

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA DE MAestría EN CIENCIAS

TESIS:

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD. CENTRO DE SALUD LA TULPUNA, CAJAMARCA, 2023

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

MARIELA VENTURA RODRÍGUEZ

Asesora:

Dra. RUTH ELIZABETH VIGO BARDALES

Cajamarca, Perú


2026



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

- Investigador:
Mariela Ventura Rodríguez
DNI: 76909631
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud.
Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Salud Pública.
- Asesor(a): Dra. Ruth Elizabeth Vigo Bardales.
- Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
- Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
- Título de Trabajo de Investigación:
MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD. CENTRO DE SALUD LA TULPUNA, CAJAMARCA, 2023.
- Fecha de evaluación: **19/03/26**
- Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
- Porcentaje de Informe de Similitud: **16%**
- Código Documento: **3117:569281823**
- Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **19/03/2026**

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 Dra. Ruth Elizabeth Vigo Bardales DNI:26626297

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2026 by
MARIELA VENTURA RODRÍGUEZ
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERÚ



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las *9:41* horas, del día 10 de marzo de dos mil veintiséis, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. DIORGA NÉLIDA MEDINA HOYOS, Dra. MARÍA YNES HUAMANÍ MEDINA, M.Cs. MARÍA ELOÍSA TICLLA RAFAEL, y en calidad de Asesora la Dra. RUTH ELIZABETH VIGO BARDALES.** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada "**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD. CENTRO DE SALUD LA TULPUNA, CAJAMARCA, 2023**", presentada por la **Bachiller en Obstetricia MARIELA VENTURA RODRÍGUEZ.**

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... *aprobar*... con la calificación de *10 (diez) excelente*... la mencionada Tesis; en tal virtud, **por la Bachiller en Obstetricia MARIELA VENTURA RODRÍGUEZ,** está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS,** de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con **Mención en SALUD PÚBLICA.**

Siendo las *11:30* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Dra. Ruth Elizabeth Vigo Bardales
Asesora

Dra. Diorga Nélida Medina Hoyos
Jurado Evaluador

Dra. María Ynes Huamaní Medina
Jurado Evaluador

M.Cs. María Eloísa Ticlla Rafael
Jurado Evaluador

SE DEDICA A:

Dios, por iluminar mi camino, permitiéndome alcanzar este momento crucial en mi devenir profesional.

Mis padres, Marilú y Víctor, por inculcarme la determinación de nunca desistir en el logro de mis metas, quienes con su amor y sacrificio se convirtieron en el pilar de mi éxito.

Hermanos y amigos, por bríndame su apoyo constante y aliento, este logro es resultado de su permanente respaldo.

Mariela

SE AGRADECE A:

Dios, por la vida y la grandiosa oportunidad de culminar esta etapa de mi vida profesional.

Mi Alma Mater, la Universidad Nacional de Cajamarca, así como a todos los distinguidos docentes de posgrado, cuyo profesionalismo y conocimiento han sido fundamentales en mi formación académica.

Mi asesora, la Dra. Ruth Elizabet Vigo Bardales, cuya guía experta y valioso tiempo brindado han sido esenciales en la realización de la presente investigación. Siendo su apoyo una contribución invaluable a mi crecimiento académico y profesional.

Mariela

“El placer en la tarea pone la perfección en el trabajo”

Aristóteles

ÍNDICE

	Pag.
SE DEDICA A:	v
SE AGRADECE A:	vi
LISTA DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.3. Justificación de la investigación.....	4
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1.Objetivo general	5
1.4.2.Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1.Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	7
2.1.3.Antecedentes locales	9
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Bases conceptuales	15
2.4. Bases legales.....	22
2.5. Definición de términos	23
CAPÍTULO III	25
PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES	25
3.1. Hipótesis	25
3.1.1. Hipótesis central	25
3.1.2. Hipótesis nula	25
3.2. Variables.....	25
3.3. Operacionalización de las variables.....	26

CAPÍTULO IV	27
MARCO METODOLÓGICO	27
4.1. Área geográfica y ámbito de estudio	27
4.2. Diseño y tipo de investigación	27
4.3. Métodos de investigación	28
4.4. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	28
4.5. Criterios de inclusión y exclusión	28
4.6. Procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
4.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos	31
4.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	32
4.9. Criterios éticos	32
CAPÍTULO V	34
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	34
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Características demográficas y laborales del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.	34
Tabla 2.	Nivel de Motivación Laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.	36
Tabla 3.	Nivel de Motivación Laboral según dimensiones en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.	37
Tabla 4.	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.	38
Tabla 5.	Nivel de Satisfacción Laboral según dimensiones en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.	39
Tabla 6.	Relación entre las dimensiones de la Motivación Laboral y la Satisfacción Laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.	40
Tabla 7.	Relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.	42

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal, alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 49 trabajadores. Se empleó el cuestionario Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham para la motivación laboral y el cuestionario SL-SPC para la satisfacción laboral. Los resultados evidenciaron que, en el personal de salud, predominaron las edades de 31 a 40 años, el sexo femenino, así como los profesionales de enfermería y personal técnico, con 2 a 5 años de experiencia laboral, contratados y con estudios de pregrado. La motivación laboral se ubicó en un nivel bajo; destacando menores valores en las dimensiones variedad de habilidades, identidad de la tarea y retroalimentación. La satisfacción laboral se distribuyó entre los niveles bajo y medio; evidenciando debilidades en sus dimensiones beneficios laborales, condiciones físicas y confort, relación con la autoridad y políticas administrativas. Además, se evidenció que todas las dimensiones de la motivación laboral se relacionaron con la satisfacción laboral. Concluyendo que, existe una relación directa y significativa entre ambas variables ($R = 0,785$; $p = 0,000$).

Palabras clave: motivación laboral, satisfacción laboral, personal de salud.

ABSTRACT

The aim of this study was to determine the relationship between work motivation and job satisfaction among healthcare personnel at the La Tulpuna Health Center, Cajamarca, 2023. The study had a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design and a correlational scope. The sample consisted of 49 workers. Data were collected using the Job Diagnostic Survey developed by Hackman and Oldham to assess work motivation, and the SL-SPC questionnaire to measure job satisfaction. The results indicated that the majority of participants were aged 31 to 40 years, predominantly female, and mainly comprised nursing professionals and technical staff, with 2 to 5 years of work experience, employed under contract, and holding undergraduate degrees. Work motivation was found to be low, with the lowest scores observed in the dimensions of skill variety, task identity, and feedback. Job satisfaction ranged from low to moderate levels, with notable deficiencies in benefits, physical conditions and comfort, relationships with authority, and administrative policies. Furthermore, all dimensions of work motivation were significantly associated with job satisfaction. It is concluded that there is a direct and statistically significant relationship between both variables ($R = 0.785$; $p < 0.001$).

Keywords: work motivation, job satisfaction, health personnel.

INTRODUCCIÓN

La motivación y satisfacción laboral representan indicadores fundamentales de la calidad del servicio y del desarrollo organizacional. Mientras que la motivación impulsa al trabajador al logro de metas institucionales, la satisfacción refleja la percepción de su entorno laboral, el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento (1). En el sistema de salud, evaluar estas variables resulta fundamental, ya que permite fortalecer el compromiso de los profesionales y mejorar la calidad de la atención. De esta manera, se contribuye tanto a la seguridad del paciente como al cumplimiento de las metas nacionales en salud.

En este sentido, los beneficios psicológicos derivados de una adecuada motivación laboral tales como la autorrealización, la competencia y la utilidad impulsan el crecimiento tanto del individuo como de las instituciones (2), no solo por fortalecer la autoestima del personal, sino que también actúa como un factor protector frente al desgaste laboral. Asimismo, la satisfacción en el trabajo contribuye a un mayor compromiso institucional y a la retención del talento en el personal de salud. Por el contrario, cuando estos factores organizacionales no reciben la atención necesaria, pueden surgir el agotamiento emocional y la pérdida del sentido de pertenencia, situaciones que terminan afectando negativamente la calidad del servicio y la sostenibilidad del sistema de salud (3).

Dado el contexto descrito, se planteó la presente investigación con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca 2023. Se espera que los resultados del estudio sirvan como base para diseñar estrategias que ayuden a mejorar el ambiente laboral y fortalecer el desempeño del personal de salud.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

La evaluación de la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores se ha vuelto una práctica cada vez más común a nivel mundial, tanto en organizaciones gubernamentales como en el sector público en diversos campos, incluyendo las organizaciones de salud pública (4). En este contexto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha priorizado, dentro de su estrategia global al año 2030, el fortalecimiento de ambos factores en el personal de salud como un medio fundamental para optimizar la prestación de servicios y mejorar la calidad de la atención (5).

Es crucial distinguir ambos conceptos; pese a que están estrechamente relacionados, tienen un significado distinto. Por un lado, la motivación laboral hace referencia a las fuerzas internas y externas que impulsan a los empleados actuar de cierta manera y lograr metas organizacionales; mientras que, la satisfacción laboral constituye una respuesta emocional hacia las condiciones de su entorno y responsabilidades laborales, reflejando así su percepción y valoración del trabajo desempeñado (6). En el sector salud, ambos conceptos son clave para optimizar la productividad y el desempeño del equipo humano.

La ausencia o los bajos niveles de motivación y satisfacción laboral generan diversas consecuencias negativas para los trabajadores, tanto en el ámbito físico como psicológico. Siendo más propensos a cometer errores clínicos debido a la falta de atención y concentración; además, pueden presentar mayores niveles de estrés, desánimo, ausentismo laboral, agotamiento, ansiedad e incluso depresión, esta situación contribuye a la fuga de talentos, lo que a su vez agrava la escasez de personal y eleva la carga laboral de quienes continúan laborando en la organización. Por el contrario, la interacción positiva de estos factores organizacionales favorece el bienestar del trabajador, fortalece su desempeño y promueve un entorno laboral saludable (7).

En contraste con las tendencias de la década pasada, los reportes globales de capital humano revelan un panorama de motivación laboral sumamente heterogéneo y complejo. Según el informe State of the Global Workplace antes del año 2023 solo alrededor del 21% a 23% de los trabajadores a nivel mundial se encontraban comprometidos con su trabajo, evidenciando bajos niveles de motivación laboral. Asimismo, se observan diferencias entre regiones, ya que la laboral motivación laboral alcanzó aproximadamente 31% en América Latina y Norteamérica, mientras que en Europa se redujo a cerca del 13% (8).

En cuanto a la satisfacción laboral, según el informe Randstad Workmonitor en el año 2018, Europa presentó los índices más altos, destacando Austria (81%), seguida de Dinamarca, Noruega y Países Bajos (78%) y Luxemburgo (77%). España, con un 73%, superó la media europea del 72% y a países como Reino Unido (71%), Alemania (69%) y Francia (67%) (9). En contraste, en Asia, un estudio en Jiangxi (China) reportó que solo el 12,72% del personal de salud se encontraba satisfecho, debido a bajos salarios y deficientes condiciones laborales (10). En África, Etiopía registró una satisfacción laboral del 41,17%, lo que ha motivado la migración profesional (11,12). En Latinoamérica, México presenta uno de los índices más altos de satisfacción laboral, superando a Argentina y Brasil (13).

Esta situación cobra aún mayor relevancia si se considera que la OMS proyecta que, para el año 2035, habrá una escasez de 12,9 millones de trabajadores de la salud, principalmente en el sudeste asiático y África, donde se concentraría el 47% y el 25% del déficit, respectivamente, mientras que en la región europea solo se estima un 1%. Además, el informe señala que cerca del 40% del personal de salud a nivel mundial podría abandonar sus empleos en las próximas décadas debido a la desmotivación y la insatisfacción laboral, lo que podría generar un impacto importante en la salud pública a nivel global (14).

En el contexto peruano, la problemática es igualmente crítica. Pese al crecimiento económico, persisten deficiencias estructurales en el sistema de salud, caracterizadas por sobrecarga laboral, recursos insuficientes, salarios no competitivos y condiciones laborales adversas, factores que erosionan la motivación y la satisfacción del personal sanitario. Aunque la infraestructura es esencial, el factor humano, frecuentemente ignorado, es clave para una atención de calidad por lo que es necesario abordar la

motivación y satisfacción laboral del personal de salud mediante estudios que permitan generar estrategias concretas y efectivas (15).

Según la "Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud" realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el año 2015 a nivel nacional se registró un 61,9% de satisfacción laboral en médicos y un 64,6% en enfermeros; no obstante, un 19,5% de los primeros y un 12,8% de los segundos manifestaron insatisfacción con sus condiciones laborales. Entre los departamentos con mayor proporción de personal de salud insatisfecho destacaron Lima (28,3%), Arequipa (6,5%), Piura (5,4%) y Cajamarca (2,6%), lo cual sugiere la presencia de desafíos particulares en estas regiones. Asimismo, un 29,4% de los médicos y un 21,8% de las enfermeras expresaron considerar la posibilidad de emigración, señalando en más del 50% de los casos la búsqueda de mejores salarios como principal motivación (16).

Esta situación se agravó durante la pandemia de COVID-19, periodo en el que se acentuaron las desigualdades en la disponibilidad de recursos humanos y materiales en el sistema de salud. Asimismo, se evidenció una baja retención del personal en zonas rurales y un aumento de la migración laboral. A ello se sumaron condiciones de trabajo precarias, escaso apoyo psicosocial y afectaciones en la salud mental del personal, factores que repercutieron en la productividad y en la calidad del desempeño, especialmente en el primer nivel de atención (5).

En el contexto local, el Centro de Salud La Tulpuna enfrenta diversas dificultades relacionadas con la gestión del recurso humano. Se observa una elevada demanda de atención por parte de la población en comparación con el limitado número de profesionales de salud disponibles, lo que genera sobrecarga laboral. A esta situación se suma el desarrollo de actividades rutinarias que restringen la posibilidad de que los trabajadores utilicen plenamente sus competencias y habilidades. Asimismo, se evidencia una limitada retroalimentación por parte de las jefaturas respecto al desempeño laboral, lo que podría afectar la motivación del personal.

Asimismo, se identifican condiciones físicas de trabajo poco favorables, como insuficiente ventilación e iluminación, junto con dificultades en las relaciones interpersonales y una percepción de escaso reconocimiento al esfuerzo realizado, factores que pueden generar insatisfacción en el personal de salud y propiciar un clima

organizacional desfavorable. Por lo expuesto surge la necesidad de determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca 2023, con el propósito de generar evidencia empírica que contribuya a mejorar las condiciones laborales, optimizar el desempeño profesional y elevar la calidad de los servicios de salud.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca 2023?

1.3. Justificación de la investigación

En la actualidad, la motivación y la satisfacción laboral del personal de salud desempeñan un papel fundamental en la calidad de la atención sanitaria. Diversos estudios han evidenciado que los trabajadores motivados y satisfechos presentan mejores condiciones de salud física y psicológica, lo que favorece un mayor nivel de productividad en el desempeño de sus funciones (3). En consecuencia, estos factores influyen directamente en el bienestar de los pacientes. Por ello, resulta esencial comprender y abordar de manera integral estos aspectos laborales, con el fin de promover un desempeño profesional comprometido y garantizar una atención en salud de calidad para la población atendida.

