	5	5	1	3	1	5	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	5	51	27	27	105			
268	2	3	5	3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	47	25	28	100			
Pob.	1.3	0.9	0.9	1	0.9	1	1.2	0.9	0.8	1	1	1	1.1	1.2	0.8	1	1	0.8	1.1							1.3	1.4	63.001	17.683	26.724	238.087	Pob.var
Mx.	1.3	0.9	0.9	1	0.9	1	1.2	0.9	0.8	1	1	1	1.1	1.2	0.8	1.1	1	0.8	1.1							1.3	1.4	63.237	17.749	26.824	238.979	Mx.var
Desv	1.1	1	1	1	1	1	1.1	1	0.9	1	1	1	1.1	1.1	0.9	1	1	0.9	1							1.1	1.2	7.952	4.213	5.179	15.459	Des.Estan
Tota	657	759	685	734	698	756	767	743	741	712	803	794	772	701	671	788	852	802	824							841	835	9621	4638	4718	18977	total
Med	9.4	11	9.8	10	10	11	11	11	11	10	11	11	11	10	9.6	11	12	11	12							12	12	137.443	66.257	67.400	271.100	Media
Med	2.5	2.8	2.6	2.7	2.6	2.8	2.9	2.8	2.8	2.7	3	3	2.9	2.6	2.5	2.9	3.2	3	3.1							3.1	3.1	35.899	17.306	17.604	70.810	Media

<b>Medición:</b>	
<b>ESCALA Y VALORES</b>	
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

<b>Dimensión</b>	
D1	Intrínseca 13 ítems
D2	Extrínseca 6 ítems
D3	Trascendente 6 ítems
<b>Total</b>	<b>25 ítems</b>

Rangos de los niveles												
Niveles y Rangos					Resultado N°							
		Bajo	Medio	Alto		Bajo	Medio	Alto				
V1	Motivación	25	58	59	92	93	125	V1	61	173	34	268
D1	Intrínseca	13	30	31	48	49	65	D1	68	187	13	268
D2	Extrínseca	6	14	15	23	24	30	D2	63	177	28	268
D3	Trascendente	6	14	15	23	24	30	D3	79	149	40	268

	Variable	D1	D2	D3
Valor Mín	25	13	6	6
Valor Máx	125	65	30	30
Rango	100	52	24	24
Amplitud	33.33333	17	8	8
se suma al valor mínimo				

Resultado %				
	Bajo	Medio	Alto	
V1	22.76	64.55	12.69	100.00
D1	25.37	69.78	4.85	100.00
D2	23.51	66.04	10.45	100.00
D3	29.48	55.60		

