

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL
DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS LIMA – 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

AUTORAS:

**JESSICA MELANIA AVIA POLO
ELENA SANDRA SOEL ENCALADA**

**Callao, 2021
PERÚ**

**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL
DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS LIMA – 2019”**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

Dra. Nancy Susana Chalco Castillo	Presidenta
Dra. Ana Lucy Siccha Macassi	Secretaria
Dra. Mery Juana Abastos Abarca	Miembro
Dra. Noemi Zuta Arriola	Miembro

ASESORA: Dra. ROSARIO MIRABAL CONTRERAS

N° de Libro : 01

N° de Acta : 03

N° de Folio : 312

FECHA DE APROBACIÓN DE TESIS:

Bellavista, martes 05 de enero de 2021

**Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado N° 148 –
2020 – CDUPG - FCS**

DEDICATORIA

A mis padres, quienes son mi mayor inspiración.

A mis hermanos que siempre estuvieron apoyándome en todo momento.

JA

A mis padres por mostrarme el camino hacia la superación.

A mi familia que es mi constante apoyo.

ES

AGRADECIMIENTO

A nuestros apreciados docentes, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos me orientaron al correcto desarrollo y culminación con éxito de nuestra tesis.

Asimismo, a las autoridades del Hospital Emergencias Pediátricas por las facilidades brindadas para la realización de nuestra tesis.

A la Universidad Nacional del Callao por ser la sede de todo conocimiento adquirido y quien nos brinda la oportunidad de ser mejores.

ÍNDICE

	Págs.
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE GRAFICOS	5
RESUMEN	6
RESUMO	7
INTRODUCCIÓN	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2 Formulación del problema (Problema General y Especifico)	14
1.3 Objetivos (General y Específicos)	14
1.4 Limitantes de la Investigación (teórico, temporal y específico)..	15
II MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes (internacional y nacional)	16
2.2 Bases teóricas.....	22
2.3 Conceptual.....	31
2.4 Definición de términos básicos	37
III HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1 Hipótesis	38
3.2 Definición conceptual de variables.....	38
3.2.1 Operacionalización de las variables	39
IV DISEÑO METODOLÓGICO	
4.1 Tipo y diseño de investigación	40
4.1.1 Tipo de la investigación.....	40
4.1.2 Diseño de la investigación	40
4.2 Método de investigación	41

4.3	Población y muestra.....	41
4.3.1	Población	41
4.3.2	Muestra	41
4.3.3	Criterios de inclusión	41
4.3.4	Criterios de exclusión	41
4.4	Lugar del estudio y periodo de desarrollado.....	42
4.5	Técnicas e instrumentos para recolección de la información.	42
4.6	análisis y procesamientos de datos.....	44
V	RESULTADOS	
5.1	Resultados descriptivos.....	45
5.2	Resultados inferenciales	51
VI	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.	54
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	59
6.3	Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes.	62
	CONCLUSIONES	63
	RECOMENDACIONES.....	64
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
	ANEXOS.....	75
	• Anexo 1: Matriz de Consistencia	76
	• Anexo 2: Instrumento Validado	77
	• Anexo 3: Consentimiento Informado	80
	• Anexo 4: Base de Datos	81

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
TABLA 5.1.1	Edad del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima – 2019 45
TABLA 5.1.2	Sexo del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima – 2019..... 46
TABLA 5.1.3	Motivación laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019..... 47
TABLA 5.1.4	Dimensiones de motivación laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019..... 48
TABLA 5.1.5	Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019 49
TABLA 5.1.6	Dimensiones de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019..... 50
TABLA 5.2.1	Relación entre la motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima – 2019..... 51
TABLA 5.2.2	Relación entre la motivación en su dimensión variedad de tarea y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019..... 52

TABLA 5.2.3	Relación entre la motivación en su dimensión identificación de tarea y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019.....	52
TABLA 5.2.4	Relación entre la motivación en su dimensión retroalimentación de tarea y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019.....	53
TABLA 6.1.1	Análisis de la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019	55
TABLA 6.1.2	Análisis de la relación entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión variedad de tarea del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima – 2019	56
TABLA 6.1.3	Análisis de la relación entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión identificación de tarea del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019	57
TABLA 6.1.4	Análisis de la relación entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión retroalimentación de tarea del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Págs.
GRÁFICO 5.1.1	Edad del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019..... 45
GRÁFICO 5.1.2	Sexo del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019..... 46
GRÁFICO 5.1.3	Motivación laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019..... 47
GRÁFICO 5.1.4	Dimensiones de motivación laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019 48
GRÁFICO 5.1.5	Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019..... 49
GRÁFICO 5.1.6	Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima –2019..... 50

RESUMEN

El presente trabajo es importante porque no solo analizará el desempeño de los profesionales sino también el ambiente de los mismos. Tiene como objetivo establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima en el año 2019, para lo cual se empleó como metodología un estudio de enfoque cuantitativo, transversal y diseño no experimental, que tuvo como muestra a 91 profesionales de enfermería del Hospital de Emergencias Pediátricas. Se captó a los participantes del servicio de pediatría brindándoles un consentimiento y luego se aplicó una ficha de recolección, una escala de motivación laboral (15 ítems) y una escala de satisfacción laboral (14 ítems). Se halló que existe relación directa ($\rho=0.755$), fuerte y significativa ($p=0.000$) entre la motivación en su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería. Asimismo, existe relación directa ($\rho=0.719$), fuerte y significativa ($p=0.000$) entre la motivación en su dimensión identificación de tarea y la satisfacción laboral. También, existe relación directa ($\rho=0.760$), fuerte y significativa ($p=0.000$) entre la motivación en su dimensión retroalimentación de tarea y satisfacción laboral. Se concluye que existe relación directa ($\rho=0.912$), fuerte y significativa ($p=0.000$) entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima en el año 2019.

Palabras clave: motivación, satisfacción laboral, profesional de enfermería.

RESUMO

Este trabalho é importante porque irá analisar não só o desempenho dos profissionais, mas também o seu ambiente. Seu objetivo é estabelecer a relação entre a motivação e a satisfação no trabalho do profissional de enfermagem do hospital pediátrico de emergência de Lima em 2019, para o qual foi utilizado como metodologia um estudo com abordagem quantitativa, transversal e de delineamento não experimental. Como amostra 91 profissionais de enfermagem do Hospital de Urgência Pediátrica. Os participantes do serviço de pediatria foram recrutados mediante consentimento e, a seguir, foram aplicados uma folha de coleta, uma escala de motivação no trabalho (15 itens) e uma escala de satisfação no trabalho (14 itens). Verificou-se que existe uma relação direta ($\rho = 0,755$), forte e significativa ($p = 0,000$) entre a dimensão motivação na sua variedade de tarefas e a satisfação no trabalho do profissional de enfermagem. Da mesma forma, existe uma relação direta ($\rho = 0,719$), forte e significativa ($p = 0,000$) entre a motivação em sua dimensão de identificação de tarefas e a satisfação no trabalho. Além disso, existe uma relação direta ($\rho = 0,760$), forte e significativa ($p = 0,000$) entre a motivação em sua dimensão de feedback da tarefa e a satisfação no trabalho. Conclui-se que existe uma relação direta ($\rho = 0,912$), forte e significativa ($p = 0,000$) entre a motivação e a satisfação profissional do profissional de enfermagem no hospital pediátrico de emergência de Lima em 2019.

Palavras-chave: motivação, satisfação no trabalho, profissional de enfermagem.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación: Motivación y Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas Lima - 2019, tiene por finalidad establecer si hay relación entre las variables de estudio.

La motivación es el eje central y fundamental en la vida de los seres humanos, y es el impulso que comienza, guía y conserva el comportamiento hasta lograr la meta u objetivo deseado, constituyendo un elemento primordial en el área gerencial administrativa. Aunado a ello, debe evaluarse y relacionarse con el nivel de satisfacción laboral que percibe el recurso humano como capital más importante en las organizaciones.

La satisfacción es la sensación que el individuo experimenta al alcanzar el restablecimiento del equilibrio entre una o varias necesidades y el propósito o los fines que las disminuyen.

Para poder contribuir con el desarrollo de un ambiente cálido y favorable, es importante que las relaciones interpersonales en los colaboradores sean positivas y se pretenda una mejor interacción con los indicadores de gestión que desarrollan los establecimientos de salud.

Este estudio se inicia con una revisión de la motivación y satisfacción laboral en entidades a nivel mundial, en América Latina, en nuestro país y en nuestra ciudad, observándose que el desempeño del enfermero atraviesa por dificultades similares, es así que en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima, se han presentado una serie de situaciones de insatisfacción que nos lleva a investigar cual es la correlación existente entre la satisfacción y motivación laboral del personal de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima.

Además, se revisó los antecedentes del estudio, considerando 7 trabajos a nivel internacional y 7 trabajos a nivel nacional, en el marco teórico se revisaron las bases teóricas de las variables de estudio y el aporte de otros trabajos similares, en la definición de los términos del estudio, se consideró

la motivación laboral, satisfacción laboral, profesional de enfermería y pediatría.

Luego, se emitió como hipótesis general: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería y como hipótesis específica: existe relación entre la motivación en su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería, existe relación entre la motivación en su dimensión identificación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería, existe relación entre la motivación en su dimensión retroalimentación de tarea y la satisfacción laboral en su del profesional de enfermería; así mismo se realizó la operacionalización de las variables, considerando sus dimensiones, indicadores y los respectivos ítems.

Se trabajó con una metodología, siendo este estudio de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 91 profesionales de enfermería y para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, con la Escala para el estudio de la Motivación laboral, conformado por 15 ítems, que evalúa la motivación de la siguiente manera: variedad de la tarea, identidad de la tarea y retroalimentación, y la Escala de Satisfacción Laboral, conformada por 14 ítems. Los datos conseguidos por medio de los cuestionarios se procesaron con el programa SPSS.

En los resultados descriptivos se muestran los resultados de la motivación y la satisfacción laboral en lo referente al nivel alcanzado en sus respectivos baremos, también se muestra los resultados de la hipótesis general que son los tres tipos de motivaciones y la motivación total versus la satisfacción laboral. Como tercer aspecto se muestran los resultados de las hipótesis específicas de las 3 dimensiones de la motivación versus la satisfacción laboral. Respecto a los resultados inferenciales se muestran para cada motivación y para la satisfacción laboral la suma de los puntajes de los 91 participantes desgregados en 3 dimensiones para la motivación y en 3 dimensiones para la satisfacción laboral.

En otro tipo de resultado se muestran las correlaciones entre las 3 dimensiones de la motivación versus las 3 dimensiones de la satisfacción laboral.

Finalmente en cuanto a la discusión de resultados, se plantea la contrastación de la hipótesis general, mostrándose que hay una relación directa, significativa y fuerte entre la satisfacción laboral y motivación del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima; además se hizo la contrastación con resultados de otros trabajos similares; acerca de la responsabilidad ética se ha mantenido en reserva los aportes obtenidos por los participantes en el presente trabajo.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La motivación laboral se considera una herramienta de gestión en las organizaciones empresariales, mundialmente, efectuados en empresas con colaboradores sin motivación, indicaron datos esenciales; es decir, que el 20% de la jornada laboral representaron una pérdida de recursos materiales y tiempo, si es que el profesional no se encuentre lo suficientemente motivado; así mismo, señalo que el 55% del tiempo es improductivo (1); generando, estancamiento en el personal, clima laboral poco favorable, ausentismo y baja productividad en el servicio, área o lugar de trabajo, desgaste de la imagen; y en pocas palabras insatisfacción del personal (2).

En distintos países desarrollados y subdesarrollados, el ambiente laboral impera significativamente en las organizaciones (traduciéndose en un 80%), influyendo directamente en las actitudes, comportamiento y en la percepción de los trabajadores, afectando la satisfacción intrínseca (4). Es importante recalcar que; la satisfacción laboral concierne a las actitudes relacionadas al entorno laboral, lo cual se debe considerar dentro de una organización, por ser determinantes de la productividad y la calidad de los resultados que el empleado presenta a la institución, representando una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo (5), en países como España, se analiza frecuentemente el grado de satisfacción laboral, entre las diferentes evaluaciones de satisfacción laboral analizadas está el compañerismo y gusto por el trabajo, resultado de un buen entorno laboral, y las esenciales razones de insatisfacción son el mal horario de trabajo y bajo salario, además de la inestabilidad laboral, logrando un 9.1%. Examinando, la satisfacción laboral por medio de la Unión Europea; evaluación realizada por Sánchez, Fuentes y Artacho en la Universidad de

Córdoba, se logró que hay un nivel alto de satisfacción en el trabajo (57%), así como en países de Canadá (64%) y Estados Unidos (62%). (6)

Mientras que en países de América Latina se evidencian desequilibrios persistentes en la estructura y composición de la fuerza de trabajo; por ejemplo, en países como Brasil y República Dominicana se tiene el más alto porcentaje de satisfacción de los trabajadores producto del buen clima laboral (65% y 81.35% respectivamente) (6); y en Chile (70.65%), Costa Rica (73.22%) y Perú (69%), los puntajes más bajos de insatisfacción laboral por un clima negativo, datos proporcionados por Acsendo (7).

En el ámbito de la salud; y principalmente en los profesionales de salud, la situación es alarmante, en el caso de Perú (nuestra realidad), distintos autores han explorado el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y trabajadores del área de la salud, principalmente enfermeros (as); y según estudios realizados por Vásquez, reportó que el 48% de profesionales de salud, en este caso, enfermeros tuvieron una motivación de media a baja y acerca de la satisfacción laboral el 53.8% de las enfermeras(os) tuvo un nivel medio; asimismo, Deza y Cols., encontraron que los profesionales de enfermería el 47.5% tienen una motivación media y el 70% una satisfacción laboral parcial (8).

Es así que, es relevante mencionar, que existe una estrecha relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los profesionales, dado a que si se tiene un estímulo positivo en la persona la percepción del trabajo será favorable.