La presente investigación busca comprender los factores que influyen en el bienestar del personal de salud en el primer nivel de atención en Cajamarca, un contexto donde aún existe poca evidencia local. Surge a partir de la identificación de posibles deficiencias en el entorno laboral del Centro de Salud La Tulpuna, donde aspectos como la alta demanda de atención, la limitada disponibilidad de recursos y la escasa retroalimentación podrían estar afectando el clima organizacional y, en consecuencia, la calidad del servicio.

En el plano práctico, los resultados del estudio ofrecerán un diagnóstico sólido que sirva de base para diseñar intervenciones en la gestión del talento humano, tanto en el establecimiento como en la red de salud. Esto permitirá a las autoridades implementar acciones orientadas a mejorar las condiciones laborales, optimizar el desempeño del equipo asistencial y fortalecer la calidad de la atención brindada a la comunidad.

Desde una perspectiva científica y metodológica, el estudio aporta al análisis de teorías clásicas sobre motivación y satisfacción laboral en el contexto sanitario de Cajamarca. El uso de instrumentos estandarizados y un diseño correlacional respalda la validez de los resultados y deja una base metodológica que puede replicarse en otros establecimientos. De esta manera, se abre la puerta a futuras investigaciones y a la generación de mejoras concretas en la gestión de los servicios de salud, con énfasis en el recurso humano.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir las características demográficas y laborales de la población en estudio.
- Identificar el nivel de motivación laboral y sus dimensiones en el personal de salud.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones en el personal de salud.
- Establecer la relación entre las dimensiones de la motivación y el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

El estudio de la motivación y la satisfacción laboral es un tema de gran importancia a nivel internacional, ya que influye directamente en la productividad y el bienestar del personal de salud en distintos países. En particular, en América del Sur, la relación entre ambas variables en el ámbito sanitario ha sido analizada en al menos tres investigaciones realizadas en diferentes países, que se detallan a continuación:

Venegas, B. et al. (17), realizaron un estudio con el objetivo de identificar la motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel en distintos hospitales de la ciudad de Quito, Ecuador durante el año 2022. Para ello, utilizaron un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y corte transversal, trabajando con una muestra de 200 profesionales. Los hallazgos indicaron que tanto la motivación como la satisfacción se ubicaron en un nivel intermedio, alcanzando un 61% y 56%, respectivamente. Estos resultados se relacionaron principalmente con problemas en la comunicación entre el personal, sus líderes y el equipo de trabajo, además de una percepción de poco reconocimiento por su labor. Los autores concluyeron que existe una relación estrecha entre la motivación y la satisfacción laboral.

Fernández, M. et al. (18), evaluaron la motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería en un hospital privado de alta complejidad en la provincia de Buenos Aires, Argentina durante el año 2019. La investigación fue de enfoque cuantitativo, observacional y de corte transversal, con la participación de 207 enfermeros. Los resultados indicaron que el nivel de motivación se situó entre medio y alto, mientras que la satisfacción laboral osciló entre medio y bajo. Asimismo, se encontró una asociación estadísticamente significativa entre el grado de motivación y la satisfacción laboral ($p=0,000$). Las dimensiones con menor nivel de satisfacción fueron los beneficios laborales y remunerativos, mientras que el desarrollo personal y el desempeño de tareas presentaron mayor satisfacción laboral.

Alarcón, N. et al. (3), realizaron en 2019 un estudio en el Hospital de Puerto Montt, Chile, para analizar la motivación y la satisfacción laboral de los obstetras. El trabajo fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra de 35 profesionales elegidos mediante muestreo aleatorio simple. Los resultados mostraron que solo el 23% alcanzó niveles altos tanto de motivación como de satisfacción laboral. Además, las condiciones físicas y materiales fueron el aspecto peor valorado, con apenas un 9% de satisfacción. Finalmente, se identificó una correlación positiva ($R=0,659$), lo que sugiere que, a mayor motivación, también aumenta la satisfacción laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En diversos estudios realizados en varias regiones del Perú, se ha investigado la relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal de salud, como se presentan a continuación:

Tinoco, C. (19), tuvo como objetivo determinar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de pediatría en un hospital de Lima en el año 2022. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 76 enfermeras. Los resultados evidenciaron que los niveles de motivación y satisfacción laboral fueron predominantemente medios, con porcentajes de 40,79% y 63,16%, respectivamente, encontrándose una correlación directa, muy alta y significativa entre ambas variables ($r = 0,907$; $p = 0,000$). En este sentido, se concluyó que la motivación laboral está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral.

Machco, M. (20), en su estudio de tipo cuantitativo, no experimental y correlacional, realizado en el Hospital de Chancay, Huacho durante el año 2021, analizó la influencia de la motivación laboral en la satisfacción laboral del personal asistencial de salud; evaluó a 171 trabajadores, obteniendo como resultados que la motivación laboral influye significativamente en la satisfacción laboral, presentando una correlación positiva muy alta, de acuerdo con la prueba Rho de Spearman ($R = 0,919$).

Garay, R. (21), en su estudio evaluó la relación entre la motivación y satisfacción laboral del personal de salud de un Hospital Público del Callao, Lima en el año 2020. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo y correlacional,

con una muestra de 80 trabajadores de salud. Los resultados mostraron que en la motivación laboral predominó el nivel medio (82,5%), seguido del nivel bajo (17,5%), sin presencia de nivel alto; mientras que en la satisfacción laboral predominó el nivel medio (45%), seguido del nivel alto (37,5%) y el nivel bajo (17,5%). Se concluyó que no existe una relación positiva y significativa entre ambas variables, dado que el coeficiente de correlación de Spearman fue bajo ($r = 0,136$).

Herrera, E. (22), tuvo como objetivo determinar la motivación y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro, Arequipa en el año 2019. La metodología de estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, correccional y de corte transversal, con una población conformada por 50 trabajadores de salud. Los resultados mostraron que la motivación y la satisfacción laboral fueron de nivel medio, con un 76% y 54%, respectivamente, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p = 0,001$).

Avia, J et al. (23) en su estudio tuvieron como objetivo evaluar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima en el año 2019. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño transversal y no experimental, e incluyó a 91 profesionales. Los resultados evidenciaron relaciones directas, fuertes y significativas entre distintas dimensiones de la motivación y la satisfacción laboral. Se encontró asociación significativa con la variedad de tareas ($\rho = 0,755$; $p = 0,000$), la identificación con la tarea ($\rho = 0,719$; $p = 0,000$) y la retroalimentación ($\rho = 0,760$; $p = 0,000$). En conjunto, se determinó una relación directa, fuerte y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral ($\rho = 0,912$; $p = 0,000$).

Santana, O. (24), el estudio buscó analizar la relación entre motivación y satisfacción laboral en trabajadores de salud del puesto Fonavi IV en junio de 2018. Se utilizó un enfoque correlacional con una muestra de 38 empleados. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral ($p = 0,000$; $r = 0,567$). Asimismo, se encontró asociación con la dimensión de retroalimentación sobre el desempeño ($p = 0,002$; $r = 0,487$). Sin embargo, no se halló una asociación significativa con otras dimensiones como la variedad de tareas, la identidad con la tarea, la importancia de la tarea y la autonomía para su realización.

Quispe, K. (25), realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital EsSalud Base II de Moquegua en el año 2018. La investigación fue de tipo correlacional, prospectiva y de corte transversal, con una muestra de 131 trabajadores seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Los resultados mostraron niveles medios de motivación (57,3%) y satisfacción laboral (71%), además, se encontró una relación significativa entre ambas variables ($\chi^2 = 25,399$; $p = 0,000$), también se evidenció asociación con las dimensiones variedad de la tarea ($p = 0,039$), identidad de la tarea ($p = 0,003$) e importancia de la tarea ($p = 0,000$), mientras que no se halló relación con la autonomía ($p = 0,842$) ni con la retroalimentación ($p = 0,223$). Concluyendo que existe una relación significativa entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial.

2.1.3. Antecedentes locales

Pérez, N. (26), se propuso analizar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación en los profesionales de enfermería de la Dirección de Salud de Chota durante el año 2021. Para ello, desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo transversal, descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 63 profesionales, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante encuesta. Los resultados mostraron una relación directa y significativa entre ambas variables. En concreto, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson alto ($r = 0,805$; $p < 0,001$) y una prueba de Chi-cuadrado también significativa ($p < 0,001$). Esto sugiere que, conforme aumenta la satisfacción laboral, también se incrementa el nivel de motivación en el personal evaluado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de la Motivación laboral

La motivación ha sido ampliamente estudiada a lo largo del tiempo tanto por especialistas en comportamiento humano como por investigadores del ámbito organizacional. Diversas perspectivas han intentado explicar este fenómeno, reconociendo que cada persona se orienta hacia metas particulares. En consecuencia, para comprender y prever el comportamiento de los trabajadores, las organizaciones deben conocer los principales enfoques teóricos sobre la motivación.

Las teorías de la motivación buscan identificar los distintos factores o estímulos que influyen en la conducta de las personas, ya que el comportamiento individual está condicionado por el nivel de motivación. Estas teorías se clasifican principalmente en dos tipos según su enfoque: las teorías de contenido, que analizan los factores internos que impulsan la conducta, y las teorías de proceso, que explican las etapas o mecanismos mediante los cuales se origina y dirige el comportamiento (27). A continuación, se detallan estas teorías:

Teorías del contenido

Las teorías de contenido resaltan la importancia de los factores que forman parte de la personalidad, ya que influyen en la manera en que las personas enfrentan sus tareas, así como en el nivel de esfuerzo y dedicación que les asignan. Además, permiten comprender las necesidades y los estímulos que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores. Entre estas teorías, destacan las siguientes (28):

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Una de las más conocidas teorías sobre la motivación laboral es la Teoría de la Jerarquía de Necesidades planteada por el psicólogo Abraham Maslow, considerado uno de los referentes clásicos en el análisis de la motivación humana. Este enfoque sostiene que la motivación surge como un impulso interno que orienta el comportamiento del individuo hacia la satisfacción de diversas necesidades, ya sean conscientes o inconscientes.

Maslow estructuró 5 necesidades, ordenándolas según su relevancia e influencia en el comportamiento individual.

En la base de la pirámide se encuentran las necesidades más fundamentales del individuo, mientras que en la cúspide se ubican sus aspiraciones finales o deseos más elevados, dado que la búsqueda constante de superación es inherente a la naturaleza humana(28).

Necesidades de autorrealización: representan el nivel más alto de la jerarquía propuesta por Maslow y se relacionan con el deseo de alcanzar el máximo desarrollo personal, mediante el aprovechamiento pleno de las capacidades individuales y la consecución de logros significativos (29).

Necesidades de estimación: aparecen una vez que las personas han satisfecho sus necesidades de pertenencia. En esta etapa surge el deseo de reconocimiento, tanto a nivel personal como social. Dentro de este nivel se incluyen elementos como la autoestima, la valoración personal y el reconocimiento por parte de los demás (29).

Necesidades Sociales: se vinculan con la naturaleza social del ser humano, quien busca establecer vínculos, interactuar con otros y sentirse aceptado dentro de un grupo, además de experimentar sentimientos de afecto y pertenencia (29).

Necesidades de seguridad: se relacionan con la protección frente a riesgos físicos o amenazas, así como con la estabilidad laboral, la seguridad económica y la garantía de acceso a recursos básicos como vivienda y alimentación (29).

Necesidades fisiológicas: constituyen el nivel más básico de la jerarquía, ya que están directamente asociadas con la supervivencia humana, incluyendo aspectos fundamentales como la alimentación, el descanso, el agua y la protección frente a condiciones climáticas adversas (29).

De acuerdo con la teoría propuesta por Maslow, para estimular la motivación en una persona resulta necesario identificar el nivel de necesidades en el que se encuentra dentro de la jerarquía. Esto permite diseñar estrategias o estímulos acordes con ese nivel o con uno superior (28) En el contexto laboral, las necesidades básicas, como las fisiológicas y de seguridad, pueden satisfacerse mediante factores como una

remuneración adecuada, la estabilidad en el empleo y condiciones laborales favorables. En cambio, las necesidades de afiliación, reconocimiento y desarrollo personal requieren un proceso continuo de fortalecimiento, que eventualmente puede conducir al nivel más alto de satisfacción representado por la autorrealización.

Teorías del Proceso

Las teorías de proceso se centran en examinar cómo se lleva a cabo el proceso de motivación en el ámbito laboral, analizando este proceso desde la perspectiva de las expectativas del empleado, los objetivos que busca alcanzar y la equidad en el ámbito laboral (28).

Teoría de la equidad o justicia laboral de Adams

John Stacy Adams, en su "Teoría de la equidad" formulada en 1965, se basa en la comparación que los individuos hacen entre sus aportes, recompensas y trabajo (entradas como esfuerzo, experiencia, educación y habilidades) y los resultados obtenidos (como salario, aumentos y reconocimiento), en relación con otras personas. Cuando esta comparación lleva a la percepción de que las relaciones son equitativas, se establece un estado de equidad. Sin embargo, si se percibe una desigualdad, las personas experimentan una tensión negativa que motiva la necesidad de tomar medidas correctivas para eliminar cualquier sensación de injusticia (28).

Esta teoría busca explicar la equidad en la distribución de recompensas entre los individuos en una organización. Se ha demostrado que la percepción de equidad influye en la satisfacción de las personas y se refleja en su comportamiento hacia la organización, en la confianza hacia sus superiores y en su deseo de permanecer en la organización.

Teoría de las características del trabajo

Esta teoría, desarrollada por los psicólogos J. Richard Hackman y G.R. Oldham (1975), surge de sus investigaciones sobre medidas objetivas de las características del puesto que se relacionan con la asistencia y satisfacción de los empleados (30).

Según este modelo, el trabajador obtiene recompensas internas cuando conoce los resultados de su propio desempeño, asume responsabilidad sobre las tareas realizadas y percibe que estas tienen un significado importante. La presencia de estos elementos favorece mayores niveles de motivación, desempeño y satisfacción laboral, además de disminuir el ausentismo y la intención de abandonar la organización, esta teoría detalla las siguientes dimensiones:

Variación de habilidades: Grado en que el puesto requiere de diferentes actividades para ejecutarlo, ello implica emplear diferentes habilidades y talentos (3).

Identidad de la tarea: Grado en que el puesto requiere la terminación de una pieza de trabajo «integral» e identificable, del principio al final (3).

Significación de la tarea: Medida en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o trabajo de otras personas -bien sea en la organización o en el ambiente externo (3).

Autonomía para la realización de la tarea: El grado en que el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y en los métodos a utilizar (3).

Retroalimentación sobre el desempeño: Medida en que el desempeño de actividades del puesto permite al empleado obtener información clara y directa sobre su efectividad (3).