SATISFACCIÓN																												
	Compensaciones laborales y sociales							Desarrollo personal								Reconocimiento laboral							Dimensiones			TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	D1	D2		D3	
1	16	12	18	15	23	43	173	116	47	41	39	31	26	29	95	129	49	16	20	37	11	50	9	300	424	321	1045	
2	45	35	45	73	81	111	44	66	89	77	88	86	99	113	68	58	97	88	109	69	57	64	56	434	686	598	1718	
3	51	117	155	140	126	75	43	52	70	89	84	106	111	75	69	49	89	112	97	120	138	98	111	707	656	814	2177	
4	91	83	35	36	32	20	8	26	38	30	29	30	19	31	20	27	24	27	27	28	44	48	55	305	223	280	808	
5	65	21	15	4	6	19	0	8	24	31	28	15	13	20	16	5	9	25	15	14	18	8	37	130	155	131	416	
1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	3	4	1	1	3	2	2	4	3	3	14	19	19	52	
2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	2	1	3	3	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	14	20	14	48	
3	2	2	1	1	3	3	1	3	2	4	3	3	2	2	3	1	1	4	1	1	3	1	3	13	22	15	50	
4	4	4	4	4	3	4	4	1	2	5	2	2	3	4	3	2	1	2	3	2	1	3	3	4	24	23	19	66
5	2	3	3	1	2	3	1	1	3	4	1	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	1	4	15	19	21	55	
6	2	2	3	2	3	3	1	3	2	5	3	3	2	2	3	1	1	3	1	1	3	2	3	16	23	15	54	
7	2	3	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	3	2	2	1	1	4	3	1	3	3	1	17	24	17	58	
8	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	1	1	4	3	1	2	1	1	20	26	14	60	
9	2	2	1	2	3	5	1	1	4	2	1	2	4	4	4	1	4	4	4	2	4	1	2	16	22	22	60	
10	3	4	1	2	4	3	1	2	4	2	1	4	3	2	2	1	1	4	2	1	2	2	3	18	20	16	54	
11	1	2	1	2	3	5	2	1	4	3	2	3	4	4	4	1	4	4	4	2	3	1	2	16	25	21	62	
12	4	4	3	3	2	2	1	4	4	5	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1	3	3	5	19	24	19	62	
13	4	3	3	3	2	4	1	3	4	5	2	4	2	3	3	1	2	3	2	1	3	2	5	20	26	19	65	
14	3	4	3	3	4	5	1	2	4	2	2	3	5	4	3	1	2	3	3	2	3	4	3	23	25	21	69	
15	2	2	3	1	2	3	1	1	3	5	2	2	3	3	3	1	1	3	2	1	3	1	4	14	22	16	52	
16	1	1	3	2	2	3	1	2	3	5	2	2	3	3	3	2	2	4	3	1	3	1	4	13	23	20	56	
17	4	5	1	2	5	3	1	3	4	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	4	21	19	15	55	
18	3	2	1	2	3	3	1	2	4	3	2	3	2	4	2	1	3	3	2	1	3	2	2	15	22	17	54	
19	3	2	1	3	3	3	1	2	4	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	4	3	2	16	21	21	58	
20	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	23	24	22	69	
21	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	17	13	13	43	
22	4	4	3	2	3	4	1	2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	1	3	21	26	22	69	
23	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	22	25	28	75	
24	5	4	3	3	3	4	2	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	2	5	4	4	1	2	24	24	24	72	
25	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	24	26	27	77	
26	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	8	17	20	45	
27	3	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	4	4	1	2	14	12	21	47	
28	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	11	15	12	38	
29	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	26	26	26	78	
30	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	3	16	13	16	45	
31	4	3	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	22	29	30	81	
32	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	2	3	16	12	17	45	
33	1	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3	3	1	3	14	16	18	48	
34	2	1	1	1	3	3	1	3	3	2	1	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	2	2	12	17	15	44	
35	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	24	25	24	73	
36	3	3	2	3	2	2	1	4	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	2	3	3	4	16	20	19	55	
37	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	1	3	2	1	3	18	18	16	52	
38	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	4	1	15	15	20	50	
39	5	4	5	2	3	4	1	3	5	4	3	3	2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	5	24	25	19	68	
40	4	3	4	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	20	15	20	55	
41	1	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	1	3	1	1	2	2	1	3	1	3	1	15	15	14	44	
42	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	4	5	26	25	23	74	
43	2	3	3	3	2	1	1	1	3	2	1	3	2	3	1	3	2	1	3	2	3	1	3	15	16	18	49	
44	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	3	1	3	11	14	16	41	
45	2	2	3	4	5	3	2	3	3	4	5	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	2	4	21	30	24	75	
46	2	2	2	2	3	2	1	2	5	4	3	2	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	3	14	21	13	48	
47	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	4	1	3	19	14	16	49	
48	4	4	2	2	3	4	1	2	4	3	2	4	2	3	2	1	3	2	3	1	3	1	2	20	22	16	58	
49	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	17	16	16	49	
50	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	3	2	4	22	16	18	56	
51	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	4	16	20	20	56	
52	3	3	2	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	2	15	18	20	53		
53	5	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	21	22	23	66	
54	3	3	3	2	1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	4	5	15	12	20	47	
55	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	14	17	20	51	
56	3	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	4	4	1	3	10	14	19	43	
57	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	12	14	12	38	