Cabe mencionar que, según una observación realizada por Seguel, Valenzuela y Sanhueza en el año 2015, el profesional de enfermería se encuentra en constante presión de trabajo, enfrentando día a día el dolor, el sufrimiento, la muerte de sus pacientes, la impotencia y la angustia; aunado a esto, la falta de trabajadores que puedan abarcar a cabalidad los requerimientos de la población y de las instituciones empleadoras, haciendo que alarguen sus horas de trabajo, repercutiendo en su estado emocional y ocasionando un desequilibrio de las interrelaciones con

colegas, la organización, los pacientes; viéndose reflejado en la desmotivación que tienen en la actualidad (9).

El Hospital de Emergencias Pediátricas, es una institución altamente especializada, y es centro de referencia a nivel nacional, el cual tiene como población objetivo el niño y adolescente; y una de las principales misiones es brindar atención altamente especializada al niño de alto riesgo, con calidez y calidad; y pese a la condición con que llega el niño. Es importante mencionar que anualmente hay 2006 egresos por distintas patologías, siendo las principales los ingresos de niño por traumatismos de cabeza (97.2%), por trastornos del sistema digestivo (90.7%) y por enfermedades del pulmón (87.4%) (datos analizados por el ASIS del hospital); ante esta situación, es que el profesional de enfermería debe otorgar cuidados de manera eficiente, eficaz; por lo cual, este personal de salud, debe encontrarse lo suficientemente motivado y satisfecho laboralmente, para que desarrolle su labor a conciencia; sin embargo, con frecuencia se observa que existe un grado de ausentismo laboral, así como tardanzas en el ingreso sobre todo en el turno nocturno, implicando mayor carga laboral y retrasos en la salida del personal que entrega el servicio; es importante recalcar que existe un total de 132 profesionales de enfermería que laboran en los distintos servicios, según un análisis publicado en el año 2018, ante esto se evidencia la desigualdad de recurso humano respecto a la presencia de patologías que se presentan anualmente. (72)

Por otra parte, es importante resaltar que, no todo el personal cuenta con el título de especialista ni se capacita continuamente, además, se observa que al interactuar con el personal profesional de enfermería, muchos de ellos manifiestan que: “sus compañeros de trabajo ingresan tarde por tener otros trabajos”, “existe cansancio a la hora de término del trabajo”, “frecuentes problemas económicos”, “sobrecarga de pacientes” y “principalmente críticos”, “limitación de insumos” y “materiales para la realización de su labor”, “desmoralización de otros profesionales”, “la baja remuneración obligando a laborar de 24 o 36 horas seguidas”, lo que trae

como consecuencia mayor desgaste para el profesional, toda esta situación mencionada ocasiona desmotivación del enfermero (a), encontrándose vinculado con la satisfacción en el servicio; esta es la razón por la cual se realiza la presente investigación con el propósito no solo de conocer la realidad institucional sobre las causas de insatisfacción, sino, evaluar si están relacionados con la desmotivación del profesional de enfermería, motivo por el cual se formula la siguiente interrogante:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General:

¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de emergencias pediátricas de Lima - 2019?

1.2.2 Problemas Específicos:

- a) ¿Cuál es la relación entre la motivación en su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas?
- b) ¿Cuál es la relación entre la motivación en su dimensión identificación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas?
- c) ¿Cuál es la relación entre la motivación en su dimensión retroalimentación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General:

Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima - 2019

1.3.2 Objetivos Específicos:

- a) Determinar la relación entre la motivación en su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.
- b) Determinar la relación entre la motivación en su dimensión identificación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.
- c) Determinar la relación entre la motivación en su dimensión retroalimentación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.

1.4 Limitantes de la Investigación

Teórico: un obstáculo que se pudo observar fue la limitada información que se tiene al relacionar la motivación y la satisfacción laboral, principalmente al buscar información o antecedentes referentes a las dimensiones las presentadas en el estudio, ante lo cual, se buscó, tener en cuenta información referencial.

Temporal: el tiempo fue una limitante dado que, para la ejecución del estudio, hubo una demora de los trámites de dos a cuatro meses, para acceder a la recolección de la información.

Espacial: Una de las limitaciones en este aspecto fue el acceso libre a la institución, para poder acceder al personal de enfermería; dado que, hubo en ciertos aspectos negativos por parte del director de la institución o incluso negativa por parte de los profesionales para el llenado de las encuestas, ante lo cual, se les brindó información previa sobre el trabajo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

Caizaluisa, M y Chancha S (Ecuador - 2018), en su estudio cualitativo y cuantitativo, transversal denominado: “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su influencia en la calidad de atención a usuarios de consulta externa en el Centro de salud Los Rosales, Provincia de los Tsáchilas, Periodo 2017 – 2018” con la finalidad de: Describir el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería a usuarios, obtuvo como resultados que la mayoría de enfermeros encuestados están en un nivel de satisfacción alto respecto a la labor que efectúa, por la relación buena con sus superiores y compañeros, también en la promoción y motivación laboral; se concluyó en que los niveles de insatisfacción y satisfacción de los expertos, ya que son los que más tiempo pasan en contacto con los usuarios. (68)

Alemán, J (Nicaragua - 2017), en su estudio correlacional denominado: “Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017” con el objetivo de: Determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la sala de Neonatología; obtiene como resultados que el mayor grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería, se relacionó con el desarrollo personal, autonomía en el desempeño, identidad de la tarea, ambiente laboral, pero no así con las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivos y como conclusión que el grado de satisfacción es alto por las respuestas logradas, dada la percepción determinada en la satisfacción del servicio (10).

Donaire, M (España - 2017) en su trabajo descriptivo denominado: “Satisfacción laboral del personal de Enfermería de Servicios Especiales en una Institución de Salud Privada (Resumen de informe de tesis de Maestría en Gerencia y Administración de servicios de salud)” cuyo fin fue: Establecer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada, logró como resultados que el estudio indique que el personal está satisfecho. El factor retribución económica, genera insatisfacción en el personal de enfermería de servicios especiales, debido a que las dimensiones correspondientes a esfuerzo y salario, y capacidad del salario para cubrir necesidades, los empleados las percibieron como insatisfactoria y como conclusión que las condiciones físicas del entorno de trabajo, generan satisfacción, ya que el personal de enfermería de servicios especiales considera que la distribución, las condiciones, orden y limpieza del centro laboral son satisfactorias (11).

García Y, Martínez-M, Rivera M, Gutiérrez G (México - 2016), en su investigación descriptivo y correlacional titulado: “Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México” cuyo objetivo fue: Evaluar la perspectiva de la satisfacción laboral, encontró como resultados que, el grado de satisfacción laboral en las compañías, indica que están algo satisfechos. Sobre la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, sobre la extrínseca, son indiferentes. Sobre la satisfacción intrínseca, en los hospitales, la variable que tiene puntaje mayor, es la satisfacción ocasionada por contar con trabajo que fija un grado bastante satisfecho y como conclusión que la satisfacción laboral, es esencial en los centros, indicando que cuando el personal se encuentra satisfecho es más productivo, habrá más compromiso y mejorará el ambiente laboral (12).

Álvarez S, De Miguel M, Noda M, Álvarez L, Galcerán G. (Cuba - 2016) en su investigación cuasi experimental titulada “Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria” con el propósito de: Diagnosticar la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria, los resultados indicaron que el índice de satisfacción laboral resultante del diagnóstico fue de 74,39 %; las condiciones de trabajo y la estimulación moral y material fueron las dimensiones que más influenciaron en este resultado. En la evaluación por servicios solo 14 adquirieron los valores deseados, y la categoría de enfermeras resultó la más afectada y como conclusión La entidad asistencial hospitalaria presenta niveles no muy favorables de satisfacción laboral. A partir del análisis de las causas que generan los niveles de insatisfacción en los trabajadores, se derivó una estrategia para el progresivo mejoramiento de la organización. (69)

Plascencia C, Pozos R, Preciado S, Vásquez G (México - 2016) en su estudio descriptivo y transversal titulado: “Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México” con el fin de: Establecer los grados de satisfacción laboral de los colaboradores según características sociolaborales, fueron 100 participantes, como resultados se encontró los niveles de satisfacción por el trabajo para las dimensiones motivación (13%) y satisfacción (12%) fueron similares; para nivel bajo 1% y 2%, respectivamente, y en grado medio 86 % para ambas dimensiones; concluyendo en que la satisfacción y motivación en el colaborador de enfermería de la institución están en un grado medio en casi el 90 %, indistintamente del estatus o jerarquía, donde la mitad está en un grado alto. (70)

Quimis R. (Ecuador - 2017) en su estudio de corte transversal, descriptivo con enfoque cuantitativo titulado: “Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital “Dr. Gustavo Domínguez” en la provincia de Santo Domingo De Los Tsáchilas, desde agosto a noviembre de 2015” con la

finalidad de: Determinar métodos para aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores de enfermería, se encontró entre los resultados que el colaborador está desmotivado por distintos factores, hay dificultades de comunicación entre compañeros y la necesidad de capacitaciones constantes, lo cual reduce la satisfacción laboral de los colaboradores de enfermería, por lo que se ha planteado un plan para elevar la satisfacción centrado en: Formación continua y capacitación, pautas de trabajo en equipo, e incentivar el reconocimiento constante y como conclusión que: La satisfacción y la condición laboral son algunos de los primordiales elementos del proceder organizacional basado en el interés y desempeño del personal al desarrollar sus labores. (71)

Antecedentes Nacionales:

Fernández M, Rayband L, Racedo M, Roberts C, Sabatini C, Moraes D. (Perú - 2019) en su investigación cuantitativo, observacional de corte transversal denominado: “Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad” con la finalidad de conocer el nivel satisfacción y motivación laboral de los expertos de enfermería, como resultados se halló que participaron 207 enfermero/as, correspondiendo a una tasa de respuesta del 91%. El nivel de motivación de los enfermeros es medio, con tendencia a alto, mientras que el nivel de satisfacción es medio, con tendencia a bajo. Tanto la motivación como la satisfacción no indicaron asociación con la edad, turno de trabajo, servicio y antigüedad. El grado de satisfacción y motivación en el trabajo indicaron asociación estadísticamente significativa y como conclusiones que desde del estudio efectuado se logró evidenciar que el nivel de motivación y satisfacción laboral de los enfermero/as es moderado (13).

Navarro, L (Perú - 2018) en su estudio cuantitativo titulado: “Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017” cuyo objetivo fue: Evaluar la relación entre el nivel de satisfacción y motivación laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017, logro como resultado que, el 65,2% de encuestados considera en el nivel medio la motivación, mientras que el 19,7% ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% ubica su opinión en la valoración de satisfacción media, mientras que en la valoración satisfacción alta esta el 19,7% y como conclusión un 5% de significancia y el 95% de confianza afirmando que, existe relación significativa entre el la satisfacción laboral y nivel de motivación de los colaboradores. (14)

Montes, M (Perú - 2018), en su estudio cuantitativo y de tipo correlacional denominado: “Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018” con el propósito de establecer la relación existente entre el nivel de motivación y de satisfacción laboral de los colaboradores de enfermería, como resultados se demostró que la correspondencia entre la variable motivación y satisfacción laboral indican una significativa relación, el análisis de satisfacción laboral y las dimensiones de la motivación indicó relación significativa y moderada en la retroalimentación y como conclusión se encontró que hay relación moderada entre la variable satisfacción laboral y motivación. (15)

Coba, V (Perú - 2018), en su estudio tipo cuantitativa, descriptiva, correccional denominado: “Nivel de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray” con la finalidad de: Determinar la relación entre la satisfacción laboral con el nivel de motivación de los expertos de enfermería del área de emergencia, mostró como resultados que el 74.4%

mostraron un alto nivel de satisfacción laboral, 51.2% lograron un alto nivel de motivación laboral, y concluyó en que la motivación se correlaciona con la satisfacción laboral. (16)

Calle D, Gálvez E (Perú - 2017) en su investigación cuantitativo, transversal de tipo descriptivo – correlacional denominado: “Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un Hospital Docente del Ministerio De Salud” con el objetivo de: Fijar la correspondencia entre la satisfacción laboral y motivación con la calidad de asistencia en salud observada por el cliente externo, indica como resultados que no se encontró una significativa relación entre calidad de atención y nivel de motivación, asimismo para nivel de satisfacción laboral y calidad de atención y como conclusión atender la carencia existente de motivación en los colaboradores, efectuando beneficios no monetarios como impulsores intrínsecos en el trabajador. (17)

Marín H, Placencia M (Perú - 2017) en su investigación observacional, transversal de tipo relacional denominado: “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado” con el fin de evaluar la relación entre la motivación y satisfacción laboral del personal y como resultados que el grado de motivación laboral fue medianamente motivado (49.3%). Sobre los factores higiénicos, el personal resulto medianamente motivados (46.3%). El nivel de satisfacción laboral fue medianamente satisfecho (56.6%), y el componente con promedio mayor global fue Relación personal y como conclusión que la correlación entre satisfacción y motivación laboral es positiva baja. La motivación fue medianamente motivada. El nivel de la satisfacción fue medianamente satisfecho. (3)

Collantes, J (Perú - 2017) en su estudio descriptivo denominado: “Motivación y satisfacción laboral del enfermero en un Hospital de Lima - Perú” con la finalidad de determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral del enfermero, obtuvo como resultados que el 54% presenta satisfacción laboral, mientras que la motivación es media (64%) e igual porcentaje de enfermeros que están satisfechos como insatisfechos laboralmente, tienen motivación media (40%) y como conclusiones que no hay relación entre satisfacción y motivación laboral del enfermero. (18)

2.2. Bases teóricas

Bases filosóficas y epistemológicas de la conducta:

En las investigaciones de la conducta humana han existido dos preguntas esenciales y complicadas de responder: ¿por qué el comportamiento varía en intensidad? y ¿cuál es la causa de la conducta? Para explicar dichas preguntas, a lo largo de la historia, se han planteado diversas teorías de la motivación. En el estudio de la evolución histórica de la motivación, es considerada como fase pre científica a las ideas y definiciones que se dieron sobre ella, a partir de Aristóteles hasta la aparición de la obra de Darwin titulada “El Origen de las Especies Mediante la Selección Natural (1859)”. Con la entrada de la cosmovisión darwiniana de la vida y su impacto en el campo de los estudios sobre la motivación se comienza la etapa científica. (19)