2.2.2. Teorías de la Satisfacción laboral

En el ámbito de la satisfacción laboral, diversas teorías han sido formuladas. Para este estudio, se ha tomado en consideración las siguientes:

Teoría de la Discrepancia

Según Locke (30) satisfacción o insatisfacción en un aspecto del trabajo se vincula con la discrepancia entre lo que una persona percibe que está recibiendo y lo que aspira obtener. La cantidad deseada de una característica laboral se define como el nivel mínimo necesario para satisfacer las necesidades actuales del individuo.

Locke (31) subraya la relevancia de los valores, necesidades, expectativas, percepciones y juicios del individuo, y detalla en su modelo causal cómo estas variables se combinan para determinar el nivel de satisfacción en el trabajo. Asimismo, indica que para comprender las actitudes hacia el trabajo es esencial analizar diversos factores laborales y aplicar estrategias adecuadas. Estos factores incluyen las tareas propias del trabajo, la remuneración y beneficios, las condiciones físicas del entorno laboral, las oportunidades de promoción, las políticas de la empresa, las relaciones con superiores o jefes, las interacciones con colegas y, finalmente, la presencia de sindicatos.

En consecuencia, la satisfacción de los empleados en las instituciones sanitarias constituye un componente integral en la definición de la calidad de la atención ofrecida. Al evaluar la satisfacción laboral, se está evaluando también la calidad de la organización de los servicios internos.

Teoría de la fijación de metas

La teoría de la fijación de metas plantea que el desempeño laboral mejora cuando los trabajadores cuentan con objetivos claros y niveles de desempeño definidos, ya que las metas orientan el comportamiento y permiten comprender cómo el esfuerzo se relaciona con el rendimiento, las recompensas y la satisfacción personal. Asimismo, el logro de metas contribuye a satisfacer necesidades de logro, estima y autorrealización, y promueve el crecimiento personal al incentivar el establecimiento de metas cada vez más desafiantes. La efectividad de esta teoría como herramienta motivacional depende de cuatro elementos principales: la aceptación de la meta, su especificidad, el grado de reto y la retroalimentación constante sobre el desempeño (30) .

Locke y sus colaboradores (31) plantearon que la satisfacción laboral depende del grado en que el trabajador alcanza las metas establecidas, de modo que una mayor congruencia entre el desempeño esperado y el desempeño real se asocia con mayores niveles de satisfacción. Sin embargo, señalaron que las metas no deben ser excesivamente elevadas, ya que una brecha amplia entre lo planificado y lo logrado puede generar insatisfacción. Asimismo, indicaron que la satisfacción laboral se incrementa cuando las metas implican recompensas intrínsecas, mientras que en trabajos altamente rutinarios su efecto positivo puede verse limitado.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Motivación Laboral

Motivación

El término motivación etimológicamente proviene del latín *motivus* que significa movimiento, según la Real Academia Española la motivación significa "conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona" (32).

Motivación Laboral

La motivación laboral se entiende como el proceso que influye en la energía, dirección y persistencia del comportamiento de una persona para alcanzar objetivos dentro de una organización. Este concepto se sustenta en tres componentes fundamentales: la energía, que determina la intensidad del esfuerzo; la dirección, que orienta dicho esfuerzo hacia metas específicas; y la perseverancia, que permite mantenerlo en el tiempo. Asimismo, la motivación laboral se explica como el resultado de la interacción entre el individuo y el entorno en el que se desenvuelve, ya que las características personales y las condiciones situacionales influyen de manera conjunta en el nivel de motivación que experimenta el trabajador (33).

La motivación es un proceso psicológico básico que ayuda a comprender el comportamiento humano. Pero cuando se habla de una persona motivada no debe confundirse ese estado con una cualidad o rasgo propio del individuo, debido a que la motivación es una variable dinámica que se da entre la persona y el contexto en el que ésta se desenvuelve; es algo que se va cultivando con el tiempo al combinar diferentes factores como el puesto de trabajo, las tareas que se realizan, las relaciones personales que se entablan con pares y/o superiores; siendo la organización quién juega un papel importante tanto en el desarrollo personal y profesional del empleado (28).

Uno de los desafíos de toda organización, es el motivar a las personas, en hacer que se sientan decididas, confiadas y comprometidas a lograr los objetivos propuestos, infundiéndoles suficiente energía y estímulo para que alcancen el éxito por medio de su trabajo (32).

La motivación laboral del personal de la salud constituye un desafío crítico para los sistemas de salud a nivel internacional, por lo que es considerada el segundo problema más importante dentro del sector, después de la escasez de recursos humanos en salud. Es fundamental que las organizaciones de atención en salud reconozcan la importancia del bienestar de sus los trabajadores, ya que ello influye directamente en su capacidad para brindar una atención de calidad. En efecto, resulta difícil que el personal hospitalario logre satisfacer adecuadamente las necesidades de los pacientes si sus propias necesidades laborales y personales no se encuentran atendidas (1).

Su relevancia es fundamental, ya que no solo impulsa la calidad y eficiencia en la atención al paciente, sino que fortalece el compromiso organizacional y la cohesión del equipo. Asimismo, una fuerza laboral motivada es clave para la retención de talento, lo que reduce la rotación y garantiza la continuidad y seguridad en los cuidados sanitarios (32).

Tipos de Motivación Laboral

Dependiendo de su aplicación, la motivación se orienta por diversos factores capaces de estimular, mantener y dirigir la conducta de una persona hacia el logro de un objetivo determinado. Entre los más relevantes se encuentran:

Motivación Extrínseca

La motivación extrínseca se refiere a los estímulos externos que impulsan al trabajador a realizar sus actividades con el fin de obtener un beneficio o recompensa. Este tipo de motivación se relaciona con los resultados que el individuo puede alcanzar a través de su trabajo, como la obtención de ingresos o beneficios materiales. Sin embargo, no siempre garantiza una mayor productividad organizacional, ya que si no se gestiona adecuadamente puede generar efectos negativos. Un ejemplo frecuente son los incentivos económicos que las empresas otorgan como reconocimiento al desempeño laboral (21).

Motivación Intrínseca

La motivación intrínseca se presenta cuando la persona experimenta satisfacción al realizar una actividad por sí misma, no por recompensas externas, sino por el interés y disfrute que le genera. En el ámbito laboral, resulta importante que los trabajadores se

sientan a gusto con sus funciones y se desenvuelvan en un entorno favorable, ya que esto contribuye a fortalecer su motivación y productividad. En este sentido, los líderes deben procurar conocer a sus colaboradores para identificar los factores que los motivan y así implementar estrategias que fomenten su satisfacción y una actitud positiva hacia el trabajo (21).

Motivación Transcendente

Es aquella obtenida en beneficio de la acción compartida con terceros, dejando de lado los intereses individuales y tomando en cuenta valores como la amistad y solidaridad, que permiten a los empleados desempeñar un trabajo en equipo. Es un tipo de motivación destinada a satisfacer las necesidades de otros más que las propias, logrando que el grupo desarrolle todo su potencial (21).

Existen también otros tipos de motivación de menor alcance, entre las cuales destacan:

Motivación básica

Se refiere a la motivación que surge de forma interna en el individuo hacia la actividad que realiza, impulsada por el interés en los resultados, el desempeño alcanzado o las consecuencias positivas derivadas de su realización (21).

Motivación cotidiana

Hace referencia a la gratificación inmediata que brinda al empleado la realización de una tarea diaria (21).

Motivación positiva

Se produce cuando el trabajador realiza sus tareas porque le resultan agradables o satisfactorias, esperando obtener una gratificación al finalizarlas. Esta recompensa puede ser interna, relacionada con la satisfacción personal por la tarea realizada, o externa, como el reconocimiento o algún tipo de incentivo (21).

Motivación negativa

Se presenta cuando el trabajador realiza sus tareas con el propósito de evitar consecuencias desfavorables, ya sean externas como castigos o humillaciones o internas, como sentimientos de frustración o fracaso. No obstante, este tipo de motivación no resulta efectivo a largo plazo, ya que el empleado tiende a enfocarse más en evitar sanciones que en desempeñar adecuadamente sus funciones, lo que puede generar desmotivación y malestar laboral (21).

Dimensiones de la motivación laboral:

Las cinco dimensiones que considera el modelo desarrollado por J. Richard Hackman y G.R. Oldham se describen a continuación:

- **Variedad de habilidades**

Se refiere a la diversidad de habilidades utilizadas en el puesto, permitiendo a los empleados llevar a cabo diferentes operaciones que a menudo requieren habilidades distintas. Esto hace que los trabajos con una amplia variedad se perciban como más desafiantes debido a la gama de habilidades necesarias y ayudan a aliviar la monotonía asociada con tareas repetitivas (3).

- **Identidad de la tarea**

Se refiere a la realización completa de una tarea desde su inicio hasta su finalización, con un resultado tangible y visible (3).

- **Importancia de la tarea**

Implica la magnitud del impacto del trabajo en otras personas, pudiendo influir en otros miembros de la institución. Es crucial que los trabajadores crean que están contribuyendo de manera significativa a la organización, la sociedad o ambas (30).

- **Autonomía en la realización de la tarea**

Indica el grado de independencia que siente el trabajador para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Esto está estrechamente relacionado con la responsabilidad en el proceso de trabajo y sus consecuencias (3).

- **Retroalimentación sobre el desempeño**

La retroalimentación se refiere al grado en que la organización proporciona a sus trabajadores información clara y oportuna acerca de la eficacia de su desempeño, permitiéndoles conocer los resultados de las actividades que realizan. Esta información puede originarse en el propio desarrollo de la tarea o ser transmitida de manera verbal por las jefaturas, responsables de área o directivos de la institución. La falta de una de estas dimensiones lleva a una privación psicológica y una disminución de la motivación en los trabajadores (3).

2.3.2. Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones. La satisfacción laboral se puede entender como la actitud que el trabajador posee hacia su propia ocupación, la cual se fundamenta en las creencias y valores que ha adquirido respecto a su trabajo. Esto significa que las actitudes están influenciadas tanto por las particularidades presentes en el puesto como por las percepciones del trabajador sobre cómo deberían ser (32).

Según la definición de Robbins (32) la satisfacción laboral se describe como la actitud general de una persona hacia su trabajo. En otras palabras, cuando un individuo experimenta un alto nivel de satisfacción en su puesto, suele mostrar actitudes positivas hacia él, mientras que aquel que se siente insatisfecho con su trabajo tiende a tener actitudes negativas hacia esta ocupación.

Diversos estudios señalan que la satisfacción laboral constituye un importante predictor de permanencia en la organización y de bienestar a lo largo de la vida, ya que influye no solo en el desempeño dentro del ámbito laboral, sino también en el entorno familiar y social de los trabajadores. Estos aspectos adquieren especial relevancia en el personal del sector salud, debido a que su labor implica la atención directa a otras personas. En

contraste, la falta de atención a las necesidades y motivadores del trabajador puede favorecer la aparición del síndrome de desgaste profesional o burnout, caracterizado por distanciamiento emocional, despersonalización y sentimientos de ineficacia profesional, lo que finalmente repercute en la disminución de la calidad de los servicios brindados (3).

Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un componente esencial en el entorno laboral que influye directamente en el desempeño y bienestar de los empleados. Para comprender a fondo este fenómeno, es crucial analizar sus distintas dimensiones:

▪ Las condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales o de infraestructura se refieren a los recursos físicos que facilitan la realización de las labores y favorecen el desempeño eficiente del personal. Entre estos se incluyen condiciones del entorno laboral como la ventilación, la iluminación, el orden y la limpieza del establecimiento de salud. Contar con un ambiente adecuado es relevante, ya que no solo contribuye al bienestar de los trabajadores, sino que también mejora la ejecución de sus funciones. Asimismo, aspectos como la amplitud de los espacios, la distribución de las áreas, la disponibilidad de mobiliario, la privacidad y el adecuado funcionamiento de los servicios influyen en la comodidad y en el rendimiento laboral (30).

▪ Beneficios laborales y remunerativos

La compensación incluye los sueldos, salarios, beneficios y otras formas de retribución que los trabajadores reciben por su labor. Los sistemas de recompensas, junto con la remuneración y las oportunidades de ascenso, influyen significativamente en la satisfacción laboral, ya que contribuyen a cubrir necesidades básicas, representan reconocimiento y estatus, y brindan estabilidad. Además, permiten a las personas contar con mayor autonomía en su vida diaria y acceder a diversos bienes y beneficios (27).

▪ Políticas administrativas

Las políticas institucionales consisten en un conjunto de normas y lineamientos que regulan la relación laboral dentro de la organización. Estas orientan el logro de metas y

objetivos, además de establecer la forma en que deben desarrollarse las actividades. Asimismo, funcionan como guías para la toma de decisiones, facilitan la coordinación y el control de los planes, y promueven la coherencia en las acciones organizacionales, favoreciendo que distintos directivos adopten decisiones similares frente a situaciones semejantes (30).

- **Relación con la autoridad**

Este aspecto se refiere a la percepción que tiene el trabajador sobre su relación con el jefe inmediato y las tareas que realiza diariamente. Se considera un factor clave para la satisfacción laboral, ya que el nivel de aceptación o rechazo hacia el líder puede influir en el desempeño dentro del trabajo. Los empleados suelen valorar una relación responsable y adecuada con su supervisor; sin embargo, sus reacciones dependen tanto de sus características personales como de los rasgos del líder. En este sentido, una conducta de la jefe basada en la consideración y el respeto hacia los trabajadores se asocia de manera positiva con la satisfacción laboral (3).

- **Relaciones interpersonales**

Se relaciona con la forma en que el personal de salud interactúa entre sí y con los usuarios dentro del establecimiento. Mantener relaciones interpersonales adecuadas es esencial, ya que fomenta la confianza y la credibilidad mediante actitudes de responsabilidad, confidencialidad y empatía. Asimismo, una comunicación efectiva basada en el respeto, la comprensión y la cooperación favorece un clima laboral armonioso, fortalece las capacidades del personal y contribuye a mejorar la calidad del desempeño y de la atención brindada (30).

- **Realización personal**

Los trabajadores suelen inclinarse por puestos que les permitan utilizar y desarrollar sus habilidades, además de ofrecer diversidad de tareas, cierto grado de autonomía y retroalimentación sobre su desempeño. Estas características hacen que el trabajo represente un reto intelectual más estimulante (30).

- **Desempeño de tareas**

Se refiere a la valoración que el trabajador otorga a las responsabilidades que desempeña dentro de la organización. Implica el uso adecuado de sus habilidades y capacidades para cumplir de manera eficiente con las funciones asignadas. Asimismo, el desempeño laboral no depende únicamente de los conocimientos y destrezas requeridos para realizar una tarea, sino también de factores personales como el interés, la disposición y la intención de ejecutar el trabajo de forma eficaz (30).

2.3.3. Personal de salud

Se considera a todas las personas que desempeñan roles en el ámbito de la salud, tales como: médicos, personal de enfermería, obstetras, profesionales de la salud pública, técnicos de laboratorio, técnicos de la salud, así como técnicos médicos y no médicos, los cuales cumplen un rol fundamental en el acceso al derecho a la salud de la población, siendo la base esencial del sistema de sanitario (34).