58	3	3	2	4	4	3	1	3	4	2	4	3	3	3	1	1	3	3	1	2	3	2	3	20	23	18	61
59	2	3	2	4	5	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	21	12	15	48
60	2	2	3	2	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	2	1	3	1	2	13	14	16	43
61	3	3	4	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	19	13	13	45
62	3	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	14	14	9	37
63	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	16	20	20	56
64	4	4	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	20	19	23	62
65	5	4	4	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	20	12	22	54	
66	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	12	13	19	44
67	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	22	24	22	68
68	5	4	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	11	16	47
69	3	1	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	5	15	20	27	62	
70	5	4	3	3	3	3	1	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	1	3	22	23	24	69
71	4	3	4	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	17	14	18	49
72	4	3	1	3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	5	17	16	19	52
73	5	4	4	4	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	24	23	29	76
74	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	1	2	5	11	10	18	39
75	4	3	3	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	4	1	5	15	13	18	46
76	5	4	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	20	12	18	50
77	4	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	1	3	19	16	22	57
78	3	4	3	2	2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	16	26	22	64
79	4	4	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	19	15	15	49
80	5	4	3	3	3	2	1	2	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	4	2	21	23	26	70
81	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	4	1	18	10	17	45
82	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	8	15	19	42
83	5	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	2	19	11	18	48
84	4	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	13	13	17	43
85	4	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	17	15	14	46
86	4	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	17	14	13	44
87	4	3	3	3	3	2	1	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	14	17	50
88	5	4	3	3	3	2	1	4	2	1	1	2	3	2	1	1	2	4	2	3	3	3	4	21	16	22	59
89	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	26	29	32	87
90	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	22	21	19	62
91	4	4	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	4	19	12	21	52
92	5	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	5	4	2	4	3	2	4	4	5	5	4	25	26	31	82
93	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	19	17	17	53
94	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	4	21	15	20	56	
95	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	23	27	24	74	
96	5	4	3	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	21	16	22	59
97	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	12	22	28	62
98	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	20	13	16	49
99	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	29	27	31	87
100	5	4	1	3	3	2	1	1	1	2	2	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	19	20	23	62
101	4	4	4	4	3	2	1	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	22	27	35	84
102	4	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	18	16	53
103	4	4	3	3	3	1	1	1	4	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	19	22	17	58
104	4	3	1	3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	18	14	16	48
105	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	2	1	1	1	2	3	4	4	3	4	22	22	24	68	
106	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	1	1	3	3	3	4	4	4	4	23	24	26	73
107	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	5	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	23	27	27	77
108	3	4	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	19	20	17	56
109	5	4	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	19	16	18	53	
110	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	21	16	16	53
111	5	4	3	3	3	1	1	1	3	1	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	20	19	28	67
112	5	4	3	3	3	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	21	12	20	53
113	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	22	24	23	69
114	2	2	3	4	3	4	1	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	19	24	26	69
115	4	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	17	13	19	49
116	4	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	17	19	21	57
117	5	4	3	3	3	2	1	1	2	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	21	26	25	72
118	5	4	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	21	21	17	59
119	4	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	19	27	27	73
120	5	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	1	24	26	26	76
121	4	4	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	19	20	18	57
122	4	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	18	13	14	45
123	5	4	3	3	3	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	21	14	17	52
124	4	3	3	4	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	4	2	2	3	3	3	5	20	11	23	54