El filósofo griego Aristóteles (384-322 a.C.), fue precursor de la futura orientación empirista, en los inicios de la investigación sobre la psicología de la motivación, consideraba que la mente del neonato venía sin ninguna experiencia, varios autores consideran a Aristóteles el patriarca de la Psicología. Inclusive, este ya concibe la Psicología como ciencia natural, porque indica el alma como su primer objeto de análisis, principio biológico inseparable del cuerpo. Dicho enfoque está en contraposición a la otra

tendencia dominante personalizada en Platón la que considera el alma como un aspecto racional, diferente del cuerpo. (20)

En la etapa pre científica, la investigación de la motivación fue dominado por dos grandes concepciones: La hedonista y determinista. La concepción determinista fue representada por Aristóteles y Platón, aunque con diversas discrepancias entre ellos. Platón indicaba que la conducta humana se origina por causas internas o externas que podían conocerse y servían para predecir la conducta. Por ello, la cuestión fundamental consistía en preguntarse si el ser humano actuaba libremente o si su conducta estaba determinada por causas personales o, inclusive, ajenas a él. Contrapuso los dos cosmos del hombre: El de los sentidos (cuerpo) contra el de las ideas (espíritu). Para Platón, el alma era más significativa que los sentidos, pues, la práctica no era suficiente para explicar todo lo que sabemos del entorno. Aristóteles sostuvo una concepción tripartita del alma: el nutritivo, racional y sensible. (19)

En el libro De Anima, Aristóteles revela una pendiente causal de nuestras faenas y la señala como raíz motora. Este origen alude al bien práctico que promueve nuestras inclinaciones y al órgano o facultad que desea, que se establecería como procedencia de la corriente apetitiva. El motivo o causa puede ser externo o interno. Así pues, la razón toma un sentido dinámico causal en la persona que actúa. La motivación, hoy en día, implica vigorosamente la solicitud de "hetero-motivación", sea en su inclinación activa (dirigir la voluntad de otro) o pasiva (que mi voluntad sea dirigida por otro). (21)

Epicuro, observa tres arquetipos de deseos: naturales y necesarios (tomar, comer, etc.), que se hallan genéticamente implantados, siendo sencillos de satisfacer y tediosos de suprimir, y llegando a brindar un gran placer cuando son satisfechos; naturales pero no necesarios (la gula, el exceso en la satisfacción de deseos obligatorios), que, aunque también tienen notables connotaciones genéticas, se basan por ir más allá de lo que exige la satisfacción del deseo; y vanos y vacíos (poder, fama, etc.), que no se

encuentran genéticamente implantados, por lo que no son naturales a la especie humana. (20)

Desde Aristóteles, los filósofos se ocupan de la Psicología, pero es en el siglo XVII cuando Descartes (1596-1650), quien ampara una postura distinta a la que había mantenido Aristóteles sobre la adquisición del saber, plantea el tema de la unión mente-cuerpo, situando está en la glándula pineal o epífisis. (20)

Ante dicha complicación, existen dos corrientes: una psicológica y otra filosófica con el fin de basar la motivación para que sea el origen eficiente del proceder humano, sin embargo, ambas sustentan un albur necesario en la liberación. Por una parte, el conductismo, el cual conduce la existencia de objetos que llevan a apetitos sensibles y exigen al sujeto para que los ambicione. Por otro lado, el intelectualismo o racionalismo a la forma socrática, que sostiene que el individuo con un solo motivo procede según dicho motivo. En el presupuesto conductista, el atrevimiento se muestra como otro apetito más, sin diferencia cualitativa en relación de las predisposiciones animales puramente sensibles. El siguiente esquema nos indicaría gráficamente la situación de ambas escuelas.

- A. Conductismo: inclinación sensible, derivado de un saber, sacudirá ineludiblemente al atrevimiento.
- B. Determinismo: la cognición, propuesto por el intelecto al atrevimiento, moverá a ésta de forma infalible. (21)

Explicitando la aproximación de Descartes, nombrada dualismo interaccionista, traza que la conducta de los hombres se debe, en parte, al alma racional y libre, y, en parte, a los métodos no racionales y automáticos del cuerpo. Así, para él, la mente y el cuerpo son contemplados como dos categorías cualitativamente disímiles: inmaterial y material, respectivamente. La dificultad en esta formulación es doble: por una parte, el lugar de la unión entre ambas categorías; por otra parte, la viabilidad de la unión entre una categoría tangible y otra intangible. (20)

Direccionando la especulación en sentido psicológico, las teorías de motivación están fijadas en la detección de varios factores o estímulos que transgredan en la manera de proceder de los individuos. De acuerdo al nivel de motivación, así será su forma de ejecución. Pueden divisarse dos tipos de motivación:

- Teorías de proceso. Encargadas del proceso de la motivación.
- Teorías de contenido. Valoran los índices que motivan a los individuos. (22)

Las teorías de contenido están basadas en la relevancia de los factores del temperamento humano, ya que determinan la manera de crear las labores, el frenesí y la energía con la que se despliegan. Así consiguen analizar los refuerzos y las demandas relacionadas con la acción de los personales en su lugar de trabajo. Entre las teorías se encuentran: (22)

- Herzberg. Teoría bifactorial.
- Maslow. Teoría de la jerarquía de necesidades.
- McClelland. Teoría de las necesidades aprendidas.
- Alderfer. Teoría de Jerarquía.

Abraham Maslow, psicólogo estadounidense, esbozó una graduación motivacional en seis niveles que, según él detallaban el actuar humano. Respecto a las iniciales doctrinas de motivación que fueron surgiendo en diferentes contextos históricos resaltan:

En el modelo tradicional, atribuían que la forma de motivar a los sujetos era con el sueldo; es decir a mayor producción, elevada ingreso. Para esta escuela la motivación se establecía en el ámbito económico. (23)

El modelo planteado por la Escuela de las Relaciones Humanas objeta la existencia del hombre económico, para ellos lo ideal es “la situación social”; es decir el beneplácito en las relaciones con el grupo, el con el inspector, el involucramiento en las decisiones y la información sobre el trabajo y sus fines. (23)

En este punto es menester ahondar un poco más acerca del origen de los motivos. Partiendo de la división del proceso de la motivación en tres fases: el desencadenamiento de una tendencia que representa una necesidad del organismo, la dirección interna de este proceso desde adentro del sujeto, y la satisfacción de la tensión que consigue el objeto necesario, encontramos en el sujeto humano que, en primer lugar, aparecen las necesidades meramente biológicas que buscan la conservación de la vida del sujeto. Y por eso, las primeras motivaciones del niño recién nacido no pueden ser de otra naturaleza, sino estas satisfacciones inmediatas de las necesidades biológicas. Sin embargo, las necesidades psíquicas que no aparecen desde el primer instante son congénitas en cada individuo, y luego de la aparición buscan sus satisfacciones. Por eso, con toda la razón habla H. W. Nissen acerca de la necesidad de estimulación de los órganos sensoriales como hace para perseguir ciertas metas del psiquismo. Aun cuando esta etapa del proceso de la motivación aparece algo más tarde en el niño, sin embargo, no se puede negar su existencia. (24)

Teorías de la motivación

En 1943 Maslow publicó su teoría motivacional, en donde pone énfasis al concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, la jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía.

Maslow planteaba además que la pirámide de necesidades es ascendente, es decir primero se debían cubrir las necesidades fisiológicas para luego poder cubrir las necesidades de seguridad, y así sucesivamente, "un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer" (25)

La Jerarquía de las necesidades de Maslow es la siguiente:

- Necesidades fisiológicas: comprende aire, comida, vestido, habitación, sueño y satisfacción.
- Necesidades de seguridad, incluyen necesidades de protección contra el peligro o privación.
- Necesidades sociales: aquí tenemos las necesidades de amistad, pertenencia a un grupo.
- Necesidades de autorrealización; comprenden necesidades de reputación, reconocimiento, auto - respeto y amor.

Otra de las teorías motivacionales es la Teoría Motivacional de Herzberg (1959) habla de dos factores: "higiene" y "motivadores". Los de "higiene" son necesidades básicas en el trabajo, que no motivan, pero si no se cubren, ocurre insatisfacción. Entre estos factores encontramos: salario y beneficios, condiciones de trabajo, políticas organizacionales, status, seguridad laboral, supervisión y autonomía, vida de oficina y vida personal. Por otro lado, los "motivadores", son aquellos factores que realmente impulsan a la persona hacia el logro. Son los que un gerente debería proveer para mantener una fuerza de trabajo satisfecha. Los motivadores son logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora. (25)

Según dicha teoría, los individuos están dañados por dos elementos:

- La insatisfacción se da de los factores de higiene, es decir son incorrectos o si faltan, generan incomodidad
- La satisfacción que es resultado de los elementos de motivación. (26)

Ambos factores son influenciados por distintas causas entre sí. Es decir, lo que les puede provocar satisfacción a los trabajadores no es lo mismo a lo que les puede provocar insatisfacción. (27)

Por tanto, entre las distintas teorías de motivación laboral, esta establece que las personas tienen un doble sistema de necesidades en cuanto a su actividad de trabajo: sentirse satisfechas y evitar sentirse insatisfechas. (27)

Teoría motivacional de Hackman y Oldman.

A partir de las ideas de la Teoría de Herzberg y de las investigaciones de Turner y Lawrence, Hackman y Oldham desarrollaron a mediados de los años setenta el Modelo de Características del Puesto (MCP), el cual plantea como la interacción entre un conjunto de características del puesto y diferencias individuales influyen en la motivación, satisfacción, productividad y tendencias de abandono como el ausentismo. Ellos desarrollaron un cuestionario de diagnóstico del puesto de trabajo, que permite cuantificar estas dimensiones. Una de las principales contribuciones de Hackman y Oldman es la idea de que los trabajos deben estudiarse cuidadosamente para determinar su capacidad de motivación antes de enriquecerlos. (28)

Teorías de la satisfacción laboral:

Teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg:

La teoría bifactorial de la satisfacción, elaborada en 1959, que plantea la existencia de dos grupos de factores relacionados con el trabajo: los factores extrínsecos y los factores intrínsecos. Los primeros aluden a factores de higiene referidos a las condiciones de trabajo vinculadas a la propia empresa. Los segundos se refieren a factores motivadores y se relacionan con la satisfacción en el empleo y la oportunidad del trabajador de utilizar sus propias capacidades; o sea, con diversos aspectos inherentes al trabajo, vinculados más con las relaciones humanas, entendiéndolos como la oportunidad de utilizar las propias capacidades, las responsabilidades y la posibilidad de promoción. (29)

Por tanto, según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

- La satisfacción que es el resultado de los factores de motivación tiene poco resultado respecto a la insatisfacción.
- La insatisfacción es consecuencia de la carencia de motivación, pero su presencia posee muy poca repercusión en la satisfacción a largo plazo. (30)

Teniendo en cuenta lo mencionado, Herzberg extrajo una serie de conclusiones que completaban su teoría, tales como:

- Un mal ambiente provoca una insatisfacción inmediata en los trabajadores, pero un ambiente laboral saludable no garantiza la satisfacción de estos.
- Evitar la insatisfacción laboral es igual de importante que promover la satisfacción en el trabajo.
- Los factores de higiene y los de motivación se activan y desactivan de forma independiente, pudiéndose dar en una misma persona características de ambos factores.
- Los factores de higiene tienen la misma relevancia.
- El perfeccionamiento y desarrollo de los factores de higiene tiene efectos positivos a corto plazo.
- Los factores de higiene son temporales y cíclicos. Por lo que el trabajador va renovando estas necesidades conforme pasa el tiempo. (31)

Teoría de la satisfacción en el trabajo:

Para Porter y Lawler (1967) la satisfacción del colaborador es, por un lado, cargo del valor y escenario de recompensas que obtiene como resultado de su propia labor y, por otra parte, de las que descubre que debería conseguir. Su teoría expresa la novedad de diferenciar las relaciones entre los premios extrínsecos, y los intrínsecos en situaciones laborales, brindándoles diversos roles en el proceso motivacional:

- Los premios intrínsecos se relacionan con la satisfacción de los requerimientos de autorrealización o de desarrollo o necesidades de nivel superior.
- Los premios intrínsecos los vigila la organización, como el salario, el status, los ascensos y la seguridad, dirigidas para satisfacer las necesidades de nivel inferior. (32, 33)

Ambos autores parten del supuesto de que la asociación entre la expectativa y la realidad de la retribución produce la complacencia o no; es decir, que éstas estriban del cotejo entre la recompensa recibida positivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el sujeto pensaba adecuada a cambio de éste. (34)

En el campo de los recursos humanos en salud influyen una serie de factores que deben ser considerados: las condiciones laborales destacan por la precarización laboral, salario bajo, el desequilibrio en el cargo, sostenibilidad de los proyectos ligados a los avatares políticos, y más relacionados a la voluntad política de turno que a políticas de estado, determinan la labor de los prestadores en el primer nivel de atención en salud; los organismos de salud están cambiando constantemente, y de forma valiosa en los tiempos actuales. Por lo cual, estas temáticas pueden afectar en la motivación y satisfacción de los trabajadores, ocasionando deserción laboral, falta de recurso humano, etc. (35)

Teoría de enfermería:

La Teoría de Patricia Benner muestra el proceso que la enfermera(o) logra desde recién graduada(o) hasta que se especializa en un área específica. Durante este proceso van dándose una serie de modificaciones de conducta; se van alcanzando pericias que hacen que el desempeño profesional sea cada vez de mejor calidad. (73)

El enfoque de Benner de principiante a experto es el de una preparación por competencias, las cuales se verán mostradas en el quehacer de

enfermería o en el crecimiento personal y profesional. Existen destrezas que solo se podrán fijar al saber práctico en este ámbito, donde el profesional entra en cercanía con el paciente. De esta manera también se debe obtener la facilidad de aplicar los valores, capacidades y actitudes, ya que el desarrollo personal se basa en estos tres grandes elementos que evidencian los atributos que tiene el enfermero para la solución de cualquier conflicto o problema que pueda darse en el área clínica. (73)

2.3 Conceptual

Motivación:

Concepto de motivación

Se trata de un estado interno que gobierna, lidera y mantiene el objetivo de las personas hacia determinados fines; es el estímulo que lleva a las personas a desarrollar distintas acciones hasta su finalización. El impulso motivador llena de energía y orientación a la conducta humana y es el motivo del proceder. (36)

El término motivación encierra sentimientos de crecimiento, realización y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo. (37)

Características de la motivación:

Existe un gran interés de la psicología por la motivación, pues, la motivación es la fuente generadora de energía, capaz de influir en la culminación de las labores propuestas. Además, es un elemento influyente en otras alternativas psíquicas y emocionales, tales como: la autoestima, el estrés, la concentración, etc.