La contribución esencial del personal de salud se refleja en su papel para acelerar los progresos hacia la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3, orientado a garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todas las etapas de vida. Además, desempeñan un papel fundamental en la construcción de sistemas equitativos de atención primaria (35). Por lo que es primordial preservar la salud y seguridad de los trabajadores de salud a fin de mejorar su productividad, la motivación y satisfacción y garantizar su permanencia en los establecimientos de salud.

2.4. Bases legales

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N.º 29783)

En el Perú, la Seguridad y Salud en el Trabajo se rige por la Ley N.º 29783, su reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N.º 005-2012-TR y sus respectivas modificaciones. Esta normativa se aplica a todos los sectores, tanto económicos como de servicios, e incluye a empleadores y trabajadores del ámbito privado, así como al sector público, Fuerzas Armadas, Policía Nacional y trabajadores independientes. Su principal objetivo es promover una cultura de prevención frente a los riesgos laborales y garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables para todos (36).

Este marco legal reconoce la Seguridad y Salud en el Trabajo como un derecho fundamental de todos los trabajadores, su propósito es prevenir accidentes laborales y enfermedades ocupacionales. En este sentido, las entidades públicas están encargadas de impulsar la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el ámbito laboral, con el fin de evitar perjuicios a la integridad física y mental de los trabajadores, ya sean derivados, vinculados o surgidos durante el ejercicio de su labor.

Decreto Legislativo N.º 728: Ley de productividad y competitividad laboral

El Decreto Legislativo N.º728, conocido como la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, es una norma clave en el Perú que regula las relaciones entre empleadores y trabajadores. Su propósito es promover la productividad y la competitividad en el ámbito laboral, buscando mantener un equilibrio entre los intereses de ambas partes y favorecer un entorno de trabajo justo (37).

Este decreto establece disposiciones sobre remuneración y condiciones laborales., cuando los empleados reciben una compensación justa y tienen condiciones de trabajo adecuadas, se sienten valorados y motivados a desempeñarse bien en sus funciones. El reconocimiento de derechos laborales, como la estabilidad en el empleo y la posibilidad de ascensos y capacitación, contribuyen a una mayor motivación y satisfacción laboral.

2.5. Definición de términos

Personal de salud

Según el Ministerio de Salud del Perú (MINSA), el personal de salud comprende al conjunto de personas capacitadas y autorizadas que realizan actividades de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, así como la atención de enfermedades, dentro del marco legal de sus respectivas profesiones o técnicas (38).

Motivación laboral:

Conjunto de factores internos y externos que impulsan, orientan y mantienen el esfuerzo del personal de salud para cumplir sus objetivos laborales y lograr un buen desempeño (39).

Satisfacción laboral

Es el estado emocional positivo que experimenta el personal de salud a partir de cómo percibe y valora su trabajo, el entorno en el que se desempeña, las recompensas que recibe y sus condiciones laborales (40).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis central

H_a: Existe relación estadísticamente significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca 2023.

3.1.2. Hipótesis nula

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca 2023.

3.2. Variables

Variable 1: Motivación Laboral.

Variable 2: Satisfacción Laboral.

3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional de las variables						Fuente o instrumento de recolección
	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores/ Cualidades	Categorías /Ítems	Escala	
VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL	Impulso interno que guía el comportamiento de las personas hacia la consecución de objetivos y metas personales u organizacionales (1).	Se aplicó un cuestionario de tipo Likert con 22 ítems, considerando las cinco dimensiones de la motivación laboral: variedad, identidad, importancia y autonomía de la tarea, así como la retroalimentación sobre el desempeño	Variedad de la tarea	Alto	22 – 25 pts.	Ordinal	Cuestionario "Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham"
				Medio	17 – 21 pts.		
				Bajo	5 – 16 pts.		
			Identidad de la tarea	Alto	19 – 20 pts.	Ordinal	
				Medio	13 – 18 pts.		
				Bajo	4 – 12 pts.		
			Importancia de la tarea	Alto	17 – 20 pts.	Ordinal	
				Medio	11 – 16 pts.		
				Bajo	4 – 10 pts.		
			Autonomía para la realización de la tarea	Alto	19 – 20 pts.	Ordinal	
				Medio	13 – 18 pts.		
				Bajo	4 – 12 pts.		
			Retroalimentación sobre el desempeño	Alto	19 – 20 pts.	Ordinal	
				Medio	15 – 18 pts.		
				Bajo	5 – 14 pts.		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL	Actitud de las personas hacia su trabajo, la cual se basa en sus creencias y sentimientos derivados de su experiencia laboral (17).	Se aplicó un cuestionario de tipo Likert con 35 ítems, considerando las dimensiones de la satisfacción laboral; condiciones físicas/confort, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de la tarea y relación con la autoridad	Condiciones físicas y/o materiales	Alto	20 – 25 pts.	Ordinal	Cuestionario "Satisfacción Laboral (SL-SPC)"
				Medio	12 – 19 pts.		
				Bajo	5 – 11 pts.		
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Alto	12 – 20 pts.	Ordinal	
				Medio	5 – 11 pts.		
				Bajo	3 – 4 pts.		
			Políticas administrativas	Alto	18 – 25 pts.	Ordinal	
				Medio	11 – 17 pts.		
				Bajo	5 – 10 pts.		
			Relación interpersonal	Alto	19 – 20 pts.	Ordinal	
				Medio	12 – 18 pts.		
				Bajo	4 – 11 pts.		
			Desarrollo personal	Alto	29 – 30 pts.	Ordinal	
				Medio	23 – 28 pts.		
				Bajo	6 – 22 pts.		
			Desempeño de tareas	Alto	30 pts.	Ordinal	
				Medio	24 – 29 pts.		
				Bajo	6 – 23 pts.		
Relación con la autoridad	Alto	28 – 30 pts.	Ordinal				
	Medio	20 – 27 pts.					
	Bajo	6 – 19 pts.					

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Área geográfica y ámbito de estudio

El estudio se realizó en el Centro de Salud La Tulpuna, ubicado en el distrito, provincia y departamento de Cajamarca, en la zona norte del Perú. Esta región cuenta con una superficie de 33,318 km², lo que representa el 2,6% del territorio nacional, y se sitúa a una altitud promedio de 2,750 m s. n. m. Asimismo, presenta una temperatura media anual que varía entre los 6 °C y 22 °C (41).

El Centro de Salud La Tulpuna forma parte de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca (DIRESA) y está clasificado por el Ministerio de Salud (MINSA) como un establecimiento de categoría I-3. Se encuentra ubicado en la avenida Alfonso Ugarte N.º 1174, en el barrio Santa Elena, con coordenadas -7.06213 de latitud y -78.55323 de longitud. Está a una distancia aproximada de 2,9 km de la Plaza de Armas de Cajamarca, lo que equivale a unos 15 minutos de recorrido por vía terrestre.

4.2. Diseño y tipo de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal, con alcance correlacional.

- Enfoque cuantitativo: se utilizó porque el estudio se basa en la medición numérica y el análisis estadístico para comprobar la hipótesis y describir el comportamiento de las variables.

-No experimental: debido a que no se realizó manipulación intencional de las variables estudiadas.

-De corte transversal: ya que los datos se recolectaron en un solo momento, lo que permitió analizar las variables sin hacer seguimiento en el tiempo.

-Tipo correlacional: porque permitió identificar el grado de relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal de salud.

4.3. Métodos de investigación

El método de investigación empleado en este estudio es el hipotético-deductivo, este enfoque se caracteriza por la formulación de una hipótesis que se somete a prueba con el propósito de evaluar su validez.

4.4. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

4.4.1. Población

La población estuvo conformada por todo el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, en la ciudad de Cajamarca, durante el año 2023, sumando un total de 49 trabajadores.

4.4.2. Muestra

En la presente investigación se trabajó con una muestra censal, ya que se incluyó a todo el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, conformado por 49 integrantes.

4.4.3. Unidad de Análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por cada integrante del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna durante el año 2023 y que cumpliera los criterios de selección.

4.5. Criterios de inclusión y exclusión

Los participantes del estudio cumplieron con una serie de criterios para ser incluidos en el mismo, los cuales se detallan a continuación:

4.5.1. Criterios de inclusión

-Personal de salud que participe voluntariamente en el estudio.

-Personal de salud con tiempo de servicio mínimo de un mes en el establecimiento en estudio.

4.5.2. Criterios de exclusión.

- Personal de salud que no deseen participar voluntariamente en el estudio.
- Personal de salud con vacaciones o licencia.

4.6. Procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se siguieron una secuencia de pasos que se detallan a continuación:

- Se gestionó la autorización institucional mediante una solicitud formal dirigida al jefe del establecimiento, donde se explicó la finalidad y los objetivos del estudio (Anexos 1 y 2).
- Se estableció un diálogo con el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, a fin de explicarles la importancia de la investigación y solicitar su participación voluntaria, previa firma del consentimiento informado (Anexo 3).
- Finalmente, se brindó una explicación clara del instrumento y se aplicó la encuesta de manera individual a cada personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna (Anexo 4).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación, se utilizó como técnica la encuesta, la cual permitió recoger la percepción del personal de salud sobre las variables analizadas y como instrumentos, se utilizaron dos cuestionarios estructurados que se describen a continuación:

- **Cuestionario "Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham"**

El cuestionario tiene como objetivo evaluar la motivación laboral en las organizaciones, consta de 22 enunciados, agrupados en 5 dimensiones (Anexo 4): variedad de la tarea (ítems 1 al 5), identidad de la tarea (ítems 6 al 9), importancia de la tarea (ítems 10 al 13), autonomía para la realización de la tarea (ítems 14 al 17) y retroalimentación sobre el desempeño (ítems 18 al 22). Este instrumento ha sido validado por expertos a nivel

internacional y nacional. En Perú, fue adaptado y validado por Vásquez, quien reportó un coeficiente alfa de Cronbach de 0,72, evidenciando una adecuada confiabilidad (30).

Presenta una escala tipo Likert, consta de preguntas negativas o positivas (Anexo 5) y en base al puntaje obtenido de la sumatoria de las respuestas, se categoriza el nivel de motivación laboral y por dimensiones como: alto, medio o bajo, como se detalla a continuación:

Nivel de Motivación laboral: La valoración de los niveles de motivación laboral se determinan a partir de la puntuación total obtenida en las 22 preguntas del cuestionario, los rangos de puntuación para cada nivel son los siguientes: nivel bajo de 22 a 66 puntos, medio de 67 a 88 puntos y alto de 89 a 110 puntos.

Nivel de Motivación laboral según dimensiones: Las dimensiones pueden ser categorizadas en distintos niveles basándose las puntuaciones de cada respuesta:

Variedad de habilidades: nivel bajo de 5 a 15 puntos, medio de 16 a 20 puntos y alto de 21 a 25 puntos; **identidad de la tarea:** nivel bajo de 4 a 12 puntos, medio de 13 a 16 puntos y alto de 17 a 20 puntos; **importancia de la tarea:** nivel bajo de 4 a 12 puntos, medio de 13 a 16 puntos y alto de 17 a 20 puntos; **autonomía para la realización de la tarea:** nivel bajo de 4 a 12 puntos, medio de 13 a 16 puntos y alto de 17 a 20 puntos; y la **dimensión retroalimentación sobre el desempeño:** nivel bajo de 5 a 15 puntos, medio de 16 a 20 puntos y alto de 21 a 25 puntos.

- **Cuestionario “Satisfacción laboral SL- SPC”**

Este instrumento fue elaborado en el Perú por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2006) y tiene como propósito medir el nivel de satisfacción laboral en organizaciones, es un cuestionario ampliamente utilizado en investigaciones dentro del ámbito de la salud. Utiliza el método de Likert que contempla 36 ítems distribuidos en siete dimensiones (Anexo 4): condiciones físicas y/o materiales (ítems 1 al 5), beneficios laborales y/o remunerativos (ítems 6 al 9), políticas administrativas (ítems 10 al 14), relación interpersonal (ítems 15 al 18), desarrollo personal (ítems 19 al 24), desempeño de tareas (ítems 25 al 30) y relación con la autoridad (ítems 31 al 36). Además, fue adaptado y validado por Garay (2020), quien reportó un alfa de Cronbach de 0,82, evidenciando buena confiabilidad (21).

Para calcular el nivel de satisfacción laboral, se utiliza la siguiente escala de medición: totalmente de acuerdo (TA): 5 puntos; de acuerdo (A): 4 puntos; indeciso (I): 3 puntos; en desacuerdo (D): 2 puntos y totalmente en desacuerdo (TD): 1 punto. Lo que permite obtener un puntaje general y por dimensiones.

Nivel de Satisfacción laboral: La valoración de los niveles de satisfacción laboral se determina a partir de la puntuación total obtenida en las 36 preguntas del cuestionario, los rangos de puntuación para cada nivel son los siguientes: nivel bajo de 36 a 108 puntos, medio de 109 a 144 puntos y alto de 145 a 180 puntos.

Nivel de satisfacción laboral según dimensiones: Las dimensiones pueden ser categorizadas en distintos niveles basándose las puntuaciones de cada respuesta, para cada dimensión, se establecen rangos de puntuación que determinan si el nivel es bajo, medio o alto:

Condiciones físicas y/confort: nivel bajo de 5 a 15 puntos, medio de 16 a 20 puntos, alto de 21 a 25 puntos; **beneficios laborales:** nivel bajo de 4 a 12 puntos, medio de 13 a 16 puntos y alto de 17 a 20 puntos; **políticas administrativas:** nivel bajo de 5 a 15 puntos, nivel medio de 16 a 20 puntos y alto de 21 a 25 puntos; **relación interpersonal:** nivel bajo de 4 a 12 puntos, nivel medio de 13 a 16 puntos y alto de 17 a 20 puntos; **desempeño personal:** de 6 a 18 puntos, nivel medio de 19 a 24 puntos y alto de 25 a 30 puntos; **desempeño de la tarea:** nivel bajo de 6 a 18 puntos, nivel medio de 19 a 24 puntos y alto de 25 a 30 puntos y la **dimensión relación con la autoridad:** nivel bajo de 6 a 18 puntos, nivel medio de 19 a 24 puntos y alto de 25 a 30 puntos.

4.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez y la confiabilidad de los instrumentos empleados en el presente estudio se sustentan en su uso previo en investigaciones tanto a nivel nacional como internacional dentro del sector salud. Como referencia principal, se consideró la validación realizada por el estudio de Vásquez Sosa (2006) en Lima, quien reportó coeficientes Alfa de Cronbach de 0.72 para el cuestionario de motivación laboral Job Diagnostic Survey y de 0.82 para el Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC), lo que evidenciando una adecuada consistencia interna y confiabilidad de ambos instrumentos (30). Asimismo, estudios posteriores en el país, como los de Santana (2018) y Herrera (2022), han confirmado su aplicabilidad en el contexto de la salud pública peruana (22,24) .