125	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	25	26	26	77
126	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	18	20	21	59
127	4	3	2	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	21	24	59
128	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	17	14	19	50
129	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	12	16	20	48
130	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	18	21	19	58
131	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	17	12	18	47
132	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	4	12	15	22	49
133	4	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	3	4	3	3	2	4	20	14	23	57
134	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	15	14	21	50
135	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	17	19	20	56
136	5	4	4	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	4	3	3	22	16	19	57
137	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	20	19	23	62
138	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	17	13	19	49
139	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	17	15	20	52
140	4	4	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	4	3	3	2	4	20	17	22	59
141	5	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	23	20	22	65
142	4	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	4	4	16	14	26	56
143	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	20	20	21	61
144	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	22	21	21	64
145	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	18	21	21	60
146	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	21	23	23	67
147	4	3	4	3	3	3	2	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	22	32	28	82
148	4	4	4	4	3	4	1	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	24	32	23	79
149	5	3	4	4	4	4	1	2	3	1	2	2	5	4	2	3	1	2	2	4	2	4	2	25	21	20	66
150	3	2	2	2	3	2	2	3	5	5	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	16	27	22	65
151	3	3	3	4	3	3	1	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	5	2	2	2	3	5	20	34	23	77
152	1	1	3	4	3	2	2	1	1	5	5	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	5	16	21	20	57
153	5	5	5	4	4	5	1	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	29	36	36	101
154	2	3	3	4	2	2	1	3	5	5	5	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	17	30	25	72
155	5	5	4	3	4	5	2	5	5	5	3	5	3	5	2	3	3	5	2	2	3	4	3	28	33	25	86
156	5	5	5	4	4	3	3	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	29	22	36	87
157	2	5	5	5	4	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	28	36	39	103
158	5	5	3	3	4	5	2	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	4	3	3	27	34	29	90
159	2	1	5	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	2	2	5	3	1	1	5	3	19	28	22	69
160	2	5	2	3	3	3	1	1	2	5	5	2	3	3	5	1	2	5	2	1	2	1	5	19	26	19	64
161	2	3	3	2	4	5	1	2	2	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	3	2	5	20	30	31	81	
162	3	5	3	2	4	5	1	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	23	32	26	81
163	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	29	40	37	106	
164	5	5	5	3	3	5	1	3	5	3	5	5	2	5	5	2	2	5	5	5	5	1	5	27	33	30	90
165	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	5	5	1	3	3	2	1	2	4	3	16	26	19	61
166	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	17	20	20	57
167	4	4	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	20	19	23	62
168	5	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	21	12	22	55
169	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	13	13	19	45
170	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	21	24	22	67
171	5	4	4	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	11	16	48
172	3	1	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	5	16	20	27	63
173	5	4	3	4	3	3	1	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	1	3	23	23	24	70
174	4	3	4	3	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	18	14	18	50
175	4	3	3	3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	5	19	16	19	54
176	5	4	4	4	4	3	1	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	25	23	29	77
177	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	2	1	2	5	1	12	10	18	40
178	4	3	3	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	4	1	5	16	13	18	47
179	5	4	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	19	12	18	49
180	4	3	3	4	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	1	3	20	16	22	58
181	3	4	3	3	2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	17	26	22	65
182	4	4	3	4	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	20	15	15	50
183	5	4	3	2	3	2	1	2	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	2	4	20	23	26	69
184	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	4	1	17	10	17	44
185	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	9	15	19	43
186	5	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	2	18	11	18	47	
187	4	3	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	15	13	17	45
188	4	3	3	3	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	17	16	14	47
189	4	3	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	17	15	13	45