Sin embargo, en el entorno diario, la alternativa de estar motivado es esencial para desarrollar tareas que requieren algún tipo de esfuerzo; es decir, la realización de las labores, se complicarían, quedarían insostenible, sino existiera una motivación que impulse el acto de desarrollarlas. (38)

Respecto a la motivación y al trabajo, se puede manifestar que posee como factor lo relativo a la capacidad y diversos factores externos que coadyuban a un rendimiento laboral elevado, resaltando por ello la preparación de un ambiente favorable de trabajo, añadido además a la elección del personal más capaz para un rol específico, o bien brindar enseñanzas para alcanzar adecuarse a los fines propuestos. (39)

Tipos de motivación:

Los diversos tipos de motivación existentes son los que se muestran a continuación:

- Motivación extrínseca: Se trata de estímulos que incitan a proceder, que son originarios del exterior y de las operaciones que efectuamos.
- Motivación intrínseca: Se refiere al incentivo que concebimos para efectuar una actividad que procede de nuestro interior y no de alguna recompensa externa que alcancemos con ello.
- Motivación positiva: Cuando poseemos el incentivo de desarrollar una actividad y ser firmes en ello, sea que podamos conseguir un premio si fuese una motivación extrínseca, o por la satisfacción de efectuar esta actividad si se refiere a una motivación intrínseca. (40)
- Motivación negativa: Es el proceso por el que un individuo inicia o se conserva adherido a una conducta para impedir una consecuencia no agradable, externa (humillación, castigo, etc.) o interna (impedir la sensación de fracaso o frustración).
- Motivación básica: Es la base estable de la motivación que identifica el grado de compromiso con cierta situación o actividad.
- Motivación cotidiana: Se refiere al interés por una actividad que se desarrolla diariamente y la satisfacción inmediata que genera. (41)

- Motivación primaria: Referido a la actuación del individuo por conservar su fase de equilibrio en la organización. Es inherente, ayuda a la conservación y se encuentra en todos los seres vivos.
- Motivación social: Se asocia con la interacción entre personas, si fuera el caso podría involucrar a la agresión, que sucede si hay ciertas condiciones que la desencadenan. (42)

Dimensiones de la motivación:

Las dimensiones para medir la motivación laboral son las siguientes:

- Variedad de la tarea:

Las tareas que conforman un puesto laboral son una serie de actos agrupados en el tiempo, usualmente realizados por un mismo colaborador, predestinados a favorecer a la consecución de un resultado final, regularmente determinado y bien delimitado y de esta manera lograr así obtener un objetivo más general. (43)
- Identidad de la tarea.

Esta dimensión hace referencia a la capacidad que tiene el trabajador de ver o comprender su trabajo como parte de un todo, como parte de toda una secuencia con un principio y un fin visibles. Produce una experiencia más significativa realizar por entero un producto o prestar por entero un servicio, que parte del mismo. Lo que realice un individuo debe ser una parte del trabajo con la suficiente entidad como para que pueda percibir que ha logrado algo como consecuencia de su realización. (43)
- Trascendencia de la tarea.

El trascender histórico de los individuos se estima a nivel social partiendo del plano laboral, y es lo que nos hace ser reconocidos. (44)
- Autonomía para la realización de la tarea.

La autonomía laboral es la libertad que se le otorga al empleado

para controlar determinados aspectos de su actividad profesional en la empresa. Esto puede hacer referencia a la flexibilidad de horarios, a la toma de decisiones sobre cómo ejecutar sus tareas, a las herramientas a utilizar o a la autogestión del tiempo. (45)

- Retroalimentación sobre el desempeño:
Es aquella información que ayuda a los trabajadores a tener conocimientos de su desempeño de acuerdo a las expectativas de la institución en donde colaboran. (46)

Satisfacción Laboral

Concepto de satisfacción laboral:

La satisfacción es la impresión que un sujeto percibe al obtener el equilibrio entre una demanda y la esencia o los propósitos que la reducen, es decir, la propensión del encargado frente a su trabajo. Dicha cualidad está sustentada en los dogmas y valores que él mismo desarrolla en su propio escenario laboral y que son fijos por las peculiaridades actuales del puesto como por los discernimientos que tiene el trabajador de lo que debería ser. (37)

La satisfacción laboral incide en la condición del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. (47)

En general, la satisfacción es la actitud de un sujeto con su lugar de trabajo y la institución. Anuncia en qué medida concuerdan las características laborales del empleado con sus expectativas, deseos o requerimientos.

La satisfacción laboral se asocia con variables que son de interés para las compañías o instituciones. (48)

Por lo general la forma en que los colaboradores de las compañías manifiestan su insatisfacción son:

- Salida: la insatisfacción llega a tal punto que el trabajador abandona su centro laboral.

- Expresión: se manifiesta cuando la insatisfacción revela constructiva y activamente, la necesidad de mejorar las condiciones laborales actuales.
- Lealtad: es la insatisfacción expresada mediante la espera pasiva o paciente de que las cosas mejoren.
- Negligencia: es la insatisfacción manifestada, que desencadenan que las condiciones desmejoren.

Los comportamientos de negligencia y salida implican las variables de productividad, rotación y ausentismo. Dicho modelo agrega la expresión y lealtad, que conforman los comportamientos constructivos que consienten que los sujetos soporten las situaciones no satisfactorias. (49)

Características de la satisfacción laboral:

La importancia de la satisfacción en el trabajo se basa en el derecho propio como parte del bienestar social. Las medidas de satisfacción en el centro laboral, fungen como un indicador de calidad del empleo y podrían utilizarse para predecir el comportamiento futuro del mercado de trabajo. (50)

Los factores determinantes de la satisfacción en el trabajo son numerosos; a partir del tiempo disponible de vacaciones al año, hasta el reconocimiento del superior jerárquico, seguridad o posibilidad de ascenso respecto a los propósitos de la compañía. Las razones posibles que incitan empleados insatisfechos o satisfechos no han dejado de analizarse, se evaluó dos factores explicativos de la satisfacción laboral: los higiénicos, cuya inexistencia crea insatisfacción (salario, status, condiciones ambientales) y los de crecimiento, cuya existencia ocasiona insatisfacción y satisfacción de inferiores niveles a lo anhelado (naturaleza de la tarea, realización, afirmación). (51)

Tipos de satisfacción laboral:

Una persona puede estar contenta o disgustada con su trabajo, pero no siempre esta sensación va a ser la misma, pues la situación es cambiante, se puede iniciar en una compañía donde se encuentre satisfecho; sin embargo, podrían ocurrir acontecimientos que lo desilusionen. También

podría ocurrir, el caso contrario. Por tal motivo, se conceptualizan diversos tipos de satisfacción laboral:

Progresiva: el empleo genere más de lo que en un principio espera el trabajador.

Estabilizada: lo que ofrece el trabajo es acorde a los que el trabajador esperaba.

Resignada: lo que aspira el trabajador, es más de lo que ese puesto laboral puede ofrecer. (52)

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Las dimensiones consideradas para medir la satisfacción laboral son las siguientes:

- Condiciones físicas y/o confort.
Está vinculada a las capacidades de resistencia (sostener un esfuerzo de intensidad durante un período prolongado), velocidad (realizar una actividad en el menor tiempo posible), flexibilidad (el recorrido máximo de las articulaciones) y fuerza (vencer una resistencia). (53)
- Beneficios laborales y/o remunerativos.
La remuneración es considerada a todo pago y/o compensación que se brinda como indemnización por un servicio prestado. (54)
- Políticas administrativas.
Define el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional. (55)
- Relaciones sociales.
Son las interacciones sociales reglamentadas por normas sociales entre dos o más sujetos, desplegando un papel social y mostrando entre cada una de las partes una posición social. (56)
- Desarrollo personal.
Es un proceso de modificación por el que un individuo obtiene nuevas creencias u opiniones, que le admiten obtener nuevas

conductas y actitudes, que dan como efecto un avance de su calidad de vida. (57)

- Desempeño de tareas.

Se refiere a lo obtenido de diversas conductas que forman las metas de la compañía (por ejemplo, obtener beneficios). Dicho concepto, por su generalidad, da cuenta de las muchas maneras que puede tomar eso que llamamos coloquialmente “rendimiento laboral”. (58)

- Relación con la autoridad

La autoridad está relacionada con los logros; es decir, con la imagen de que debemos guiar a otros. No está referido a algo que nadie pueda brindar, sino que es logrado por la experiencia y capacidad de ser responsables y cumplir con nuestras obligaciones. Este aprendizaje es consecuencia de la labor desarrollada en la vida con nuestros padres, educadores y la escuela. (59)

2.4 Definición de términos básicos

Motivación laboral: Es la capacidad que posee una compañía para conservar una actitud positiva en sus trabajadores. (60)

Satisfacción laboral: Es una fase emocional positivo o placentero que resulta de la misma experiencia del trabajo; esta fase se logra satisfaciendo diversos requerimientos individuales según su trabajo. (61)

Profesional de Enfermería: Es aquel individuo que ofrece un servicio a la sociedad en organización con los expertos del área de la salud, a través de la promoción, tratamiento y prevención en salud. (62)

Pediatría: Se trata de una especialidad médica que se centra en los pacientes desde el momento del nacimiento hasta la adolescencia, sin que exista un límite preciso que determine el final de su validez. (63)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

Hipótesis de General:

Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima - 2019.

Hipótesis Específicas:

- a) Existe relación entre la motivación en su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas
- b) Existe relación entre la motivación en su dimensión identificación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas
- c) Existe relación entre la motivación en su dimensión retroalimentación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.

3.2 Definición de las variables

Motivación laboral: Incitaciones que impulsan al individuo a desarrollar diversas acciones y mantenerse en ellas para culminarlas. Voluntad para efectuar un esfuerzo, por lograr las metas de la compañía, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. (64)

Satisfacción laboral: Referido a la condición del empleado ante su entorno laboral, dicha actitud se sustenta en valores y dogmas que el trabajador desarrolla de su propia labor. (65)

3.2.1 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	MEDICION	FUENTE
Motivación laboral	Factores que mueven al profesional de enfermería del servicio de pediatría del Hospital de Emergencias Pediátricas a realizar acciones que contribuyan a alcanzar tanto metas personales como del servicio donde laboran.	Variación de tarea.	Número de tareas. Uso de habilidades en la realización de tareas. Complejidad de la tarea. Variación de la tarea. Rutina en la tarea	Escala de motivación	Baja (< 44) Media (44-48) Alta (> 48)	Pineda y Silva (2017)
		Identificación de tarea	Finalidad de la tarea. Importancia de la tarea. Organización en la tarea. Oportunidad en la culminación de la tarea.			
		Retroalimentación de tarea	Reconocimiento de la labor. Información sobre el desempeño			
Satisfacción laboral	Percepción de los profesionales de enfermería respecto a las actividades laborales en el Hospital de Emergencias Pediátricas	Beneficios laborales y/o remunerativos	Conformidad del sueldo. Expectativas económicas. Puntualidad y disposición del sueldo	Encuesta de satisfacción laboral SL-SPC	Insatisfecho (< 34) Medianamente satisfecho (34-41) Satisfecho (> 41)	Palma (1999)
		Relaciones sociales	Ambiente ideal. Relaciones Interpersonales. Solidaridad es las tareas. Comodidad con el empleo			
		Desempeño de tareas.	Importancia de las tareas. Utilidad personal en la tarea			

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y diseño de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

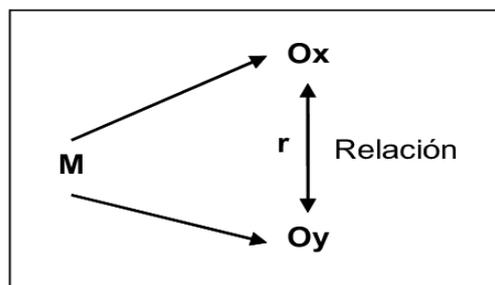
Investigación de enfoque cuantitativo; ya que para la ejecución y obtención de los resultados se necesitó de un análisis estadístico; asimismo, fue transversal: puesto que se evaluó la satisfacción y motivación laboral en un solo momento no efectuando un seguimiento

4.1.2 Diseño de investigación

El diseño fue: (67)

No experimental: esto porque no hubo manipulación deliberada de las variables independientes para ver su efecto con la otra. Fue correlacional simple; ya que, en un inicio se midió cada variable (satisfacción laboral y motivación laboral) y después se determinó el grado de relación que existe entre ambas variables, por lo que se intentó pronosticar si el comportamiento de una variable se encuentra vinculado con la otra. (67)

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:

M= Profesional de enfermería del servicio de pediatría.

Ox= Motivación laboral

Oy= Satisfacción laboral

r= Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

4.2 Método de la Investigación

El método de la investigación fue hipotético deductivo, el cual involucró ir de la hipótesis a la deducción para establecer la veracidad o falsedad de los hechos, técnicas o saberes mediante el principio de falsación.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población: 120 profesionales de enfermería pertenecientes al Hospital de Emergencias Pediátricas.

4.3.2 Muestra: Según la aplicación de la fórmula para muestra finita se obtuvo la muestra de 91 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital de Emergencias Pediátricas.

$$\frac{120*1.96^2*0.5*0.5}{0.05^2*(120-1)+1.96^2*0.5*0.5} = 91$$

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, teniendo en cuenta los siguientes criterios de selección.

4.3.3 Criterios de inclusión:

- ✓ Profesional de enfermería asistenciales que labore en el Hospital de Emergencias Pediátricas.
- ✓ Profesional de enfermería con experiencia laboral de un año a más.
- ✓ Profesional de enfermería que acepte participar en el estudio.