Para verificar que los instrumentos se ajustaran a la población de estudio, se aplicó una prueba piloto en un centro de salud con características similares. A partir de esta, se evaluó su fiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, los resultados mostraron valores de 0,884 para el cuestionario de Motivación Laboral y 0,879 para el de Satisfacción Laboral (Anexo 6), lo que evidencia una buena consistencia interna y respalda la confiabilidad de los datos obtenidos.

4.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

El procesamiento de la información se realizó mediante los programas de Excel y el programa estadístico SPSS versión 25, creando una base de datos que permitió la elaboración de tablas de frecuencia y porcentajes de las variables de estudio. Para el análisis de la relación entre se empleó el coeficiente Chi cuadrado, complementada con el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la fuerza y dirección de dicha relación. Además del uso estadístico del valor p, considerando un nivel de significancia menor a 0,05 para validar la aceptación de la hipótesis alterna planteada (**Anexo 6**).

4.9. Criterios éticos

La presente investigación se basó en los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki y el Informe Belmont, garantizando la calidad, objetividad y protección de los participantes (42), los cuales se detallan a continuación:

-Autonomía: se aseguró que los participantes pudieran responder con total libertad, sin presiones externas ni influencia de la investigadora u otras personas.

-Justicia: la muestra se seleccionó con criterios claros y equitativos, garantizando un trato igualitario durante todo el estudio.

-No maleficencia: se procuró que los beneficios de la investigación fueran mayores que cualquier riesgo mínimo, evitando causar daño a los participantes.

-Consentimiento informado: la participación fue voluntaria; previamente se explicó el propósito, los procedimientos y el derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

-Confidencialidad y anonimato: se resguardó la identidad de los participantes, manteniendo en todo momento el anonimato de la información brindada.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Características demográficas y laborales

Tabla 1. Características demográficas y laborales del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Características demográficas y laborales		n	%
Edad	21- 30 años	4	8,2%
	31 - 40 años	24	49,0%
	41 -50 años	10	20,4%
	51 - 60 años	1	2,0%
	Mayor de 60 años	10	20,4%
Sexo	Masculino	16	32,7%
	Femenino	33	67,3%
Profesión	Médico cirujano	7	14,3%
	Licenciada (o) en Enfermería	12	24,5%
	Cirujano Dentista	2	4,1%
	Obstetra	7	14,3%
	Psicólogo (a)	2	4,1%
	Nutricionista	1	2,0%
	Químico Farmacéutico	2	4,1%
	Técnico en Farmacia	1	2,0%
	Técnico en Enfermería	10	20,4%
	Tecnólogo Médico	1	2,0%
	Técnico en Laboratorio	4	8,2%
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	11	22,4%
	2 - 5 años	18	36,7%
	6 - 10 años	11	22,4%
	Más de 10 años	9	18,4%
Condición Laboral	Nombrado	20	40,8%
	Contratado	22	44,9%
	Terceros	3	6,1%
	Otros	4	8,2%
Mayor grado académico alcanzado	Pregrado	46	93,9%
	Maestría	3	6,1%
Total		49	100%

En la tabla 1 se describen las características demográficas y laborales del personal de salud del Centro de salud la Tulpuna. Se observa que la mayoría del personal de salud (49%) tienen entre 31 a 40 años, y que predomina el sexo femenino con un 67,3%, en cuanto a la ocupación, destacan los profesionales de enfermería y el personal técnico, que representan el 44,9%, seguidos por médicos y obstetras, ambos con 14,3%, respecto al tiempo de servicio, el 36,7% cuenta con entre 2 y 5 años de experiencia, además, el 44,9% se encuentra contratado, mientras que el 40,8% es personal nombrado. Finalmente, la mayoría (93,9%) tiene como grado académico máximo el nivel de pregrado.

5.2. Motivación Laboral

Tabla 2. Nivel de Motivación Laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Nivel de Motivación laboral	n	%
Bajo	23	46,9%
Medio	22	44,9%
Alto	4	8,2%
Total	49	100%

La tabla 2 presenta como se distribuye el nivel de motivación laboral del personal de salud del Centro de salud la Tulpuna. Los resultados muestran un claro predominio de niveles bajo y medio. El nivel bajo concentra el mayor porcentaje con 46,9% (n=23), seguido muy de cerca por el nivel medio con 44,9% (n=22). En conjunto, ambos niveles agrupan al 91,8% del total, lo que evidencia un nivel de motivación laboral subóptimo. En contraste, solo el 8,2% (n=4) alcanzó el nivel alto.

Tabla 3. Nivel de Motivación Laboral según dimensiones en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Dimensiones de la motivación laboral	Nivel	n	%
Variedad de habilidades	Bajo	31	63,3%
	Medio	17	34,7%
	Alto	1	2,0%
Identidad con la tarea	Bajo	20	40,8%
	Medio	18	36,7%
	Alto	11	22,4%
Importancia de la tarea	Bajo	13	26,5%
	Medio	23	46,9%
	Alto	13	26,5%
Autonomía de la tarea	Bajo	13	26,5%
	Medio	26	53,1%
	Alto	10	20,4%
Retroalimentación sobre su desempeño	Bajo	39	79,6%
	Medio	10	20,4%
	Alto	0	0,0%
Total		49	100%

La tabla que antecede detalla la distribución del nivel de motivación laboral según sus dimensiones en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna. Se observa que en las dimensiones retroalimentación sobre su desempeño, variedad de habilidades e identidad de la tarea, predomina el nivel bajo, con 79,6%, 63,3%, 40,8% respectivamente. En cambio, en las dimensiones de importancia y autonomía en la tarea resalta el nivel medio, con 46,9% y 53,1% respectivamente.

5.3. Satisfacción Laboral

Tabla 4. Nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Nivel de Satisfacción laboral	n	%
Bajo	23	46,9%
Medio	23	46,9%
Alto	3	6,2%
Total	49	100%

Los datos presentados en la tabla 4 evidencian el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna. Los datos muestran que las categorías bajo y medio presentan la misma frecuencia, cada una con un 46,9% (n=23), esto refleja que la mayoría del personal se concentra en niveles poco favorables de satisfacción. En contraste, solo el 6,2% (n=3) de los trabajadores presentó un nivel de satisfacción alto.

Tabla 5. Nivel de Satisfacción Laboral según dimensiones en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Dimensiones de la satisfacción laboral	Nivel	n	%
Condiciones físicas y/comfort	Bajo	34	69,4%
	Medio	14	28,6_ %
	Alto	1	2,0%
Beneficios laborales	Bajo	39	79,6%
	Medio	8	16,3%
	Alto	2	4,1%
Políticas administrativas	Bajo	25	51,0%
	Medio	23	46,9%
	Alto	1	2,0%
Relación interpersonal	Bajo	26	53,1%
	Medio	20	40,8%
	Alto	3	6,1%
Desarrollo personal	Bajo	11	22,4%
	Medio	23	46,9%
	Alto	15	30,6%
Desempeño de tarea	Bajo	7	14,3%
	Medio	30	61,2%
	Alto	12	24,5%
Relación con la autoridad	Bajo	28	57,1%
	Medio	18	36,7%
	Alto	3	6,1%
Total		49	100%

La tabla 5 presenta la distribución del nivel de satisfacción laboral según sus dimensiones en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna. Se evidencia que, las dimensiones con mayor porcentaje en el nivel bajo corresponden a: beneficios laborales, condiciones físicas y confort, relación con la autoridad, relación interpersonal y políticas administrativas con 79,6%, 69,4%, 57,1%, 53,1% y 51%, respectivamente. Por otro lado, las dimensiones mejor valoradas fueron desempeño de la tarea y desarrollo personal, concentrando su mayor frecuencia en el nivel medio con 61,2% y 46,9% de los casos, respectivamente.

Tabla 6. Relación entre las dimensiones de la Motivación Laboral y la Satisfacción Laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Dimensiones de la Motivación laboral		Satisfacción Laboral						Total		X ²	p
		Alto		Medio		Bajo		n	%		
		n	%	n	%	n	%				
Variedad de Habilidades	Alto	1	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	21,99 (p < 0,05)	Sig. = 0,000
	Medio	1	2,0%	12	24,5%	4	8,2%	17	34,7%		
	Bajo	1	2,0%	11	22,4%	19	38,8%	31	63,3%		
Identidad con la tarea	Alto	3	6,1%	6	12,2%	2	4,1%	11	22,4%	16,94 (p < 0,05)	Sig. = 0,002
	Medio	0	0,0%	11	22,4%	7	14,3%	18	36,7%		
	Bajo	0	0,0%	6	12,2%	14	28,6%	20	40,8%		
Importancia de la tarea	Alto	3	6,1%	7	14,3%	3	6,1%	13	26,5%	17,96 (p < 0,05)	Sig. = 0,001
	Medio	0	0,0%	14	28,6%	9	18,4%	23	46,9%		
	Bajo	0	0,0%	2	4,1%	11	22,4%	13	26,5%		
Autonomía de la tarea	Alto	2	4,1%	7	14,3%	1	2,0%	10	20,4%	19,21 (p < 0,05)	Sig. = 0,001
	Medio	1	2,0%	15	30,6%	10	20,4%	26	53,1%		
	Bajo	0	0,0%	1	2,0%	12	24,5%	13	26,5%		
Retroalimentación sobre su desempeño	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9,03 (p < 0,05)	Sig. = 0,011
	Medio	2	4,1%	7	14,3%	1	2,0%	10	20,4%		
	Bajo	1	2,0%	16	32,7%	22	44,9%	39	79,6%		
Total		3	6,1%	23	46,9%	23	46,9%	49	100%		

Los datos presentados en la tabla 6 revelan la relación entre las cinco dimensiones de la motivación laboral y el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud La Tulpuna. Los resultados del análisis con la prueba Chi-cuadrado (X²) evidencian que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y cada una de las dimensiones de la motivación, esto se confirma debido a que todos los niveles de significancia obtenidos fueron menores a $p < 0,05$.

El examen detallado de las frecuencias cruzadas confirma la naturaleza de esta dependencia: en la Variedad de habilidades, se observa una dependencia significativa

($X^2 = 21,99$; $p = 0,000$), donde el 38,8% del personal manifestó niveles bajos en ambas variables, estableciendo una tendencia clara a que la menor variedad percibida en la tarea se relacione con menor satisfacción laboral. Esta tendencia se mantiene con la Identidad con la tarea, donde la relación es significativa ($X^2 = 16,94$; $p = 0,002$), ya que la insatisfacción se concentra en la baja Identidad con la Tarea (28,6% con niveles bajos en ambas variables).

Respecto a la Importancia de la Tarea, la relación también es significativa ($X^2 = 17,96$; $p = 0,001$), destacándose una alta proporción de coincidencia en el nivel medio (28,6%), pero con un 22,4% de los encuestados mostrando niveles bajos en ambas variables. En cuanto a la Autonomía de la tarea, la dependencia es significativa ($X^2 = 19,21$; $p = 0,001$), donde la mayor concordancia se da en el nivel medio (30,6%), aunque también un 24,5% muestra niveles bajos en las dos, confirmando que la discreción en el desempeño es un predictor significativo.

Finalmente, el análisis de la Retroalimentación sobre su Desempeño también revela una relación significativa ($X^2 = 9,03$; $p = 0,011$), con una marcada concentración en la insatisfacción, pues el 44,9% del personal manifestó un nivel bajo tanto en satisfacción laboral como en la retroalimentación recibida. Estos hallazgos demuestran que el bajo nivel en cualquiera de las dimensiones de la motivación laboral guarda una relación significativa con la insatisfacción laboral general en el personal de salud estudiado.

5.4. Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral

Tabla 7. Relación entre la motivación y satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Nivel de motivación laboral	Nivel satisfacción laboral						Total		X ² * Sig. = 0,000 (p < 0,05)
	Alto		Medio		Bajo		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Alto	2	4,1%	2	4,1%	0	0,0%	4	8,2%	
Medio	1	2,0%	18	36,7%	3	6,1%	22	44,9%	
Bajo	0	0,0%	3	6,1%	20	40,8%	23	46,9%	
Total	3	6,1%	23	46,9%	23	46,9%	49	100%	

En la tabla 7 se observa que el 40,8% del personal de salud experimentan niveles bajos de motivación y satisfacción laboral, mientras que el 36,7% exhiben un nivel medio. Asimismo, el análisis estadístico muestra un valor de Chi cuadrado de $X^2 = 40,34$, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$). Dichos resultados indican que existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca, 2023.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El recurso fundamental dentro del contexto organizacional lo constituye el capital humano, ya que los empleados representan el núcleo esencial de las instituciones. En este sentido, es imperativo dirigir una atención especial a la motivación y satisfacción de estos individuos (3). Evaluar estas variables en el sector salud está directamente relacionado con la calidad del servicio que se brinda a la población, lo que resalta la importancia de analizarlas dentro del contexto de esta investigación.

En el presente estudio, el análisis de las características demográficas y laborales del personal de salud del Centro de Salud La Tulpuna evidencia que la mayoría de los participantes se encuentra en el rango de edad de 31 a 40 años (49%). Asimismo, se observa un predominio del sexo femenino (67,3%) y una formación académica mayoritariamente de nivel de pregrado (93,9%). En cuanto a la composición profesional, se identifica una mayor presencia de profesionales de enfermería y personal técnico, quienes en conjunto representan el 44,9% de la muestra, seguidos por médicos y obstetras.

Este perfil es representativo de la composición laboral típica del primer nivel de atención en Perú, donde, de acuerdo con la OMS, el personal de enfermería y técnico constituye el núcleo operativo fundamental para garantizar la prestación de servicios de salud esenciales y avanzar hacia la cobertura universal (34,35). No obstante, la significativa proporción de trabajadores en condición contratada (44,9%), en comparación con los nombrados (40,8%), pone de manifiesto una situación de precariedad laboral que, en el marco de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (Decreto Legislativo N.º 728) (37), puede comprometer la estabilidad del empleo y el compromiso institucional a largo plazo.

Velásquez (43) señala que, en el sistema de salud peruano, las constantes limitaciones estructurales y los problemas financieros afectan directamente la gestión del capital humano, esto genera inestabilidad laboral, lo que dificulta consolidar equipos de trabajo sólidos y retener a profesionales calificados, como consecuencia, esta situación se convierte en un factor que favorece la desmotivación y la insatisfacción laboral del personal de salud.

Los resultados sobre la motivación laboral muestran que en el personal de salud predominó un nivel bajo (46,9%), lo cual diverge de los hallazgos de Fernández et al. (18), Alarcón (3), Venegas (17) y Tinoco (19), quienes identificaron niveles medios de motivación laboral en contextos sanitarios similares, con porcentajes de 60,8%, 61%, 60% y 40,79%, respectivamente.

Esta diferencia podría explicarse por diversos factores que influyen en la motivación del personal de salud. En muchos casos, los trabajadores perciben sus actividades como rutinarias, con poca variedad de habilidades, lo que hace que el trabajo se sienta repetitivo y poco dinámico. Además, las tareas suelen ser predecibles y estandarizadas, con limitadas oportunidades para asumir nuevos roles o desarrollar otras competencias.