190	4	3	3	3	3	2	1	4	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	16	17	52
191	5	4	3	3	3	3	1	4	3	1	1	2	3	2	1	1	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	22	17	22	61	
192	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	25	29	32	86		
193	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	22	22	19	63		
194	4	4	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	19	13	21	53		
195	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	2	4	3	2	4	4	5	5	4	4	25	27	31	83			
196	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	18	17	17	52		
197	4	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	22	15	20	57			
198	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	21	27	24	72			
199	5	4	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	20	16	22	58			
200	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	13	22	28	63			
201	4	4	3	3	3	2	1	1	3	1	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	20	15	16	51			
202	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	26	31	86			
203	5	4	1	3	3	2	1	1	2	2	2	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	19	21	23	63			
204	4	4	4	4	3	2	1	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	22	26	35	83			
205	4	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	19	16	54			
206	4	4	3	3	2	1	1	1	4	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	18	22	17	57			
207	4	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	20	14	16	50			
208	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	1	1	1	2	3	3	4	4	3	4	23	22	24	69				
209	5	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	1	1	3	3	3	4	4	4	4	24	24	26	74				
210	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	5	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	22	27	27	76				
211	3	4	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	18	20	17	55				
212	5	4	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	20	16	18	54			
213	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	20	16	16	52			
214	5	4	3	3	2	1	1	1	3	1	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	19	19	28	66			
215	5	4	3	2	3	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	20	12	20	52			
216	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	21	24	23	68				
217	2	2	3	3	3	4	1	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	18	24	26	68				
218	4	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	16	13	19	48				
219	4	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	16	19	21	56				
220	5	4	3	2	3	2	1	1	2	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	20	26	25	71				
221	5	4	3	2	3	2	1	4	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	20	21	17	58				
222	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	21	27	27	75				
223	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	1	4	23	26	26	75				
224	4	4	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	18	20	18	56				
225	4	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	19	13	14	46				
226	5	4	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	20	14	17	51				
227	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	4	2	2	3	3	3	5	19	11	23	53				
228	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	24	26	26	76				
229	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	19	20	21	60				
230	4	3	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	21	24	60				
231	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	16	14	19	49				
232	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	13	16	20	49				
233	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	17	21	19	57				
234	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	18	12	18	48				
235	3	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	2	4	13	15	22	50					
236	4	4	3	3	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	3	4	3	3	2	4	19	14	23	56				
237	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	17	14	21	52				
238	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	18	19	20	57				
239	5	4	4	3	4	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	4	3	3	23	16	19	58				
240	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	21	19	23	63				
241	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	18	13	19	50				
242	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	18	15	20	53				
243	4	4	3	3	4	2	1	1	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	4	3	3	2	4	21	17	22	60				
244	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	22	20	22	64				
245	4	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	3	4	3	2	4	4	4	17	14	26	57				
246	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	19	20	21	60				
247	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	23	21	21	65				
248	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	18	21	21	60				
249	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	21	23	23	67				
250	4	3	5	3	3	3	2	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	23	32	28	83				

259	251	4	4	5	3	3	4	1	3	4	4	5	4	4	5	3	2	3	3	3	2	3	4	2	24	32	22	78	
260	252	5	3	3	5	4	4	1	2	3	2	2	2	5	3	2	3	1	3	2	3	2	4	2	25	21	20	66	
261	253	3	2	3	3	3	2	2	3	5	5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	18	27	22	67	
262	254	3	3	3	4	3	3	1	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	5	2	2	2	3	5	20	34	23	77	
263	255	1	1	3	3	4	2	2	1	1	5	4	2	1	4	1	1	1	4	1	1	1	5	5	16	19	19	54	
264	256	5	5	3	4	4	5	2	5	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	1	5	28	35	33	96	
265	257	2	3	2	5	1	2	1	3	5	5	5	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	16	30	25	71	
266	258	5	5	5	3	4	5	2	5	5	4	4	5	3	5	2	3	3	5	2	2	3	4	3	29	33	25	87	
267	259	5	5	5	4	4	3	3	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	29	22	36	87	
268	260	2	5	5	4	4	5	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	27	36	39	102	
269	261	5	5	3	3	4	5	2	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	4	3	3	27	34	29	90	
270	262	2	1	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	2	2	5	3	1	1	5	3	20	28	22	70	
271	263	2	5	2	2	2	3	1	1	2	5	5	2	3	3	5	1	2	5	2	1	2	1	5	17	26	19	62	
272	264	2	3	3	3	5	5	1	2	2	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	2	5	22	30	31	83	
273	265	3	5	3	3	3	5	1	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	23	32	26	81		
274	266	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	29	40	37	106		
275	267	5	5	4	3	5	5	1	3	5	3	5	5	2	5	5	2	2	5	5	5	5	1	5	28	33	30	91	
276	268	2	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	3	2	5	5	1	3	3	2	1	2	4	3	13	26	19	58	
277	Pob_	1.4	0.9	0.8	0.6	0.8	1.1	0.7	1.3	1.4	1.4	1.3	1	0.9	1.1	1.4	1.2	1	1	0.9	1	0.8	1.1	1.1	17.038	40.889	27.09	185.753	Var.pob
278	Mx_	1.4	0.9	0.8	0.6	0.8	1.1	0.7	1.3	1.4	1.4	1.4	1	0.9	1.1	1.4	1.2	1	1	0.9	1	0.8	1.1	1.1	17.102	41.042	27.191	186.449	Var.sMx
279	Desviaciór	0.9	0.9	0.8	0.9	1.1	0.9	1.1	1.2	1.2	1.2	1.2	1	0.9	1.1	1.2	1.1	1	1	1	1	0.9	1.1	1	4.1355	6.4064	5.2145	13.6546	Des.Estan
280	Total sum:	870	788	745	721	665	422	548	707	737	723	716	698	704	598	525	651	761	712	717	805	704	859	5159	5431	5734	16324	total	
281	Media o p	12	11	11	10	9.5	6	7.8	10	11	10	10	10	10	8.5	7.5	9.3	11	10	10	12	10	12	73.700	77.586	81.914	233.200	Media	
282	Media o p	3.2	2.9	2.8	2.7	2.5	1.6	2	2.6	2.8	2.7	2.7	2.6	2.6	2.2	2	2.4	2.8	2.7	2.7	3	2.6	3.2	19.250	20.265	21.396	60.910	Media	