4.3.4 Criterios de exclusión:

- ✓ Profesional de enfermería que se encuentre reemplazando vacaciones, permisos y/o descansos médicos, de reten y de suplencia.
- ✓ Profesional de enfermería que se encuentre desempeñando cargos administrativos.
- ✓ Profesional de enfermería con una experiencia laboral menor de un año

4.4 Lugar del estudio y periodo de desarrollo

El lugar de estudio fue en el Hospital de Emergencias Pediátricas, institución de categoría III-1, encontrándose ubicado en la octava cuadra de la Avenida Grau del distrito de La Victoria, en el local de la antigua Asistencia Pública de Lima.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

La técnica usada fue la encuesta que duró de 15 a 20 minutos, evaluando la percepción sobre la motivación laboral de las enfermeras en los servicios de pediatría, aparte de la satisfacción según la labor que desarrollan en este servicio.

Se usaron dos instrumentos y una ficha de recolección de datos.

Primer instrumento: Escala para la investigación de la Motivación laboral. La escala de motivación, se tomó del estudio de Pineda C, (2017). (74) trabajando con tres dimensiones: variedad de la tarea, identidad de la tarea y retroalimentación, quedando al final solo con 15 ítems. Las categorías de respuesta fueron de Likert de 5 desde “siempre” hasta “nunca”. Se categorizó en motivación Alta, media y baja, de acuerdo a la escala de Percentiles (Ver Anexo 6).

Este instrumento fue validado en el estudio de Pineda en el año 2017, siendo altamente confiable y válido, con un valor de 0.73 la fiabilidad. Adicionalmente en el estudio a presentar se realizó una prueba piloto obteniendo un índice de 0.70. (Ver anexo 5)

Segundo instrumento: Escala de Satisfacción Laboral. (Anexo N.º III) este instrumento fue tomado de Palma S. (75), cuyo nombre del instrumento es “Satisfacción Laboral SL- SPC”, se trabajó con las dimensiones: beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales y desempeño de tareas,

con una escala de 14 ítems. Las categorías de respuesta fueron de Likert de 5 desde “totalmente de acuerdo” hasta “totalmente en desacuerdo”. Se categorizó en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, de acuerdo a la escala de Percentiles (Ver Anexo 7).

Este instrumento fue validado por Palma Sonia en el año 1999, quien validó el instrumento mediante constructo y concurrente obteniendo una validez de 0.05, asimismo el coeficiente de fiabilidad permitió obtener un puntaje de 0.79. (73)

Pese a ello, para efectos del presente estudio se realizó una prueba piloto a 15 profesionales de enfermería de una institución con características similares al estudio, para el análisis de la confiabilidad se estimó la prueba Alfa de Cronbach con un puntaje de 0.72 (Ver anexo 5)

Plan de trabajo de campo

Antes de comenzar la recolección de datos se requirió de la aprobación del proyecto de investigación, a la Unidad de Post Grado de la Universidad Nacional del Callao, luego se pidió al director del Hospital de Emergencias Pediátricas y al comité de investigación y ética de la institución el correspondiente permiso para ejecutar el proyecto, con la finalidad de aplicar los instrumentos a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital.

Después se seleccionó a los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio correspondiente, concediéndoles el formato de consentimiento para que puedan revisarlo y firmarlo de forma anónima; así como los instrumentos concernientes a la motivación y la satisfacción laboral. Los datos obtenidos fueron tabulados en una base de datos Microsoft Excel 2019, con código ID, cabe mencionar que toda la información estuvo bajo custodia de los investigadores.

4.6 Análisis y procesamiento de datos

La información se ingresó al programa estadístico SPSS v.25 con el propósito de realizar el análisis estadístico y el proceso de la información recogida.

En el análisis descriptivo de las variables cualitativas se valoraron las frecuencias relativas y absolutas (%) y en el análisis de las variables cuantitativas se valoraron medidas de dispersión (desviación estándar) y tendencia central (promedio).

Para la evaluación inferencial se estableció la correlación entre las variables, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, ideal para asociar dos variables ordinales. Los resultados de la correlación (r) mostrarán el grado de relación (entre valores de -1 a 1, envolviendo el 0); en el caso que se logró un resultado de correlación con el signo negativo (-) indica que la relación es inversa y si se consiguió un resultado con signo positivo (+) revela que el sentido de la relación es directa, también se consideró el valor de $p < 0.05$ demostrando una relación estadísticamente significativa.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

TABLA 5.1.1

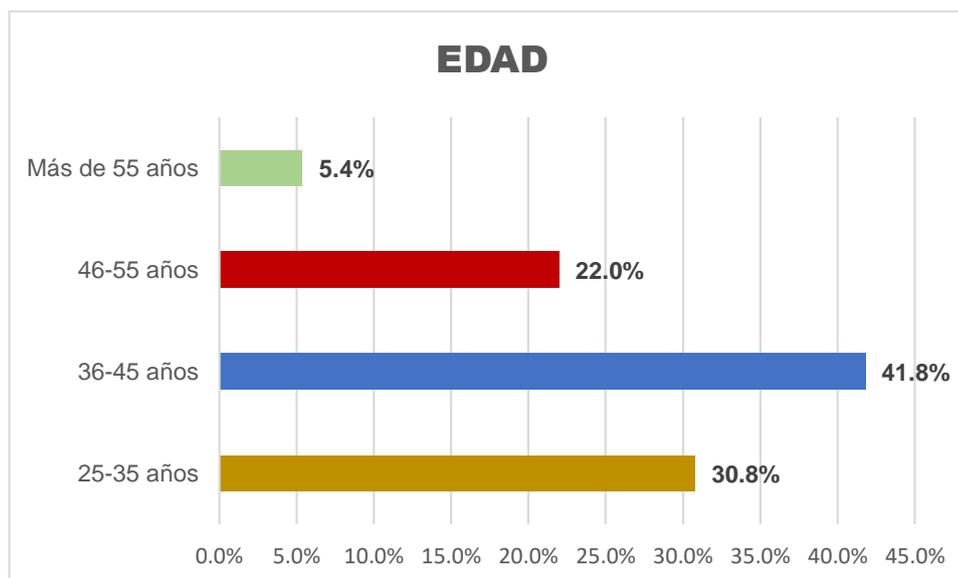
EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA –2019

Edad	N	%
25-35 años	28	30.8%
36-45 años	38	41.8%
46-55 años	20	22.0%
Más de 55 años	4	5.4%

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

GRÁFICO 5.1.1

EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019



De la tabla 5.1.1 se observa que el 30.8% de los profesionales de enfermería tienen edades entre 25 a 35 años, el 41.8% entre 36 a 45 años, el 22% entre 46 a 55 años y solo el 5.4% son mayores de 55 años. (Ver gráfico 5.1.1)

TABLA 5.1.2

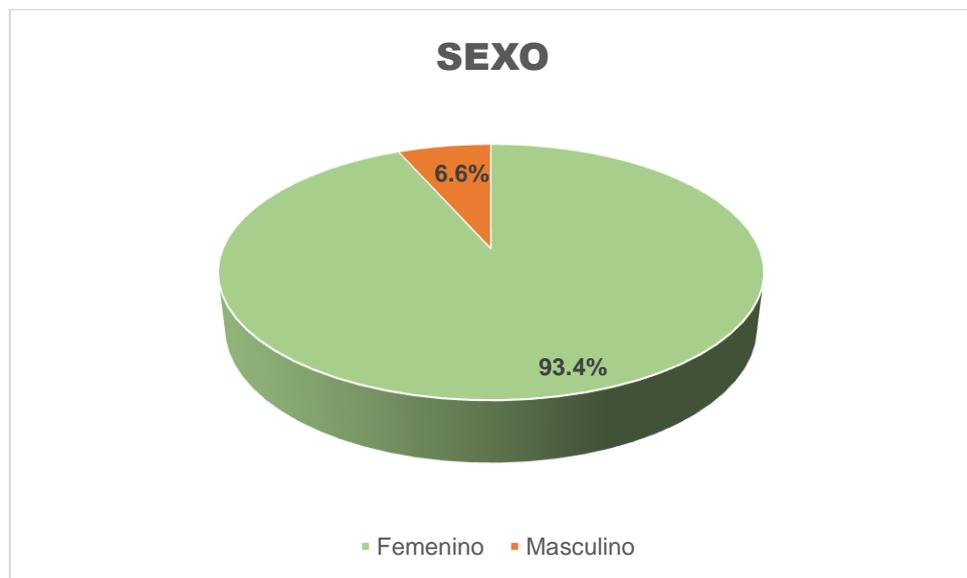
SEXO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019

Sexo	N	%
Femenino	85	93.4%
Masculino	6	6.6%

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

GRÁFICO 5.1.2

SEXO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019



De la tabla 5.1.2 se observa que el sexo femenino es el más predominante en el 93.4% y el sexo masculino en un 6.6%.

TABLA 5.1.3

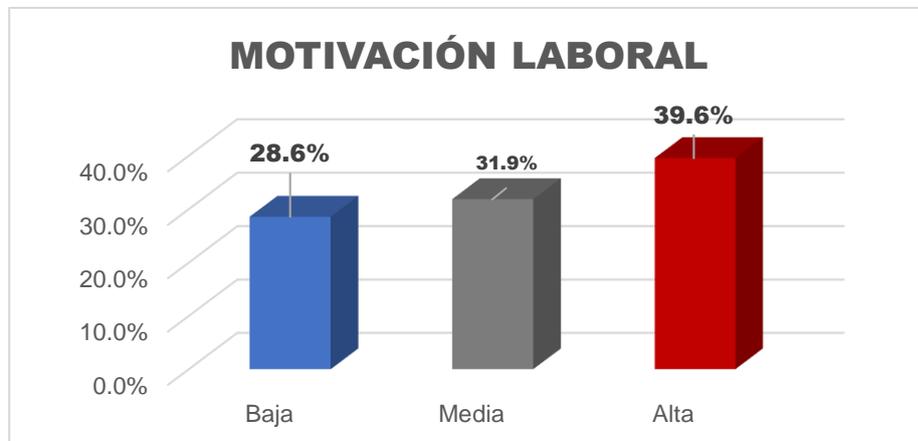
MOTIVACIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019

Motivación laboral	N	%
Baja	26	28.6%
Media	29	31.9%
Alta	36	39.6%

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

GRÁFICO 5.1.3

MOTIVACIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019



De la tabla 5.1.3 se evidencia que la motivación laboral del profesional de enfermería fue predominante “alta” en un 39.6%, seguido de media en un 31.9% y por último baja en un 28.6%.

TABLA 5.1.4

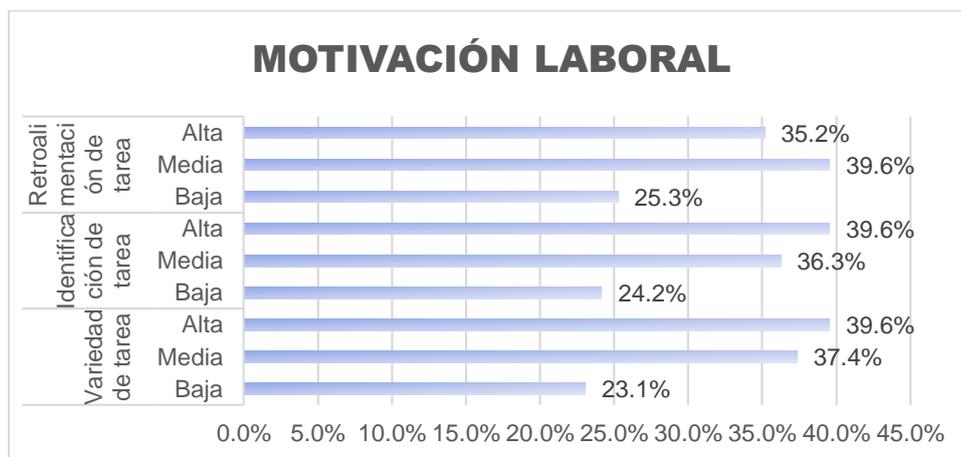
DIMENSIONES DE MOTIVACIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019

Motivación laboral		N	%
Variedad de tarea	Baja	21	23.1%
	Media	34	37.4%
	Alta	36	39.6%
Identificación de tarea	Baja	22	24.2%
	Media	33	36.3%
	Alta	36	39.6%
Retroalimentación de tarea	Baja	23	25.3%
	Media	36	39.6%
	Alta	32	35.2%

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

GRÁFICO 5.1.4

DIMENSIONES DE MOTIVACIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019



Respecto a las dimensiones de la motivación laboral se tiene que: en cuanto a la variedad de tarea el 37.4% es media y el 39.6% es alta, para la identificación de tarea el 39.6% es alta y el 36.3% es media; y, por último, para la retroalimentación de tarea el 39.6% es media y el 35.2% es alta.

TABLA 5.1.5

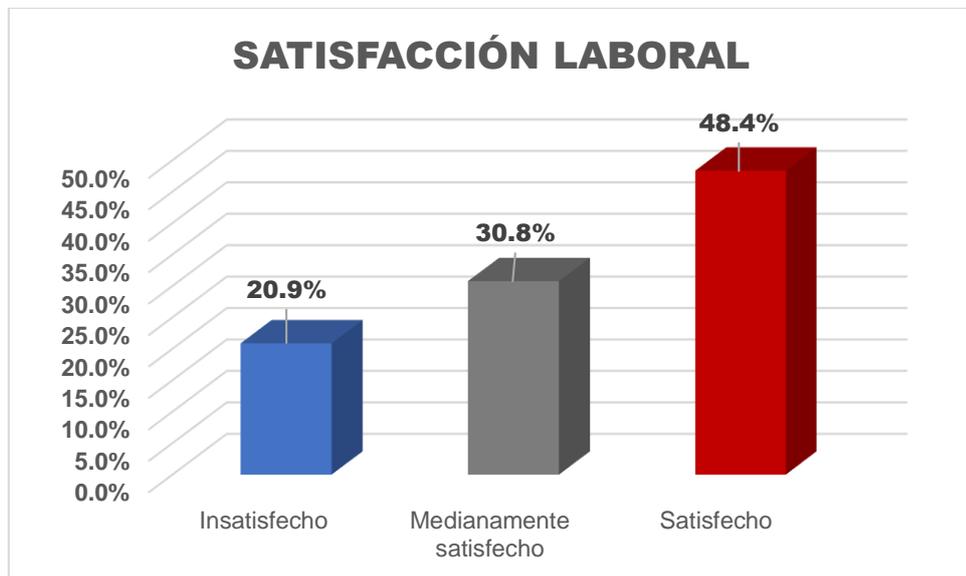
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019

Satisfacción laboral	N	%
Insatisfecho	19	20.9%
Medianamente satisfecho	28	30.8%
Satisfecho	44	48.4%

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

GRÁFICO 5.1.5

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019



En la tabla 5.1.5 se observa la satisfacción laboral del profesional de enfermería, donde el 48.4% se encuentra satisfecho y el 30.8% se encuentra medianamente satisfecho.