La activación motivacional depende no solo del interés intrínseco por la tarea, sino del equilibrio entre el desafío que presenta el trabajo y las competencias personales disponibles para afrontarlo (39). En el sector salud, este equilibrio es crucial, ya que los profesionales que perciben adecuación entre sus habilidades y los retos laborales muestran mayor compromiso e innovación, lo que se traduce en mejores resultados tanto para su desarrollo profesional como para el logro de los objetivos institucionales dentro del sistema sanitario.

De igual manera, algunos trabajadores refieren dificultades para completar sus actividades de principio a fin, debido principalmente a la carga administrativa y a los procesos de registro y documentación que, en ocasiones, interrumpen la continuidad de las tareas asistenciales. A ello se suma la escasa retroalimentación sobre el desempeño laboral, tanto por parte de la jefatura inmediata como de los responsables de área, lo que limita que los trabajadores conozcan con claridad qué tan adecuadamente están realizando sus funciones.

Este resultado también puede explicarse a partir de la teoría de la jerarquía de necesidades propuesta por Abraham Maslow, la cual señala que la motivación depende del grado en que las personas logran satisfacer distintas necesidades (28). En este sentido la falta de oportunidades de desarrollo, reconocimiento o condiciones organizacionales favorables puede dificultar la satisfacción de estas necesidades, lo que se refleja en una menor motivación laboral.

Además, la percepción de limitadas oportunidades de desarrollo profesional y la presencia de estilos de liderazgo poco efectivos, caracterizados por una comunicación deficiente y un escaso apoyo institucional, pueden debilitar la confianza y el compromiso del personal con la organización. De igual forma, un ambiente laboral poco favorable y la existencia de conflictos interpersonales contribuyen al deterioro del clima organizacional, lo que repercute negativamente en la motivación del personal de salud.

Considerando la teoría de la equidad de Adams (28), la baja motivación también puede vincularse a una percepción de inequidad, que ocurre cuando los trabajadores sienten que las recompensas que obtienen por su trabajo no son justas en comparación con las de sus colegas. Según esta teoría, esta sensación de injusticia desencadena respuestas motivadas para restablecer el equilibrio. En contextos de inequidad negativa, los trabajadores pueden reducir su esfuerzo como forma de manifestar descontento o solicitar un trato más equitativo, reflejando el deseo de una distribución justa de recompensas.

De acuerdo con el modelo de Hackman y Oldham, la motivación laboral se compone de cinco dimensiones fundamentales, cuyo análisis en esta investigación revela patrones diferenciados (44). Se identificó un nivel de motivación bajo en variedad de habilidades e identidad con la tarea con un 63,3% y 40,8% respectivamente, resultados que difieren de los reportados por Santana (24) y Herrera (22), quienes reportaron niveles medios de estas dimensiones (71,1% y 86,8%; 42% y 84%).

El modelo postula que la naturaleza de la tarea desempeña un papel crucial en la motivación laboral, este enfoque sugiere que un trabajo monótono actúa como un inhibidor de la motivación, mientras que uno desafiante la potencia (44). La dimensión de variedad en la tarea hace referencia a la diversidad de competencias requeridas en una jornada laboral (24), un nivel bajo se atribuye a la presencia de tareas rutinarias y repetitivas en la jornada laboral, limitando el uso diversificado de competencias. La naturaleza altamente especializada de algunas funciones en el ámbito de la salud puede limitar la diversidad de habilidades requeridas, impactando así en la motivación.

Por otro lado, la identidad con la tarea, vinculada al compromiso con el trabajo (24), podría verse afectada por factores como la sobrecarga laboral, la falta de reconocimiento

y la sensación de que las actividades están fragmentadas, lo que debilita el vínculo del trabajador con lo que hace.

Respecto a la importancia de la tarea, se obtuvo un nivel medio de motivación (46,9%), resultado similar al hallado en la dimensión de autonomía de la tarea (53,1%). Estos hallazgos son concordantes con los reportados por Alarcón et al. (3), quienes identificaron un predominio del nivel medio en ambas dimensiones, con un 71% respectivamente. Asimismo, Herrera (22) encontró niveles medios tanto en la importancia de la tarea (62%) como en la autonomía (78%), lo que refuerza la consistencia de estos resultados en contextos similares.

La motivación laboral se entiende como un proceso dinámico que orienta la conducta de los trabajadores hacia el logro de metas (3). En este sentido, Vroom plantea que la motivación depende de las aspiraciones del individuo y de la percepción de que su desempeño contribuirá al logro de determinados resultados (27). Asimismo, la importancia de la tarea se relaciona con el impacto que el trabajo realizado tiene en otras personas (3). En este caso, los resultados muestran que los trabajadores perciben que sus actividades aportan de manera significativa tanto al funcionamiento de la institución como al bienestar de la población, lo que contribuye a mantener un nivel de motivación intermedio.

Los hallazgos relacionados con la dimensión autonomía de la tarea indican que el personal de salud percibe cierto grado de independencia para tomar decisiones vinculadas con sus actividades laborales, esto implica que los trabajadores puedan tomar decisiones sobre el contenido de sus tareas, el orden y la forma de realizarlas, así como sobre el ritmo de trabajo, incluyendo la organización de los tiempos de labor, las pausas y los periodos de descanso o vacaciones (7), esta autonomía se relaciona con la responsabilidad que asumen en su labor y en las consecuencias de sus acciones, lo que ayuda a explicar el nivel medio de motivación encontrado.

En relación con la retroalimentación sobre su desempeño, es notable el nivel de motivación bajo, registrando un 79,6%; resultado que coincide con lo reportado por Herrera (22), quien encontró que el 76% del personal presentó un nivel bajo en esta dimensión. No obstante, estos hallazgos difieren de los obtenidos por Santana (24), quien identificó un nivel medio de motivación en la retroalimentación, con un 55,3%.

La retroalimentación constituye un proceso de comunicación que ocurre entre un jefe o supervisor y sus colaboradores, el trabajador debe contar con información sobre los resultados de su desempeño, de modo que pueda reconocer si las actividades realizadas se ejecutan de manera adecuada(3), cuyo propósito es identificar tanto fortalezas como áreas de mejora para promover el desarrollo continuo. Esta herramienta es esencial para fomentar la motivación y elevar el desempeño organizacional (45).

En el contexto del estudio, la baja percepción de retroalimentación podría atribuirse a la limitada comunicación entre las jefaturas y el personal de salud. Al no recibir comentarios ni orientación sobre si su trabajo se desarrolla adecuadamente, los trabajadores pueden percibir que sus actividades no son valoradas, lo que repercute negativamente en su motivación laboral. A ello se suma un ambiente laboral que no favorece el intercambio de ideas ni promueve espacios de diálogo, lo que reduce la disposición del personal a recibir y brindar retroalimentación.

En relación con la satisfacción laboral, se observa que los niveles bajo y medio son los predominantes en el personal de salud (46,9% cada uno), registrándose únicamente un 6% en nivel alto. Los datos obtenidos concuerdan con los reportados por Herrera (22), quien identificó un predominio del nivel medio con tendencia al bajo (54% y 44%, respectivamente), y por Quispe (25), quien encontró un 71% de satisfacción media y un 24,4% de satisfacción baja. En contraste, Avia (23) reportó mayores niveles de satisfacción, con un 48,4% de personal satisfecho, y Garay (21) evidenció un predominio de satisfacción media (45%) seguida de un nivel alto (37,5%).

La satisfacción laboral se define como la actitud que adopta el trabajador frente a las actividades que realiza, fundamentada en sus creencias, experiencias y valores en el entorno laboral, y sirve como indicador del grado de agrado con sus funciones diarias (46). Hecho que resulta fundamental en las organizaciones, ya que cuando los trabajadores se sienten valorados y recompensados se favorece su bienestar físico y psicológico (3), además de incrementarse la productividad y el compromiso institucional. Asimismo, la satisfacción laboral genera efectos positivos que se extienden al ámbito familiar y social, y diversos estudios señalan que se relaciona con una mayor permanencia en la organización y una mejor calidad de vida (3).

Los datos obtenidos evidencian la persistencia de dificultades relacionadas con la satisfacción laboral en el sector público de salud. El personal participante manifestó que, en muchas ocasiones, la distribución física de los ambientes laborales no facilita el desarrollo adecuado de sus actividades, por lo que deben adaptarse a las condiciones existentes, lo que limita la comodidad durante el trabajo. Asimismo, señalaron la insuficiente disponibilidad de materiales e insumos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como el uso de equipos en algunos casos obsoletos.

Del mismo modo, especialmente el personal contratado refirió que la remuneración percibida no siempre cubre sus expectativas económicas, considerando además los gastos asociados a cursos de capacitación o especialización que desean realizar para su desarrollo profesional. A ello se suma la percepción de un clima laboral poco favorable en algunos casos, caracterizado por limitada cooperación entre compañeros y escaso apoyo dentro del equipo de trabajo.

Asimismo, algunos trabajadores señalaron que no perciben suficiente apertura por parte de la jefatura para dialogar sobre posibles mejoras dentro de la institución, ni reconocimiento al esfuerzo realizado frente a las dificultades propias de sus funciones. Estas condiciones pueden generar insatisfacción laboral y, en consecuencia, influir negativamente en el desempeño del personal, repercutiendo indirectamente en la calidad de la atención brindada a los usuarios.

Desde una perspectiva teórica, estos hallazgos pueden interpretarse a partir de la Teoría de la Discrepancia propuesta por Locke, la cual sostiene que la satisfacción laboral depende de la diferencia entre lo que el trabajador espera obtener de su empleo y lo que realmente percibe recibir (30). En este sentido, cuando existe una brecha entre el esfuerzo, la responsabilidad y los riesgos asumidos por el personal de salud y las condiciones ofrecidas por la institución, como la remuneración, el reconocimiento o el apoyo organizacional, puede generarse una percepción de insatisfacción.

En la población de estudio, los niveles medianos y bajos de satisfacción identificados en el estudio podrían reflejar una discrepancia entre las expectativas del personal y las condiciones reales del entorno laboral, evidenciando limitaciones en los procesos organizacionales y en las condiciones de trabajo que influyen en el desempeño y en el bienestar del personal de salud.

El análisis de las dimensiones de la satisfacción laboral muestra que las condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales, políticas administrativas, relación interpersonal y relación con la autoridad presentan predominantemente un nivel bajo de satisfacción. Estos resultados divergen de los reportados por Santana (24), quien en su estudio reportó un nivel medio en la mayoría de estas dimensiones y un nivel alto en condiciones físicas/confort. Así como los de Herrera (22) quien obtuvo un nivel medio en todas estas dimensiones.

El predominio de niveles bajos de satisfacción en algunas dimensiones puede explicarse a partir de diversos factores presentes en el entorno laboral. En relación con las condiciones físicas y de confort, se evidencian limitaciones vinculadas a la infraestructura y a la disponibilidad de recursos, lo que genera percepciones diferenciadas de bienestar entre el personal de salud. Estas condiciones resultan relevantes, ya que cuando el ambiente laboral es adecuado y cuenta con los recursos necesarios, los trabajadores pueden desempeñar sus funciones en un entorno más cómodo, seguro y favorable, lo que contribuye a su satisfacción y motivación.

Asimismo, en cuanto a los beneficios laborales y remunerativos, aunque la mayoría considera que el sueldo guarda relación con las funciones que realiza, algunos trabajadores, especialmente el personal contratado, perciben que la remuneración no les permite cubrir plenamente sus expectativas económicas, como financiar programas de especialización o capacitación profesional.

Por otro lado, en el ámbito de las relaciones interpersonales se identificaron limitaciones en la comunicación entre el personal y sus superiores o compañeros de trabajo. Factores como la elevada carga laboral, el estrés cotidiano y la exigencia emocional propia del trabajo sanitario reducen las oportunidades para fortalecer vínculos de cooperación y apoyo entre colegas. A ello se suma la ausencia de programas de integración o apoyo institucional que favorezcan la construcción de un clima de confianza y trabajo en equipo. De igual manera, los niveles bajos observados en la dimensión de políticas administrativas se relacionan con la percepción de algunos trabajadores de no recibir un trato adecuado ni el reconocimiento correspondiente cuando realizan esfuerzos adicionales, como extender su jornada laboral para cumplir con sus responsabilidades.

Finalmente, la dimensión de relación con la autoridad se ve afectada por una comunicación poco efectiva, un liderazgo percibido como poco comprensivo y la limitada presencia de incentivos y oportunidades de desarrollo profesional, lo que genera sensación de desvalorización y escaso respaldo institucional. En contraste, cuando los trabajadores perciben apoyo, reconocimiento y un trato justo por parte de sus superiores, se fortalece su autoestima, disminuye el estrés y se promueve un mayor sentido de pertenencia dentro de la organización (21).

En conjunto, estos hallazgos evidencian la necesidad de implementar acciones integrales que mejoren las condiciones laborales, promuevan una remuneración equitativa, fortalezcan el clima organizacional y optimicen las prácticas de liderazgo, con el propósito de incrementar la satisfacción laboral y, en consecuencia, mejorar la calidad de los servicios de salud.

En las dimensiones desarrollo personal y desempeño de la tarea predomina un nivel medio en ambos casos. Los resultados del presente estudio se asemejan a los reportados por Alarcón et al. (3) y Santana (24), quienes también evidenciaron un nivel medio en dichas dimensiones. Sin embargo, difieren de lo encontrado por Herrera (22), cuya investigación señaló un nivel alto en ambas dimensiones.

Los niveles medios obtenidos en las dimensiones de desarrollo personal y desempeño de la tarea sugieren que, a pesar de las dificultades presentes en el entorno laboral, el personal de salud percibe que su trabajo le brinda oportunidades de crecimiento y realización personal. Muchos de los participantes manifestaron que disfrutaban de las actividades que realizan y se sienten relativamente satisfechos con las funciones que desempeñan. Asimismo, consideran que su labor tiene un valor significativo, ya que contribuye directamente al bienestar y la recuperación de los pacientes, lo que refuerza el sentido de propósito y compromiso con su trabajo.

Al analizar la relación con la relación entre las dimensiones de la motivación y la satisfacción laboral, se evidenció que todas las dimensiones evaluadas variedad de habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación sobre el desempeño presentan una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral ($p < 0,05$). Asimismo, los coeficientes de correlación de Pearson muestran asociaciones de magnitud moderada a alta (Anexo 6):

variedad de habilidades ($R = 0,624$), identidad de la tarea ($R = 0,505$), importancia de la tarea ($R = 0,499$), autonomía ($R = 0,616$) y retroalimentación ($R = 0,705$), lo que sugiere que, a medida que los profesionales de la salud perciben mayor autonomía y propósito en sus funciones, sus niveles de satisfacción se incrementan proporcionalmente.