**Medición:**

ESCALA Y VALORES	
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

**Dimensión**

D1	Compensaciones laborales y sociales	7 ítems
D2	Desarrollo personal	8 ítems
D3	Reconocimiento laboral	8 ítems
<b>Total</b>		<b>23 ítems</b>

niveles								Resultado Nro			
Niveles y Rangos		Bajo		Medio		Alto		Bajo	Medio	Alto	
V2	Satisfacción	23	54	55	86	87	115	V2	102	151	15
D1	Compensaciones laborales y sociales	7	16	17	26	27	35	D1	65	187	16
D2	Desarrollo personal	8	19	20	31	32	40	D2	126	122	20
D3	Reconocimiento laboral	8	19	20	31	32	40	D3	110	146	12

%												
		V1	D1	D2	D3				Bajo	Medio	Alto	
Valor Mín		23	7	8	8				V2	38.06	56.34	5.60
Valor Máx		115	35	40	40				D1	24.25	69.78	5.97
Rango		92	28	32	32				D2	47.01	45.52	7.46
Amplitud		31	9	11	11				D3	41.04	54.48	4.48
se suma al valor mínimo												

**% Acumulable**

		Bajo	Medio	Alto
V2		38.06	94.40	100.00
D1		24.25	94.03	100.00
D2		47.01	92.54	100.00
D3		41.04	95.52	100.00

## Anexo 6. Consentimiento informado para participar en la investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Administración y Sistemas

**Título del Estudio:** Motivación y Satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.

**Investigadora:** Martha V. Choquehuanca Canahuire, Bachiller en Administrativas y Sistemas.

**Propósito de Estudio:** El objetivo principal del estudio es “Determinar de qué manera influye la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital de nivel III del distrito miraflorentino, Lima 2021.

**Ámbito de aplicación:** Se aplicará a los trabajadores de las distintas unidades de trabajo de dicho hospital de nivel III en el distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, Perú.

**Incomodidad y riesgos:** La encuesta no representa riesgo alguno, solamente quitará el tiempo que usted dedique para responder a las interrogantes y en caso le produzcan incomodidad no tiene que responderlas.

**Confidencial:** Los datos obtenidos estarán bajo custodia de la investigadora guardando estricta confidencialidad, los mismos que se utilizarán únicamente para fines académicos del presente estudio, cabe resaltar que toda información es de carácter anónima.

**Otras Razones:** Los resultados que usted nos brinde, estarán dispuestos solamente para este estudio, no existe consecuencias si en caso desea retirarse, si hubiera alguna duda, inquietud u otro, estoy para ayudarlo (a).

Visto el documento, acepto participar en el estudio.

Lima.....de..... 202...

-----  
**Firma del Participante**