TABLA 5.1.6

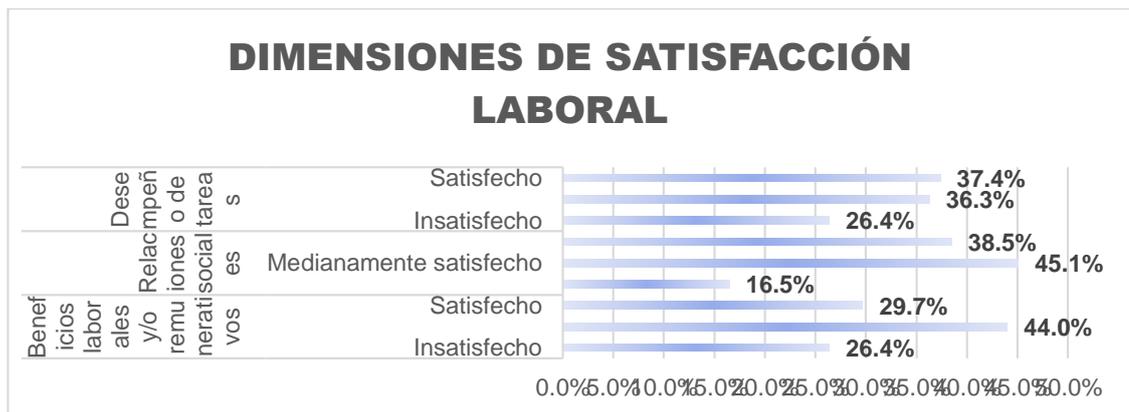
DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019

Dimensiones de la Satisfacción		N	%
Beneficios laborales y/o remunerativos	Insatisfecho	24	26.4%
	Medianamente satisfecho	40	44.0%
	Satisfecho	27	29.7%
Relaciones sociales	Insatisfecho	15	16.5%
	Medianamente satisfecho	41	45.1%
	Satisfecho	35	38.5%
Desempeño de tareas	Insatisfecho	24	26.4%
	Medianamente satisfecho	33	36.3%
	Satisfecho	34	37.4%

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

GRÁFICO 5.1.6

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019



Respecto a las dimensiones de satisfacción laboral se tiene que: en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos el 44% se encuentra medianamente satisfecho y el 29.7% satisfecho, para las relaciones sociales el 45.1% se encuentra medianamente satisfecho y el 38.5% satisfecho; y, por último, para el desempeño de tareas el 37.4% es satisfecho y el 36.3% es medianamente satisfecho.

5.2 Resultados inferenciales

TABLA 5.2.1

**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE
EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019**

Motivación laboral	Satisfacción laboral					
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho	
	N	%	N	%	N	%
Baja	18	94.7%	8	28.6%	0	0.0%
Media	1	5.3%	17	60.7%	11	25.0%
Alta	0	0.0%	3	10.7%	33	75.0%
TOTAL	19	100.0%	28	100.0%	44	100.0%

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

En la tabla 5.2.1 se observa que el 75% de los profesionales de enfermería que se encuentran satisfechos tienen motivación alta, un 60.7% que se encuentra medianamente satisfecho tienen una motivación media; así mismo se observa que el 94.7 % de los profesionales que se encuentran insatisfechos tienen motivación baja.

TABLA 5.2.2

RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN EN SU DIMENSIÓN VARIEDAD DE TAREA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA - 2019

Variedad de tarea	Satisfacción laboral					
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho	
	N	%	N	%	N	%
Baja	14	73.7%	5	17.9%	2	4.5%
Media	4	21.1%	17	60.7%	13	29.5%
Alta	1	5.3%	6	21.4%	29	65.9%
TOTAL	19	100.0%	28	100.0%	44	100.0%

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

En la tabla 5.2.2 se observa que el 65.9% de los profesionales de salud que se encuentran satisfechos tienen una motivación alta en su dimensión variedad de tarea; el 60.7% que esta medianamente satisfecho tiene una motivación media, mientras un 73.7% de profesionales insatisfechos presentan una motivación baja respecto a la variedad de la tarea.

TABLA 5.2.3

RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN EN SU DIMENSIÓN IDENTIFICACIÓN DE TAREA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA - 2019

Identificación de tarea	Satisfacción laboral					
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho	
	N	%	N	%	N	%
Baja	12	63.2%	6	21.4%	4	9.1%
Media	6	31.6%	17	60.7%	10	22.7%
Alta	1	5.3%	5	17.9%	30	68.2%
TOTAL	19	100.0%	28	100.0%	44	100.0%

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

En la tabla 5.2.3 se observa que el 68.2% de los profesionales de salud que están satisfechos tienen una motivación alta en su dimensión identificación de tarea; el 60.7% que se encuentran medianamente satisfecho tienen una motivación media, mientras un 63.2% de profesionales insatisfechos presentaron un nivel de motivación bajo respecto a la identificación de la tarea.

TABLA 5.2.4

**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN EN SU DIMENSIÓN
RETROALIMENTACIÓN DE TAREA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE
EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019**

Retroalimentación de tarea	Satisfacción laboral					
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho	
	N	%	N	%	N	%
Baja	13	68.4%	10	35.7%	0	0.0%
Media	6	31.6%	13	46.4%	17	38.6%
Alta	0	0.0%	5	17.9%	27	61.4%
TOTAL	19	100.0%	28	100.0%	44	100.0%

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

En la tabla 5.2.4 se observa que el 61.4% de los profesionales de salud que están satisfechos presentan una motivación alta en su dimensión retroalimentación de tarea; el 46.7% que se encuentra medianamente satisfecho presenta una motivación media, mientras un 68.4% de profesionales insatisfechos tienen un nivel de motivación bajo respecto a la retroalimentación de la tarea.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la hipótesis.

Se efectuó la contrastación de la hipótesis general y las específicas:

Prueba de hipótesis general:

1) **Formulación de la hipótesis General**

Ha: Existiría relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima en el año 2019.

Ho: No existiría relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima en el año 2019.

2) **Prueba estadística**

Rho de Spearman

3) **Elección de nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$

4) **Regla de decisión**

Si $\rho < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

5) **Cálculo de estadístico de prueba**

TABLA 6.1.1

ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA – 2019

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	0.912
Motivación laboral	Sig. (bilateral)	0.000
	N	91

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

6) Interpretación

Dado que el p valor es menor a 0.05, se **rechaza la hipótesis nula** y se puede afirmar que hay una relación directa, significativa y fuerte respecto a la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas (rho=0.912, p=0.000)

Prueba de hipótesis específica 1:

1) Formulación de la hipótesis específica 1

Ha: Existiría relación entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión variedad de tarea del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.

Ho: No existiría relación entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión variedad de tarea del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.

2) Prueba estadística

Rho de Spearman

3) Elección de nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

4) Regla de decisión

Si $\rho < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

5) Cálculo de estadístico de prueba

TABLA 6.1.2

ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN SU DIMENSIÓN VARIEDAD DE TAREA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA - 2019

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral
Variedad de tarea	Coefficiente de correlación	0.755
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	91

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

6) Interpretación

Dado que el p valor es menor a 0.05, se **rechaza la hipótesis nula** y se puede afirmar que existe relación directa, fuerte y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en su dimensión variedad de tarea del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas (rho=0.755, p=0.000).

Prueba de hipótesis específica 2:

1) Formulación de la hipótesis específica 2

Ha: Existiría relación entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión identificación de tarea del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.

Ho: No existiría relación entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión identificación de tarea del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.

- 2) **Prueba estadística**
Rho de Spearman
- 3) **Elección de nivel de significancia**
 $\alpha = 0,05$
- 4) **Regla de decisión**
Si $\rho < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.
- 5) **Cálculo de estadístico de prueba**

TABLA 6.1.3

ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN SU DIMENSIÓN IDENTIFICACIÓN DE TAREA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LIMA - 2019

Rho de Spearman		Satisfacción laboral
Identificación de tarea	Coeficiente de correlación	0.719
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	91

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

6) Interpretación

Dado que el p valor es menor a 0.05, se **rechaza la hipótesis nula** y se puede afirmar que existe relación directa, fuerte y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en su dimensión identificación de tarea del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas (rho=0.719, p=0.000).

Prueba de hipótesis específica 3:

1) Formulación de la hipótesis específica 3

Ha: Existiría relación entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión retroalimentación de tarea del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.

Ho: No existiría relación entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión retroalimentación de tarea del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.

2) Prueba estadística

Rho de Spearman

3) Elección de nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

4) Regla de decisión

Si $\rho < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

5) Cálculo de estadístico de prueba

TABLA 6.1.4

**ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN SU DIMENSIÓN
RETROALIMENTACIÓN DE TAREA DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS
DE LIMA - 2019**

Rho de Spearman		Satisfacción laboral
Retroalimentación de tarea	Coeficiente de correlación	0.760
	Sig. (bilateral)	0.000
N		91

Fuente: Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019.

6) Interpretación

Dado que el p valor es menor a 0.05, se **rechaza la hipótesis nula** y se puede afirmar que existe relación directa, fuerte y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en su dimensión retroalimentación de tarea del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas ($\rho=0.760$, $p=0.000$).

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

Respecto a la motivación laboral, en el presente estudio se evidenció que el 39.6% del profesional de enfermería tuvo una motivación alta y el 31.9% una motivación media, ya que tienen la oportunidad de realizar un número diferente de tareas por medio de sus habilidades, su trabajo es bien organizado de modo que logran realizar todas las tareas encomendadas, la enfermera jefa les provee de constante retroalimentación sobre el trabajo efectuado, el trabajo por sí mismo les provee la información de cuán bien lo están realizando y los supervisores les hacen saber cuán bien ellos piensan que están realizando su trabajo, en cambio, Coba en su investigación demostró que el 51.2% de enfermeros alcanzó un nivel alto de motivación laboral. Por otro lado, en el trabajo de Collantes se halló que la motivación fue media (64%). Así también, Fernández et al. encontraron que el nivel de motivación de los enfermeros es medio (60.8%). Marín y Plasencia revelaron que el personal se encontraba medianamente motivado (49.3%). En base a lo atribuido, se desprende que gran parte de la estimulación del profesional de enfermería se produce porque se llevan bien y tienen confianza con sus jefes y supervisores, aprenden mucho de las diversas labores a su cargo, etc., siendo enriquecedor para continuar trabajando.

Acerca de la satisfacción laboral, en el presente estudio se observó que la mayoría se encuentra de satisfecho (48.4%) a medianamente satisfecho (30.8%), porque, el trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas,

les agrada trabajar con sus compañeros y la solidaridad es una virtud característica en el grupo de trabajo. Estos resultados son disímiles al trabajo de Marín y Plasencia, donde se encontró que el nivel de satisfacción laboral del personal fue medianamente satisfecho (56.6%), y el componente mejor calificado fue la relación interpersonal, mientras que los elementos menos calificados fueron presión en el trabajo, variedad de la tarea y distensión en el trabajo. Fernández et al. hallaron que el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros es medio (56%). En cambio, Caizaluisa y Chancha indicaron que la mayoría de enfermeros tienen un nivel de satisfacción laboral alto por la buena relación con sus compañeros y sus superiores. Asimismo, Coba en su investigación encontró que el 74.4% de los profesionales de enfermería presenta un nivel alto de satisfacción laboral. Según lo relatado, la satisfacción radica en que el profesional de enfermería comparte un buen ambiente laboral con sus colegas y jefes, además que el trabajo es en equipo y se apoyan en el actuar asistencial, por ello se sienten cómodos.

En cuanto a la relación entre las variables de estudio, en el presente estudio se demostró que existe relación directa, fuerte y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería ($\rho=0.912$, $p=0.000$); muy similar al trabajo de Montes, donde se halló que la motivación y la satisfacción laboral muestran una relación directa y significativa en el personal de enfermería ($p<0.05$). Fernández et al. encontraron que la motivación y satisfacción laboral mostraron asociación estadísticamente significativa en los enfermeros ($p<0.05$). Asimismo, Coba descubrió que la motivación del profesional de enfermería está relacionada con la satisfacción laboral ($p<0.05$). En la investigación de Navarro se observó que existe relación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho ($p<0.05$). Por otro lado, Collantes en su estudio indicó que no existe relación entre motivación y satisfacción laboral del enfermero labora

en un hospital. Posiblemente el hecho de que los profesionales de enfermería perciban bienestar y ganas de trabajar se debe al rol que realizan, el aprendizaje obtenido, las buenas relaciones interpersonales con el equipo, etc.

En la presente investigación se obtuvo que existe relación directa, fuerte y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión variedad de tarea del profesional de enfermería ($\rho=0.755$, $p=0.000$), posiblemente el hecho de que asuman una serie de funciones les ayuda a que profundicen sus conocimientos y se sientan en constante crecimiento; diferente a lo obtenido por Pineda y Silva, pues en su trabajo se halló que no existe relación significativa entre la dimensión variedad de la tarea con la satisfacción laboral en las enfermeras.

Sobre la relación entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión identificación de tarea del profesional de enfermería, en el presente trabajo se encontró una relación directa, fuerte y significativa entre las variables ($\rho=0.719$, $p=0.000$), quizá la organización llevada a cabo en el servicio les permite desempeñarse mejor y les hace sentir en confort; lo cual no concuerda con el estudio de Pineda y Silva, donde se evidenció que no existe relación significativa entre la dimensión identidad de la tarea con la satisfacción laboral en las enfermeras.