Estos resultados guardan similitud con lo reportado por Avia (23) quién identificó una relación directa, fuerte y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en las dimensiones de variedad de tarea, identificación de tarea y retroalimentación de tarea ($p=0,000$). Por el contrario, se observa una divergencia respecto a los resultados obtenidos por Santana (24), cuyo estudio sugiere que las dimensiones de motivación laboral no guardan una relación significativa con la satisfacción laboral: variedad de tarea ($p=0,329$), identidad con la tarea ($p=0,110$), importancia de la tarea ($p=0,236$), autonomía para la realización de la tarea ($p=0,210$). Es importante destacar que la dimensión de retroalimentación sobre el desempeño sí está vinculada significativamente con la satisfacción laboral, registrando un valor de ($p=0,002$).

La convergencia de estos resultados permite interpretar que, en el ámbito sanitario, la satisfacción del personal no depende únicamente de factores externos, sino también de la percepción que los trabajadores tienen sobre el impacto de su labor. En este sentido, la retroalimentación y la comunicación efectiva cumplen un papel relevante, ya que el reconocimiento de los logros y el acompañamiento en el desempeño favorecen el compromiso laboral. Por ello, fortalecer la autonomía y promover espacios de retroalimentación puede contribuir no solo a mejorar el clima laboral, sino también a consolidar la identidad y el sentido de pertenencia del personal frente a las exigencias propias del sector salud.

El análisis de la relación entre la motivación y la satisfacción laboral constituye el núcleo de la presente investigación, dado su impacto directo en el desempeño y la calidad de los servicios sanitarios. Los resultados obtenidos en el presente estudio indican estadísticamente una relación altamente significativa entre ambas variables, sustentada, sustentada tanto por la prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 40,34$; $p < 0,05$) como por un coeficiente de correlación de Pearson de 0,785 (Anexo 6 – Tabla 8), lo que demuestra que, a mayor nivel de motivación laboral, mayor es la satisfacción laboral del personal de salud. Asimismo, esta relación se manifiesta no solo a nivel global, sino

también a través de cada una de las dimensiones de la motivación evaluadas, lo que refuerza la interdependencia entre los factores motivacionales y el bienestar laboral.

Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Herrera (22), quien concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación y la satisfacción laboral ($p < 0,05$). De igual forma, Pérez (26) identificó una correlación directa y altamente significativa entre ambas variables (coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,805$; $p < 0,001$). Asimismo, Alarcón (3) y Fernández et al. (18) reportaron asociaciones estadísticamente significativas entre motivación y satisfacción laboral ($p < 0,05$), evidenciando una correlación positiva de intensidad moderada.

Por otro lado, los resultados difieren de los encontrados por Garay (21), quien no evidenció una relación significativa entre motivación y satisfacción laboral ($p = 0,229$) y reportó una correlación baja según el coeficiente de Spearman ($\rho = 0,136$), lo que podría atribuirse a diferencias en el contexto institucional, características de la muestra o condiciones laborales específicas.

Desde la perspectiva de la gestión de servicios sanitarios, la calidad de la atención brindada en un sistema de salud se encuentra estrechamente vinculada con el nivel de satisfacción de los profesionales que laboran en él y con su grado de motivación. Cuando ambos factores se mantienen en niveles favorables, se promueve un mejor clima organizacional, se reducen los niveles de estrés laboral y los conflictos de rol, y se fortalece el compromiso tanto organizacional como profesional. Asimismo, estas condiciones contribuyen a un mayor equilibrio entre la vida personal y laboral de los trabajadores (3).

Los resultados estadísticos obtenidos respaldan de manera concluyente la relación altamente significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca 2023, lo cual respalda la hipótesis alterna del estudio y resalta la importancia de implementar estrategias orientadas a fortalecer ambos aspectos para promover un entorno laboral más saludable y mejorar la calidad de la atención en salud.

CONCLUSIONES

Al finalizar la presente investigación se formularon las siguientes conclusiones:

1. Las características del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, evidencian que la mayoría se encuentra en el rango de edad de 31 a 40 años, predominando el sexo femenino. Asimismo, el personal está conformado principalmente por profesionales de enfermería y personal técnico con experiencia laboral de 2 a 5 años, contratados y con estudios de pregrado.
2. La motivación laboral del personal de salud tuvo un nivel bajo. En relación con sus dimensiones, se evidenció que la retroalimentación sobre el desempeño, la variedad de habilidades y la identidad con la tarea registraron los niveles más bajos; mientras que las dimensiones de importancia de la tarea y autonomía alcanzaron un nivel medio.
3. La satisfacción laboral del personal de salud se distribuyó de manera relativamente equilibrada, evidenciándose porcentajes similares entre los niveles bajo y medio. En cuanto a sus dimensiones, se observó que los beneficios laborales, las condiciones físicas y de confort, la relación con la autoridad, las relaciones interpersonales y las políticas administrativas presentaron un nivel de satisfacción bajo. En contraste, las dimensiones relacionadas con el desempeño de la tarea y el desarrollo personal se ubicaron en un nivel medio.
4. Todas las dimensiones de la motivación laboral mostraron una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral, lo que evidencia que la motivación influye de manera directa en el bienestar y en el desempeño del personal de salud.
5. Se determinó que existe una relación directa y altamente significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de salud ($R = 0,785$; $p = 0,000$), lo que permite aceptar la hipótesis general del estudio y confirmar que, a medida que aumenta la motivación laboral de los trabajadores, mejora proporcionalmente su nivel de satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

1. Al jefe del Centro de Salud la Tulpuna, organizar reuniones periódicas de diálogo, reconocimiento y retroalimentación con el personal, fomentando una comunicación abierta que permita atender inquietudes y sugerencias. Estas acciones pueden contribuir a mejorar la motivación y la satisfacción laboral, y con ello, la calidad de atención a la comunidad.
2. A los jefes de áreas del establecimiento de salud, promover capacitaciones continuas y espacios de desarrollo profesional para fortalecer las competencias del personal de salud. Asimismo, es importante impulsar un clima laboral adecuado, asegurando una distribución equitativa de recursos y condiciones físicas apropiadas en cada servicio.
3. Al área de recursos humanos del Centro de salud la Tulpuna, implementar programas de bienestar que favorezcan la salud física y mental de los trabajadores, como apoyo psicológico y actividades recreativas. También se sugiere reforzar las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva para mejorar el ambiente laboral.
4. A los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se los invoca a desarrollar investigaciones relacionadas con la motivación y la satisfacción laboral en diferentes establecimientos de salud de la región, con el propósito de generar evidencia científica que contribuya a la implementación de estrategias orientadas a mejorar la calidad de los servicios de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Karaferis D, Aletras V, Raikou M, Niakas D. Factors Influencing Motivation and Work Engagement of Healthcare Professionals. *Mater Sociomed*. [Internet]. 2022. [citado el 14 de junio de 2023];34(3):216-24. DOI: 10.5455/MSM.2022.34.216-224.
2. Adamopoulos IP. Job Satisfaction in Public Health Care Sector, Measures Scales and Theoretical Background. *Eur J Environ Public Health*. [Internet]. 2022 [citado el 14 de junio de 2023];6(2): em0116. DOI: 10.21601/ejeph/12187.
3. Alarcón N, Ganga F, Pedraja L, Monteverde A. Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile [Tesis de licenciatura en obstetricia]. Puerto Montt: Universidad de Tarapacá; 2019 [citado el 14 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.medwave.cl/medios/medwave/Mayo2020/PDF/medwave-2020-04-7900.pdf>.
4. Cantarelli P, Vainieri M, Seghieri C. The management of healthcare employees' job satisfaction: optimization analyses from a series of large-scale surveys. [Internet]. *BMC Health Serv Res*. 2023 [citado el 14 de junio de 2023];23(1):1-14. doi: 10.1186/S12913-023-09426-3.
5. Organización Panamericana de la Salud. Política sobre el personal de salud 2030: fortalecimiento de los recursos humanos para la salud a fin de lograr sistemas de salud resilientes [Internet]. Washington, D.C.: OPS; 2023 [citado el 12 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/cd606-politica-sobre-personal-salud-2030-fortalecimiento-recursos-humanos-para-salud-fin>
6. Marin H, Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med (Lima)* [Internet]. 2017 [consultado el 14 de junio de 2023]; 17(4): 42-52. Disponible en: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

7. Castro P, Cruz E, Hernández J, Vargas R, Luis K, Gatica L, et al. Una perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Rev Iberoam Cienc* [Internet]. 2018 [consultado el 3 de agosto de 2023];5(6):118-128. Disponible en: <http://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/156>
8. Gallup. Informe sobre el estado del lugar de trabajo a nivel mundial [Internet]. 2022 [citado el 15 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>.
9. CepymeNews. La satisfacción laboral en España [Internet]. 2018 [citado el 22 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://cepymenews.es/satisfaccion-laboral-espana/>.
10. Zhang X, Fang P. Job satisfaction of village doctors during the new healthcare reforms in China. *Aust Health Rev* [Internet]. 2016 [citado el 22 de mayo de 2023]; 40(2): 225-33. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26910616/>
11. Kare A, Gujo A, Yote N. Job Satisfaction Level and Associated Factors Among Rural Health Extension Workers of Sidama Region, Southern Ethiopia. *Health Serv Res Manag Epidemiol* [Internet]. 2021 [citado el 22 de mayo de 2023]; 8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34820478/>
12. Kindie H, Chilot A, Mekonnen K. Job Satisfaction and Associated Factors Among Health Care Professionals Working in Public Health Facilities in Ethiopia: A Systematic Review. *J Multidiscip Healthc* [Internet]. 2021 [citado el 22 de mayo de 2023]; 14: 1117-26. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/JMDH.S300118>
13. Forbes México. Nivel de confianza y optimismo laboral de mexicanos, el más alto de Latinoamérica [Internet]. 2023 [citado el 22 de mayo de 2023].

Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/confianza-optimismo-laboral-mexicanos-mas-alto-latinoamerica/>.

14. Organización Mundial de la Salud. A Universal Truth: No Health Without A Workforce [Internet]. Ginebra: OMS; 2014 [citado el 22 de mayo de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/publications/m/item/hrh_universal_truth.
15. Villarreal D, Torres R, Castillo R, Cabieses B, Bellido L, Mezones E. Development of the set of scales to assess the job satisfaction among physicians in Peru: validity and reliability assessment. BMC Public Health [Internet]. 2021 [citado el 22 de mayo de 2024] ;21:2196. doi:10.1186/s12889-021-11964-6.
16. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Lima: INEI; 2016 [citado el 14 de mayo de 2023]. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf.
17. Venegas B, Rodríguez M, Abril R, Calero G. Motivación y satisfacción del personal de enfermería en el tercer nivel de atención. Sapienza: Int J Interdiscip Stud [Internet]. 2022 [consultado el 14 de marzo de 2023]; 3(3): 2-15. Disponible en: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.390>
18. Fernández M, Raybaud L, Racedo M, Roberts C, Sabatini C, Morelli D. Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad [Tesis de maestría en Efectividad Clínica]. Buenos Aires: Universidad Austral; 2019 [citado el 8 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1722/893>.
19. Tinoco Gallegos CJ. Motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de pediatría en un hospital de Lima, 2022 [Tesis de maestría en Gestión de Servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022

[citado el 23 de marzo de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95714/Tinoco_GCJ-SD.pdf.

20. Machco Mansilla MK. Motivación y satisfacción laborales del personal asistencial de salud, en el Hospital de Chancay - 2021 [Tesis de maestría en Gerencia de Servicios de Salud]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021 [citado el 22 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6948/TESIS%20MACHCO%20MANSILLA%20MERY%20KARINA.pdf>.
21. Garay Pérez R. Relación entre la motivación y satisfacción laboral del personal de salud de un Hospital Público del Callao, 2020 [Tesis de maestría en Gestión de servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 31 de julio de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71669/Garay_PR-SD.pdf.
22. Herrera Quispe E. Motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería [Tesis de segunda especialidad en Enfermería]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2022 [citado el 4 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1eb6b283-0f03-4af4-9cb6-1fd9b1830e12/content>.
23. Avia J, Soel E. Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – 2019 [Tesis de maestría en Gerencia en Salud]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2021 [citado el 10 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/item/3a95490c-276e-4d56-ab97-90272b0f1c56>
24. Santana G. Motivación en relación con la satisfacción laboral de los servidores de salud del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018 [Tesis de maestría en Gestión de Servicios de Salud]. Ica: Universidad César Vallejo; 2018 [citado el 8 de septiembre de 2023]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29973/santana_og.pdf

25. Quispe K. Relación Entre Motivación Y Satisfacción Laboral En El Personal Asistencial Del Hospital Base II Essalud Moquegua, 2018 [Tesis de maestría en Gestión de Servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [citado el 4 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39031>.
26. Pérez N. Satisfacción laboral y motivación del profesional de enfermería [Tesis de licenciatura en Enfermería]. Chota: Universidad Nacional de Cajamarca; 2023 [citado el 13 de diciembre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5324/TESIS%20PEREZ%20CORONEL.pdf>.
27. Gómez S, Benitez C, Guillen C, Gala F, Lupiani M. Motivación y Satisfacción Laboral. En: Psicología del trabajo para relaciones laborales 13 edición. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 2009. Capítulo 13. p. 195–209.
28. Moyano G, Rodriguez V. La importancia de una buena motivación laboral [Tesis de licenciatura en Administración y gestión Empresarial]. Buenos Aires: Universidad Nacional de San Martín; 2019 [citado el 31 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://ri.unsam.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/1195/TFPP%20EEN%202019%20MG-RV.pdf>.
29. Vásquez N. Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud-Lima-2016 [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2017 [consultado 4 feb 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/V%C3%A1squez_NMTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. Vásquez S. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006 [Tesis de licenciatura en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007 [citado el 17 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/488>.
31. Atalaya M. Satisfacción laboral y productividad. Rev Psicol - UNMSM [Internet]. 1999 [citado el 31 de diciembre de 2023];3(5):46. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.
32. Del Rio M. La motivación y satisfacción laboral en tiempos de COVID-19: estudio del personal sanitario [Tesis de licenciatura en Relaciones laborales y Recursos Humanos]. Soria: Universidad de Valladolid; 2021 [citado el 9 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/50081/TFG-O-1961.pdf>.
33. Padovan I. Teorías de la motivación [Tesis de licenciatura en Administración]. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo; 2020 [citado el 4 de febrero de 2026]. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf.
34. Organización Mundial de la Salud. Salud ocupacional: los trabajadores de la salud [Internet]. Ginebra: OMS; 2023 [citado el 31 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>.
35. Organización Mundial de la Salud. Recursos humanos para la salud [Internet]. Ginebra: OMS; 2018 [citado el 31 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://www.who.int/es/news-room/detail/27-06-2017-joint-united-nations->.
36. Gob.pe. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en el sector público [Internet]. Lima: SERVIR; 2023 [citado el 9 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/servir/campanas/14946-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sst-en-el-sector-publico>.

37. Congreso de la República. Decreto Legislativo N.º 728: Ley de Productividad y Competitividad Laboral. Lima; 1991 [citado el 9 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/703476-728>.
38. Ministerio de Salud. Ley N.º 23536: Normas que regulan el trabajo y la carrera de los profesionales de la salud. Lima; 1982 [citado el 14 de diciembre de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256953-23536>.
39. Pizarro J, Fredes D, Inostroza C. Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. Rev Venez Gerenc [Internet]. 2019 [citado el 31 de agosto de 2023];24(87). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>.
40. Robbins S, Judge T. Comportamiento Organizacional. 13a ed. México: Pearson Educación; 2009. Capítulo 6, 172-212.
41. Gob.pe. Carpeta Georeferencial Región Cajamarca Perú [Internet]. Lima: Congreso de la República; 2019 [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/GestionInformacionEstadistica/files/i-i-6-cajamarca.pdf>.
42. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas con participantes humanos [Internet]. 2013 [citado el 14 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>.
43. Velásquez A. Investigación en políticas y sistemas de salud para la gestión basada en evidencias. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2018 [consultado el 14 de marzo de 2026];35(3):371-2. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/RPMESP.2018.353.3978>.

44. Alteco Consultores. El Diseño del Trabajo como Factor de Motivación: Modelo de Hackman y Oldham [Internet]. 2018 [citado el 26 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/disenio-del-trabajo/>.
45. Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. ¿Cómo dar una retroalimentación efectiva para la mejora de los equipos de trabajo? [Internet]. San José: Universidad de Costa Rica; 2017 [citado el 26 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://cicap.ucr.ac.cr/como-dar-una-retroalimentacion-efectiva-para-la-mejora-de-los-equipos-de-trabajo/>.
46. Chávez M. Motivación y satisfacción laboral de los servidores públicos del Seguro de Salud de Chimborazo [Tesis de Mater en Psicología, mención comportamiento humano y desarrollo organizacional]. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021 [citado el 23 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3367/1/77521.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 1

AÑO DE LA UNIDAD, PAZ Y EL DESARROLLO

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS
EN EL CENTRO DE SALUD LA TULPUNA.

DR. ANGEL SEVILLANO CAMPAÑA

Jefe del Centro de Salud la Tulpuna

Yo, Mariela Ventura Rodríguez con DNI: 76909631, domiciliado en Jr. Miguel Iglesias N° 472, de la ciudad de Cajamarca, ante Usted me presento con la finalidad de saludar cordialmente y a la vez exponer lo siguiente:

Que, siendo actualmente estudiante de la **MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD** con mención en **SALUD PÚBLICA**, en la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**, y cursando el IV ciclo de esta, me encuentro realizando la tesis titulada: "**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD. CENTRO DE SALUD LA TULPUNA - CAJAMARCA, 2023**". La cual tiene como objetivo conocer la relación entre la motivación y satisfacción del personal de salud e implementar estrategias que mejoren la calidad de los servicios prestados de la institución. Por lo que **SOLICITO** su permiso para llevar a cabo la investigación y aplicar una encuesta voluntaria dirigida al personal de salud del Centro de Salud.

La información recopilada será crucial para el desarrollo de mi investigación y no afectará de ninguna manera la prestación de servicios de atención médica por parte del personal. Aseguro la confidencialidad de los datos y el uso exclusivo de estos para fines de investigación.

Agradezco de antemano su consideración y quedo a disposición para brindar cualquier información adicional que requiera.

Quedo a la espera de su amable respuesta.

Cajamarca, 1 de noviembre del 2023

Atentamente,



Mariela Ventura Rodríguez
DNI: 769099631


RECIBIDO
Fecha: 11/11/2023
Hora: 9:18


ANEXO 2



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA
RED INTEGRADA DE SALUD CAJAMARCA
CENTRO SALUD LA TULPUNA



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

OFICIO N° 0020 - CAJ-DRSC-RED-II-CAJ-MRMV-C.S.LT

DE : DR. ANGEL SEVILLANO CAMPAÑA
JEFE DEL CENTRO SALUD LA TULPUNA.

A : OBST. MARIELA VENTURA RODRÍGUEZ.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS.

FECHA : 07 de noviembre del 2023

De mi consideración

Por medio del presente, expreso mi saludo cordial y a la vez, en virtud al documento de la referencia, en el cual la estudiante de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud pública de la Universidad Nacional de Cajamarca, Mariela Ventura Rodriguez, se encuentra realizando su tesis: "Motivación y Satisfacción Laboral del personal de salud, Centro de Salud la Tulpuna – Cajamarca,2023", solicita realizar dicha tesis en nuestro establecimiento.

En ese sentido, me complace otorgar la autorización para la recolección de datos de su tesis en el Centro de Salud La Tulpuna.

Quedamos a disposición para cualquier consulta o requerimiento adicional que pueda tener durante el proceso de aplicación de su tesis.

Felicitemos tu compromiso con la excelencia y la mejora continua



Atentamente,

Dr. Angel Sevilla Campaña
Médico Cirujano
C.R. 10327

EN EL
CORAZÓN
DEL **PUEBLO**

uecajamarca@riscajamarca.gob.pe
 AV. LA CANTUTA #1244

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS MENCIÓN: SALUD PUBLICA**

Yo,.....identificado(a) con DNI N°.....declaro haber sido adecuadamente informada sobre el estudio titulado: **“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD. CENTRO DE SALUD LA TULPUNA, CAJAMARCA, 2023”**, realizado por Mariela Ventura Rodríguez, estudiante de la Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Pública de la Universidad Nacional de Cajamarca. Comprendo que el propósito de este estudio es identificar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en mi área de trabajo, con el fin de mejorar la calidad de atención y contribuir a la optimización de la gestión de recursos humanos para elevar la excelencia en los servicios de salud.

He sido debidamente informado(a) de la metodología del trabajo y el carácter anónimo y confidencial de mi información personal, me queda claro que la utilidad de esta solo es para fines de la investigación. Por lo tanto, autorizo mi participación de forma voluntaria y procedo a firmar el presente consentimiento.

Cajamarca.....de.....del 2023

Firma de la investigadora

Firma del participante

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA



“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
SALUD. CENTRO DE SALUD LA TULPUNA, CAJAMARCA, 2023”

Estimado (a): Los presentes cuestionarios tienen como finalidad recoger información sobre el presente trabajo de investigación, que busca crear mejoras tangibles en la motivación y satisfacción del personal de salud, con el fin de elevar la calidad de los servicios en salud. Agradecemos su colaboración al responder los siguientes enunciados con honestidad, recuerde que sus respuestas tienen carácter anónimo.

I. Datos generales

a) Edad

De 21 a 30 años De 31 a 40 años De 41 a 50 años
De 51 a 60 años Mayor a 60 años

b) Sexo

Femenino
Masculino

c) Título profesional o técnico alcanzado:

d) Tiempo de servicio en el establecimiento:

e) Condición Laboral:

Nombrado
Contratado
Terceros
Otros

f) Máximo grado académico alcanzado (maestría, doctorado):
.....

**CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL “JOB DIAGNOSTIC
SURVEY DE HACKMAN Y OLDDHAM”**

Instrucciones: A continuación, se presentarán una serie de enunciados a los cuales deberá responder marcando con un aspa (x) de acuerdo con lo que considere conveniente:

Nº	ENUNCIADO	SIEMPR E	CASI SIEMPR E	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
Variedad de habilidades						
1	Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.	5	4	3	2	1
2	Suelo utilizar varias habilidades complejas en este trabajo	5	4	3	2	1
3	Mi trabajo es bastante simple y repetitivo.	1	2	3	4	5
4	Mi trabajo implica un número de tareas diferentes.	5	4	3	2	1
5	Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles.	1	2	3	4	5
Identidad con la tarea						
6	Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.	5	4	3	2	1
7	Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.	1	2	3	4	5
8	Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante todo el turno.	5	4	3	2	1
9	Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo.	5	4	3	2	1
Importancia de la tarea						
10	Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes.	1	2	3	4	5
11	Lo que realizo genera mínimas consecuencias para los pacientes.	1	2	3	4	5
12	Considero que mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del establecimiento de salud.	1	2	3	4	5
13	Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
Autonomía para la realización de la tarea						
14	Yo tengo la completa responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo.	5	4	3	2	1
15	Tengo muy poca libertad de decidir como el trabajo se puede realizar.	1	2	3	4	5
16	Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
17	Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.	5	4	3	2	1
Retroalimentación sobre el desempeño						
18	El jefe y coordinador(a) de servicio me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.	5	4	3	2	1
19	El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.	5	4	3	2	1
20	Mis supervisores y compañeros, esporádicamente, me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.	5	4	3	2	1
21	El jefe y coordinador(a) de servicio nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estamos haciendo.	5	4	3	2	1
22	Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.	5	4	3	2	1

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

Instrucciones: A continuación, se presentarán una serie de enunciados a los cuales deberá responder marcando con un aspa (x) de acuerdo con lo que considere conveniente:

TA: Totalmente de acuerdo (5) **A:** De acuerdo (4) **I:** Indeciso (3)
D: En desacuerdo (2) **TD:** Totalmente en desacuerdo (1)

Nº	ENUNCIADO	TA	A	I	D	TD
Condiciones físicas y/o materiales						
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	5	4	3	2	1
2	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	5	4	3	2	1
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	5	4	3	2	1
4	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	5	4	3	2	1
5	Existen las comodidades necesarias (materiales y/o infraestructura) para un buen desempeño en mis labores diarias.	5	4	3	2	1
Beneficios laborales y/o remunerativo						
6	Mi sueldo compensa la función que realizo.	5	4	3	2	1
7	Me siento bien con lo que gano.	5	4	3	2	1
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	5	4	3	2	1
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1
Políticas administrativas						
10	Siento que recibo, de parte de la institución, buen trato.	5	4	3	2	1
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que no me explotan.	5	4	3	2	1
12	Me agrada mi horario de trabajo	5	4	3	2	1
13	El horario de trabajo me resulta cómodo.	5	4	3	2	1
14	Me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	5	4	3	2	1
Relaciones interpersonales						
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	5	4	3	2	1
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	5	4	3	2	1
17	Me gusta compartir con las personas con las que trabajo.	5	4	3	2	1
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	5	4	3	2	1
Desarrollo personal						
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	5	4	3	2	1
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	5	4	3	2	1
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	5	4	3	2	1
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	5	4	3	2	1
23	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	5	4	3	2	1
24	Me siento satisfecho (a) con la función que realizo.	5	4	3	2	1
Desempeño de la tarea						
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	5	4	3	2	1
26	Las funciones que realizo las percibo como algo importante.	5	4	3	2	1
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	5	4	3	2	1
28	Mi trabajo no me aburre.	5	4	3	2	1
29	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.	5	4	3	2	1
30	Me gusta el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
Relación con la autoridad						
31	Es grata la disposición de mi jefe cuando le solicitan alguna consulta sobre mi trabajo.	5	4	3	2	1
32	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	5	4	3	2	1
33	Mi (s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).	5	4	3	2	1
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	5	4	3	2	1
35	Me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	5	4	3	2	1
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	5	4	3	2	1

Gracias por su participación

ANEXO 5

ESCALA DE MEDICIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Respuesta	Siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca
Preguntas positivas	5	4	3	2	1
Preguntas negativas	1	2	3	4	5

N° Item	Dimensión	Puntuación				
1	Variedad	5	4	3	2	1
2	Variedad	5	4	3	2	1
3	Variedad	1	2	3	4	5
4	Variedad	5	4	3	2	1
5	Variedad	1	2	3	4	5
6	Identidad	5	4	3	2	1
7	Identidad	1	2	3	4	5
8	Identidad	5	4	3	2	1
9	Identidad	5	4	3	2	1
10	importancia	1	2	3	4	5
11	importancia	1	2	3	4	5
12	importancia	1	2	3	4	5
13	importancia	1	2	3	4	5
14	Autonomía	5	4	3	2	1
15	Autonomía	1	2	3	4	5
16	Autonomía	1	2	3	4	5
17	Autonomía	5	4	3	2	1
18	Retroalimentación	5	4	3	2	1
19	Retroalimentación	5	4	3	2	1
20	Retroalimentación	5	4	3	2	1
21	Retroalimentación	5	4	3	2	1
22	Retroalimentación	5	4	3	2	1

ANEXO 6

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL “JOB DIAGNOSTIC SURVEY DE HACKMAN Y OLDHAM”

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	22

El instrumento exhibe una confiabilidad destacada, evidenciada por un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,884, validando así su solidez y fiabilidad.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	36

Se destaca la fiabilidad del instrumento, evidenciando un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,879, lo cual respalda su consistencia y confiabilidad.

ANEXO 7

TABLAS DE CORRELACIÓN

Tabla 8. Correlación entre la Motivación y Satisfacción Laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna - Cajamarca, 2023.

		Motivación laboral	Satisfacción Laboral
Motivación laboral	Correlación de Pearson	1	0,785**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	49	49
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,785**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	49	49

Los datos presentados en la tabla revelan que, el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0,785$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0,05$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, la motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Tabla 9. Correlación entre Variedad de habilidades y Satisfacción Laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna – Cajamarca, 2023.

		Variedad de la tarea	Satisfacción Laboral
Variedad de Habilidades	Correlación de Pearson	1	0,624**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	49	49
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,624**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	49	49

En la tabla 9 se observa que, el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0,624$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0,05$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, la variedad de habilidades de la motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Tabla 10. Correlación entre Identidad de la tarea y Satisfacción Laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna – Cajamarca, 2023.

		Identidad con la tarea	Satisfacción Laboral
Identidad con la tarea	Correlación de Pearson	1	0,505**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	49	49
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,505**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	49	49

En la tabla presentada los datos indican que, el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0,505$ (existiendo una moderada relación) con nivel significativo ($p < 0,05$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, la identidad con la tarea de la motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Tabla 11. Correlación entre Importancia de la tarea y Satisfacción Laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna - Cajamarca, 2023.

		Importancia de la tarea	Satisfacción Laboral
Importancia de la tarea	Correlación de Pearson	1	0,499**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	49	49
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,499**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	49	49

En la tabla se evidencia que, el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0,499$ (existiendo una moderada relación) con nivel significativo ($p < 0,05$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, la importancia de la tarea de la motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Tabla 12. Correlación entre Autonomía de la tarea y Satisfacción Laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna - Cajamarca, 2023.

		Autonomía de la tarea	Satisfacción Laboral
Autonomía de la tarea	Correlación de Pearson	1	0,616**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	49	49
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,616**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	49	49

Los datos de la presente tabla muestran que, el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0,616$ (existiendo una alta relación) con nivel significativo ($p < 0,05$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, la autonomía de la tarea de la motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.

Tabla 13. Correlación entre Retroalimentación sobre el desempeño y Satisfacción Laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna - Cajamarca, 2023.

		Retroalimentación sobre su desempeño	Satisfacción Laboral
Retroalimentación sobre su desempeño	Correlación de Pearson	1	0,705**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	49	49
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,705**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	49	49

En la Tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0,705$ (existiendo una alta relación) con nivel significativo ($p < 0,05$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, la retroalimentación sobre su desempeño de la motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud la Tulpuna, Cajamarca, 2023.