En lo concerniente a la relación entre la motivación y satisfacción laboral en su dimensión retroalimentación de tarea del profesional de enfermería, en el presente estudio se halló una relación directa, fuerte y significativa entre las variables ($\rho=0.760$, $p=0.000$), probablemente porque el contar con la opinión y tener afinidad con el equipo les genera seguridad y compañerismo para seguir laborando y aportar en el servicio; disímil al trabajo de Pineda y Silva, donde se mostró que no existe relación

significativa entre la dimensión de la retroalimentación con la satisfacción laboral en las enfermeras.

6.3. Responsabilidad ética

En la investigación desarrollada se resguardó la identidad de todos los usuarios participantes del estudio. Las consideraciones éticas se fundamentan bajo el consentimiento que firma el encuestado ante el cual deben emitir su consentimiento de manera voluntaria, teniendo en cuenta los principios de la bioética:

Principio de autonomía: Se solicitó a los usuarios la libre participación en el estudio, mediante la aplicación de un consentimiento para llevar a cabo el estudio, respetando los valores y opciones personales del individuo.

Principio de beneficencia: La información derivada de los usuarios en la investigación no fue revelada ni divulgada para cualquier otro fin, respetando la integridad del participante.

Principio de justicia: Los instrumentos fueron aplicados manteniendo el anonimato y de forma equitativa a la totalidad de usuarios evitando discriminación.

CONCLUSIONES

- a. Existe relación directa ($\rho=0.912$), fuerte y significativa ($p=0.000$) entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima en el año 2019, es decir, niveles altos de motivación corresponden a niveles altos de satisfacción laboral.
- b. Existe relación directa ($\rho=0.755$) fuerte y significativa ($p=0.000$) entre la motivación en su dimensión variedad de tarea y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas; es decir, niveles altos de motivación respecto a la variedad de la tarea corresponden a niveles altos de satisfacción laboral.
- c. Existe relación directa ($\rho=0.719$), fuerte y significativa ($p=0.000$) entre la motivación en su dimensión identificación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas; es decir, niveles altos de motivación respecto a la identificación de tarea corresponden a niveles altos de satisfacción laboral.
- d. Existe relación directa ($\rho=0.760$), fuerte y significativa ($p=0.000$) entre la motivación en su dimensión retroalimentación de tarea y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas; es decir, niveles altos de motivación respecto a la retroalimentación de tarea corresponden a niveles altos de satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

Es recomendable realizar reuniones mensuales de manera armónica entre todo el equipo de profesionales de enfermería del hospital de emergencias pediátricas, en donde se pueda conocer los principales indicadores de insatisfacción de cada enfermero (a), respecto a su servicio, al trato o incluso a la carga laboral; esto con el propósito de que se lleguen a acuerdos saludables entre el equipo, buscando la mejora de los mismo e incrementando la satisfacción de los profesionales.

Se debería sugerir en el plan de trabajo anual que desarrolla cada servicio se pueda incluir actividades de formación o capacitaciones trimestrales o semestrales a los profesionales de enfermería, en temas relevantes para los mismos, de tal manera que se encuentren actualizados y motivados en su labor diaria.

Se recomienda realizar estudios comparativos sobre motivación y satisfacción laboral en diferentes instituciones, buscando identificar las diferentes relaciones que lleva el profesional de enfermería con sus compañeros, superiores y en la institución en sí, buscando plantear propuestas de mejora en aquellos Hospitales donde se evidencie problemas institucionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Torres R. Motivación laboral: ¿Por qué un equipo se desmotiva? Causas y consecuencias. Blog de Desarrollos de equipos. 2018. [Acceso el 10 de octubre del 2019]. Disponible en: <https://fococonsultores.es/causas-y-consecuencias-falta-motivacion-laboral/>
2. Peña C. La motivación Laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Madrid: Universidad Pontificia Comillas; 2015.
3. Marín H., Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico [Revista en Internet]. 2017 [Acceso el 10 de octubre del 2019]; 17(4): 42-52. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008
4. Chirinos Y., Meriño V., Martínez C. El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Revista EAN. 2018; 84: 43-61.
5. García, M. & Forero, C (2014). Motivación y satisfacción laboral como determinantes asociados al cambio organizacional. Psicogente. 2014; 17(31): 120-142.
6. Sánchez S., Fuentes F., Artacho C. Rankings Internacionales de satisfacción laboral. Capital Humano. 2010; 219: 60-70.
7. Acsendo. Clima Laboral en Latinoamérica. España: Acsendo; 2014. [Acceso el 11 de octubre del 2019]. Disponible en: <https://rdstation-estatic.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>

8. Deza I, Villavicencio M, Gonzales C. Motivación de logro y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Tingo María en Huánuco, Perú. *Revista Universidad y Sociedad* [Revista en Internet]. 2020 [Acceso el 11 de octubre del 2019]; 12 (3). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300061&script=sci_arttext&tlng=pt
9. Seguel Fr., Valenzuela S., Sanhueza O. El trabajo del profesional de enfermería: Revisión de la Literatura. *Ciencia y enfermería*; 2015.
10. Alemán, J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017 [Tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Escuela de Salud Pública de Nicaragua; 2017.
11. Donaire M. Satisfacción laboral del personal de Enfermería de Servicios Especiales en una Institución de Salud Privada (Resumen de informe de tesis de Maestría en Gerencia y Administración de servicios de salud). *Artículos originales* [Revista en internet]. 2017 [Acceso el 15 de marzo de 2020]; 17(29): 5-8. Disponible en:
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/notasenf/article/view/21686>
12. García Y, Martínez-M, Rivera M, Gutiérrez G. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México. 2016 [Acceso el 12 de marzo del 2020]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
13. Fernández M, Rayband L, Racedo M, Roberts C, Sabatini C, Moraes D. (2019). Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. *Nure Inv* [Revista en internet]. 2019 [Acceso el 12 de marzo del 2020]; 16(103). Disponible en:
<https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1722/893>

14. Navarro L. Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017 [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado; 2018.
15. Montes M. Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018 [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Peruana Unión. Escuela de Posgrado; 2018.
16. Coba V. Nivel de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. [Tesis]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de enfermería; 2018.
17. Calle D, Gálvez E. Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un Hospital Docente del Ministerio De Salud. Tzhoecoen [Revista en internet]. 2017 [Acceso el 9 de marzo del 2020]; 9 (3): 1-9. Disponible en:
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/592>
18. Collantes J, Arévalo J. Motivación y satisfacción laboral del enfermero en un Hospital de Lima – Perú. Rev. Cienc y Arte Enferm. 2017; 2(2): 19-24.
19. Santa Cruz K. La motivación en la perspectiva de su desarrollo teórico. Tendencias en Psicología [Revista en Internet]. 2016 [Acceso el 10 de abril del 2020]; 1(1). Disponible en:
<http://www.alfepsi.org/category/biblioteca-revistas/revista-integracion-academica/>
20. Palmero F, Gómez C, Carpi A, Guerrero C. Perspectiva histórica de la psicología de la motivación. Av. Psicol. Latinoam [Revista en Internet]. 2008 [Acceso el 10 de abril del 2020]; 26(2). Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-47242008000200004

21. Llano C. Análisis filosófico del concepto de motivación. Cuadernos de Anuario Filosófico. España: Universidad de Navarra; 2009. [Acceso el 10 de abril del 2020]. Disponible en:
<https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/35331/1/CAF%20215%20%282009%29.pdf>
22. García V. La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables. España: Universidad de Valladolid; 2012. [Acceso el 11 de abril del 2020]. Disponible en:
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1144/TFG-B.60.pdf;sequence=1>
23. López A. Teorías de motivación laboral. 2002. [Acceso el 11 de abril del 2020]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-motivacion-laboral/>
24. Mankeliunas M. Origen y desarrollo de la motivación. Rev. Colomb. Psicol. [Revista en Internet], 1964 [Acceso el 15 de abril del 2020]; 9(1-2): 127-133. Disponible en:
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/32739>
25. DiCaprio N. Teorías de la Personalidad. México D.F.: McGraw-Hill; 1989.
26. Pérez A. Las 4 teorías motivacionales que deberías conocer. 2019 [Acceso el 9 de abril del 2020]. Disponible en:
<http://www.ceolevel.com/las-4-teorias-motivacionales>
27. Enzyme. 3 teorías de motivación laboral aplicadas en una Smart Company. 2019.
28. Rubio J. Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales. 2005 [Acceso el 12 de marzo de 2020]. Disponible en:
https://www.academia.edu/40189894/Manual_para_la_formacion_de_nivel_Superior_en_Riesgos_Laborales_Rubio_Romero_Juan_Carlos_Autho_pdf

29. Sabater C, De Armas D, Cabezas P. La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. Cuadernos de Trabajo Social. 2019; 32(2): 397-405.
30. Pérez A. La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. 2015. [Acceso el 09 de abril del 2020]. Disponible en:
<http://www.ceolevel.com/herzberg>
31. Rovira I. La Teoría del Factor Dual de Frederick Herzberg. 2020. [Acceso el 09 de abril del 2020]. Disponible en:
<https://psicologiymente.com/organizaciones/teoria-factor-dual-frederick-herzberg>.
32. Gómez F. Los determinantes de la satisfacción laboral. España: Universidad de Sevilla; 2014. [Acceso el 09 de abril del 2020]. Disponible en:
https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/46443/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Palomo M. Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. 5ª ed. Madrid: Esic Editorial; 2008.
34. Caballero K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Revista de currículum y formación del profesorado. 2002; 6(1-2): 1-10.
35. Urquiza R. Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. Rev. Méd. La Paz [Revista en Internet]. 2012 [Acceso el 17 de abril del 2020]; 18(2). Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012
36. García E. Que es la motivación y que podemos hacer para aumentarla todos los días. 2013 [Acceso el 15 de abril de 2020]. Disponible en:
https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/

37. García M, Luján M, Martínez M. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Revista en internet]. 2007 [Acceso el 15 de marzo del 2020]; 15 (2): 63-72. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/8ac8/49e1e3b0b683ce48c1ce9c813f0c9163d0a7.pdf>
38. Conceptos. Concepto de motivación. 2019 [Acceso el 15 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://concepto.de/motivacion/#ixzz6RpeAMZog>
39. Importancia. Importancia de la Motivación. 2019 [Acceso el 15 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://www.importancia.org/motivacion.php>
40. González M. Los 8 tipos de motivación personal, su definición y ejemplos. 2020 [Acceso el 22 de marzo del 2020]. Disponible en: <https://estilonext.com/psicologia/tipos-motivacion>
41. García J. Tipos de motivación: las 8 fuentes motivacionales. 2020 [Acceso el 12 de marzo del 2020]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>
42. Martos C. Los 9 Tipos de Motivación según la Psicología. 2019 [Acceso el 12 de febrero del 2020]. Disponible en: https://www.lifeder.com/tipos-de-motivacion/#_Motivacion_primaria
43. Guías jurídicas. Tareas del puesto de trabajo. 2020 [Acceso el 3 de marzo del 2020]. Disponible en: https://www.guiasjuridicas.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTM3MDtbLUouLM_DxblwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoALdzQMzUAAAA=WKE
44. Meza A. Trascendencia laboral: Cuatro parámetros. 2017 [Acceso el 3 de marzo del 2020]. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/trascendencia-laboral-cuatro-parametros/>
45. Adriana M. ¿Por qué dar autonomía a los empleados? 2018 [Acceso el 3 de marzo del 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/1us0k>

46. Conexión Esan. La retroalimentación: pieza clave en la mejora del desempeño. 2017 [Acceso el 3 de marzo del 2020]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/la-retroalimentacion-pieza-clave-en-la-mejora-del-desempeno/>
47. Pérez J, Gardey A. Definición de satisfacción laboral. 2014 [Acceso el 08 de febrero del 2020]. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
48. Alteco Consultores. ¿Qué es la satisfacción laboral? 2019 [Acceso el 10 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/satisfaccion-laboral/>
49. Amoros E. Comportamiento organizacional. 2017 [Acceso el 10 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/36.htm>
50. Aguilar N, Magaña D, Surdez E. Importancia de la satisfacción laboral. 2017 [Acceso el 10 de marzo de 2020]. Disponible en: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010_x.pdf
51. Boria S, Crespi M. Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. 2020 [Acceso el 02 de marzo del 2020]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-329-articulo-variables-determinantes-satisfaccion-laboral-espana-X0210026612536041#:~:text=El%20tipo%20de%20ocupaci%C3%B3n%20el,la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20un%20empleado>
52. Gestión. Satisfacción laboral: descubre cómo evaluarla y toma medidas para motivar a tus trabajadores. 2012 [Acceso el 14 de febrero del 2020]. Disponible en: <https://www.gestion.org/satisfaccion-laboral/>
53. Pérez J, Gardey A. Definición de condición física. 2014 [Acceso el 14 de febrero del 2020]. Disponible en: <https://cutt.ly/tpJ3Ppy>

54. Pedroza S. Remuneración. 2020 [Acceso el 14 de febrero del 2020]. Disponible en:
<https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>
55. Duarte A. Políticas administrativas. 2020 [Acceso el 14 de febrero del 2020]. Disponible en: <https://prezi.com/4kqpb8lmtukv/politicas-administrativas/>
56. Ucha F. Definición de Relaciones sociales. 2010 [Acceso el 14 de febrero del 2020]. Disponible en:
<https://www.definicionabc.com/social/relaciones-sociales.php>
57. Jiménez J. ¿Qué es Desarrollo Personal? 2020 [Acceso el 10 de marzo del 2020]. Disponible en:
<https://poderpersonalmexico.com/que-es-desarrollo-personal.html>
58. Ramos P. De qué hablamos cuando hablamos de rendimiento laboral. 2015. [Acceso el 10 de marzo del 2020]. Disponible en:
<http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>
59. Víctor C. Tu relación con la autoridad. 2014 [Acceso el 10 de marzo del 2020]. Disponible en: <http://www.cetebreu.es/tu-relacion-con-la-autoridad/>
60. Enciclopedia Económica. Motivación laboral. 2020 [Acceso el 12 de abril del 2020]. Disponible en:
<https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>
61. Gamboa E. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. 2010 [Acceso el 12 de abril del 2020]. Disponible en:
<https://url2.cl/TbMPg>.
62. Universidad Austral de Chile. ¿Quién es un profesional en Enfermería? 2012 [Acceso el 12 de abril del 2020]. Disponible en:
http://fen.uach.mx/oferta_academica/2012/02/13/quien_es_un_profesional/
63. Pérez J, Gardey A. Pediatría 2009 [Acceso el 12 de abril del 2020]. Disponible: <https://definicion.de/pediatría/>

64. Manzano J. La motivación en la educación primaria. Isla de Arriarán. 2009, 23: 291-309.
65. Parra R., Arce M. La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. INNOVA Research Journal. 2018; 3(8): 157-162.
66. Charaja Y., Mamani J. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. Comunicación. 2014; 5(1).
67. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6ª ed. Estado Unidos: Editorial McGRAW - HILL; 2014.
68. Caizaluisa, M y Chancha S. Satisfacción laboral del personal de enfermería y su influencia en la calidad de atención a usuarios de consulta externa en el centro de salud Los Rosales, Provincia de los Tsáchilas, Periodo 2017 – 2018. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo; 2018.
69. Álvarez S, De Miguel M, Noda M, Álvarez L, Galcerán G. Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Revista Cubana de Salud Pública. 2016;42(3):407-417.
70. Plascencia C, Pozos R, Preciado S, Vásquez G. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México Revista Cubana de Salud y Trabajo. 2016; 17 (2).
71. Villacis Q. Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital “Dr. Gustavo Domínguez” en la provincia de Santo Domingo De Los Tsáchilas, desde agosto a noviembre de 2015. [Tesis de maestría]. Ambato-Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2017.
72. Ministerio de Salud. Análisis de la Situación de los Servicios del Hospital de Emergencias Pediátricas. Oficina de epidemiología y salud ambiental. Lima, 2018. 1-100.

73. Carrillo A, García L, Cárdenas C, Díaz I, Yabrudy N. La filosofía de Patricia Benner y la práctica clínica. *Enfermería Global*. 2013; 32: 346-361.
74. Pineda C, Silva I. Motivación y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado - Arequipa – 2016. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de Enfermería; 2017.
75. Palma S. Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma; 1999.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS LIMA – 2019”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA
<p>General ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de emergencias pediátricas de Lima - 2019?</p> <p>Específicos a) ¿Cuál es la relación entre la motivación en su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas? b) ¿Cuál es la relación entre la motivación en su dimensión identificación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas? c) ¿Cuál es la relación entre la motivación en su dimensión retroalimentación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas?</p>	<p>General Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima – 2019</p> <p>Específicos a) Determinar la relación entre la motivación en su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas. b) Determinar la relación entre la motivación en su dimensión identificación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas. c) Determinar la relación entre la motivación en su dimensión retroalimentación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.</p>	<p>General Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima – 2019</p> <p>Específicos a) Existe relación entre la motivación en su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas b) Existe relación entre la motivación en su dimensión identificación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas c) Existe relación entre la motivación en su dimensión retroalimentación de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas.</p>	<p>VARIABLE 1: Motivación laboral</p> <p>Dimensiones Variedad de tarea Identificación de tarea Retroalimentación de tarea</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones Beneficios laborales y/o remunerativos Relaciones sociales Desempeño de tareas</p>	<p>Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo. Según el tiempo. Transversal</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional</p> <p>Método: Hipotético-Deductivo.</p> <p>Técnicas de recolección de información: Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario 1 que medirá la satisfacción laboral SL-SPC (1999) tomado de la autora Sonia Palma Carrillo y el cuestionario 2 que medirá la escala de motivación laboral de Pineda C2017)</p>	<p>Población 120 profesionales de enfermería pertenecientes al Hospital de Emergencias Pediátricas.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 91 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital de Emergencias Pediátricas; por lo que el muestreo fue probabilístico aleatorio simple.</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTOS VALIDADOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC (1999)

Autora: Sonia Palma Carrillo

INSTRUCCIONES: La presente encuesta es **confidencial y anónima**. Responda con libertad y veracidad. Lea Ud. Cuidadosamente las preguntas y responda. En cada pregunta marque una sola respuesta con una "X". Se usará la información solo para fines de investigación y de estudio.

CÓDIGO	ESTOY
TA	Totalmente de acuerdo
A	Acuerdo
I	Indeciso
D	Desacuerdo
TD	Totalmente en desacuerdo

Datos Demográficos

Edad:

20-30 31-40 41-50 51 a más

Género:

Masculino Femenino

Estado Civil:

Soltero Casado Viudo Divorciado Conviviente

Situación Laboral:

Nombrado CAS Terceros

Años de servicio:

0-5 6-10 11-15 16-20 21 a más

E)

ENUNCIADO	TA	A	I	D	TD
Beneficios laborales y/o remunerativos					
1. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
2. Me siento mal con lo que gano.					
3. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
4. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
Relaciones sociales					
5. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
6. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
7. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
Desempeño de tareas					
8. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
9. Mi trabajo me aburre.					
10. Me gusta el trabajo que realizo.					
11. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
12. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
13. La labor que realizo en el servicio es tan valiosa como cualquier otra.					

ESCALA DE MOTIVACIÓN

ENUNCIADO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Pocas veces	Nunca
Variedad de tarea					
1. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades					
2. Suelo emplear un número de habilidades complejas para realizar mi labor en este trabajo.					
3. Mi trabajo es rutinario.					
4. Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
5. La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
Identificación de tarea					
6. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables en los niños.					
7. Realizo contribuciones poco significativas al servicio de Cuidados Intermedios pediátricos.					
8. Mi trabajo es bien organizado de modo que logro realizar todas las tareas encomendadas.					
9. Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
Retroalimentación de tarea					
10. Mi enfermera jefa me provee de constante retroalimentación sobre el trabajo que estoy realizando.					
11. El trabajo por sí mismo me provee la información de cuán bien lo estoy realizando.					
12. El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando					
13. Mis supervisores y compañeros me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					
14. Los supervisores me hacen saber cuán bien ellos piensan que estoy realizando mi trabajo.					
15. Mi trabajo me provee indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la firma de este documento doy mi consentimiento para participar en la investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima – 2019”, siendo desarrollado por JESSICA MELANIA AVIA POLO/ ELENA SANDRA SOEL ENCALADA

Me han explicado con claridad los objetivos del estudio, también que me han comunicado que me darán un cuestionario, relacionado con un tema netamente de enfermería, por otra parte, me explicaron que la información que yo proporcione será estrictamente de carácter confidencial para fines de investigación científica.
Por lo anterior acepto voluntariamente participar en dicho estudio.

Julio del 2019

Firma del Participante

Firma del Investigador

ANEXO 4

BASE DE DATOS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: SATISF_P1

	NUM_FOLIO	SATISF_P1	SATISF_P2	SATISF_P3	SATISF_P4	SATISF_P5	SATISF_P6	SATISF_P7	SATISF_P8	SATISF_P9	SATISF_P10	SATISF_P11	SATISF_P12	SATISF_P13
1	1	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
2	2	Desacuerdo	Indeciso	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
3	3	Desacuerdo	Indeciso	Indeciso	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
4	4	Desacuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
5	5	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
6	6	Desacuerdo	Indeciso	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
7	7	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
8	8	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
9	9	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Indeciso	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
10	10	Totalmente...	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Indeciso	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
11	11	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
12	12	Acuerdo	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
13	13	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
14	14	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
15	15	Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
16	16	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
17	17	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Indeciso	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
18	18	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo						
19	19	Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
20	20	Desacuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...									
21	21	Desacuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
22	22	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: SATISF_P1

	MOTIV_P1	MOTIV_P2	MOTIV_P3	MOTIV_P4	MOTIV_P5	MOTIV_P6	MOTIV_P7	MOTIV_P8	MOTIV_P9	MOTIV_P10	MOTIV_P11	MOTIV_P12	MOTIV_P13	MOTIV_P14	MOTIV_P15
1	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Pocas veces	Nunca	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	A veces
2	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Pocas veces	Nunca	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Pocas veces
3	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre
4	Pocas veces	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Casi siempre
5	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
6	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces
7	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Pocas veces
8	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Nunca	Nunca	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Casi siempre
9	Casi siempre	Pocas veces	A veces	A veces	A veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Casi siempre
10	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Pocas veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	A veces	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre
11	Casi siempre	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
12	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre
13	Casi siempre	A veces	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces
14	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Pocas veces	A veces	A veces	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Pocas veces
15	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Pocas veces
16	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
17	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
18	Siempre	A veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
19	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre
20	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre
21	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	A veces	A veces
22	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

13: Visible:

	Beneficios	Beneficios_rec	Relaciones	Relaciones_rec	Desempeño	Desempeño_rec	Satisfacci...	Satisfaccio	Variedad	Variedad_re	Identificacio	Identificacio	Retroalimen	Retroalimen	Motivacion	Motivacion_
1	17	Satisfecho	13	Mediana...	11	Mediana...	41	Satisfecho	21	Alta	12	Media	18	Media	51	Alta
2	12	Mediana...	9	Insatisfec...	9	Insatisfec...	30	Insatisfec...	11	Baja	12	Media	15	Baja	38	Baja
3	14	Mediana...	12	Mediana...	19	Satisfecho	45	Satisfecho	18	Alta	15	Alta	19	Media	52	Alta
4	8	Insatisfec...	10	Insatisfec...	11	Mediana...	29	Insatisfec...	10	Baja	8	Baja	19	Media	37	Baja
5	9	Insatisfec...	7	Insatisfec...	12	Mediana...	28	Insatisfec...	14	Media	8	Baja	17	Media	39	Baja
6	12	Mediana...	9	Insatisfec...	9	Insatisfec...	30	Insatisfec...	12	Baja	8	Baja	11	Baja	31	Baja
7	14	Mediana...	13	Mediana...	8	Insatisfec...	35	Mediana...	14	Media	13	Media	15	Baja	42	Baja
8	13	Mediana...	11	Mediana...	17	Satisfecho	41	Satisfecho	18	Alta	13	Media	17	Media	48	Media
9	9	Insatisfec...	10	Insatisfec...	10	Insatisfec...	29	Insatisfec...	15	Media	9	Baja	14	Baja	38	Baja
10	10	Insatisfec...	8	Insatisfec...	7	Insatisfec...	25	Insatisfec...	13	Baja	14	Media	16	Baja	43	Baja
11	18	Satisfecho	13	Mediana...	11	Mediana...	42	Satisfecho	14	Media	15	Alta	20	Alta	49	Alta
12	11	Insatisfec...	11	Mediana...	12	Mediana...	34	Mediana...	14	Media	11	Baja	16	Baja	41	Baja
13	11	Insatisfec...	15	Satisfecho	12	Mediana...	38	Mediana...	14	Media	14	Media	17	Media	45	Media
14	14	Mediana...	7	Insatisfec...	10	Insatisfec...	31	Insatisfec...	14	Media	10	Baja	16	Baja	40	Baja
15	11	Insatisfec...	14	Satisfecho	12	Mediana...	37	Mediana...	18	Alta	14	Media	16	Baja	48	Media
16	10	Insatisfec...	8	Insatisfec...	12	Mediana...	30	Insatisfec...	19	Alta	7	Baja	19	Media	45	Media
17	15	Satisfecho	14	Satisfecho	15	Satisfecho	44	Satisfecho	15	Media	14	Media	19	Media	48	Media
18	14	Mediana...	13	Mediana...	20	Satisfecho	47	Satisfecho	15	Media	15	Alta	19	Media	49	Alta
19	16	Satisfecho	13	Mediana...	8	Insatisfec...	37	Mediana...	15	Media	15	Alta	16	Baja	46	Media
20	16	Satisfecho	15	Satisfecho	6	Insatisfec...	37	Mediana...	15	Media	15	Alta	16	Baja	46	Media
21	12	Mediana...	14	Satisfecho	12	Mediana...	38	Mediana...	17	Alta	15	Alta	16	Baja	48	Media
22	12	Mediana...	12	Mediana...	7	Insatisfec...	31	Insatisfec...	13	Baja	13	Media	16	Baja	42	Baja

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: SATISF_P1 Vis

	NUM_FOLIO	SATISF_P1	SATISF_P2	SATISF_P3	SATISF_P4	SATISF_P5	SATISF_P6	SATISF_P7	SATISF_P8	SATISF_P9	SATISF_P10	SATISF_P11	SATISF_P12	SATISF_P13
22	22	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
23	23	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
24	24	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo						
25	25	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
26	26	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
27	27	Desacuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo						
28	28	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
29	29	Desacuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
30	30	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
31	31	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
32	32	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
33	33	Acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...						
34	34	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
35	35	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Indeciso
36	36	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
37	37	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
38	38	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
39	39	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Indeciso	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
40	40	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
41	41	Desacuerdo	Acuerdo	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
42	42	Desacuerdo	Acuerdo	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
43	43	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1 - SATISF_P1 Visible: 45 de 45

	MOTIV_P1	MOTIV_P2	MOTIV_P3	MOTIV_P4	MOTIV_P5	MOTIV_P6	MOTIV_P7	MOTIV_P8	MOTIV_P9	MOTIV_P10	MOTIV_P11	MOTIV_P12	MOTIV_P13	MOTIV_P14	MOTIV_P15
22	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	A veces	A veces
23	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	A veces	A veces
24	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	A veces	A veces
25	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre
26	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre
27	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces
28	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces
29	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces
30	Casi siempre	Siempre	Pocas veces	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	A veces	A veces
31	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Nunca	A veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	A veces	A veces
32	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	A veces	A veces
33	Nunca	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	A veces	A veces
34	Casi siempre	Pocas veces	A veces	A veces	Pocas veces	A veces	Nunca	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	A veces	A veces
35	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces
36	Casi siempre	Pocas veces	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces
37	Casi siempre	Siempre	Pocas veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces
38	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces
39	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	Nunca	A veces	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
40	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	A veces	Casi siempre
41	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
42	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Pocas veces	A veces	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
43	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

18 - Beneficios Visible: 14

	Beneficios	Beneficios_rec	Relaciones	Relaciones_rec	Desempeño	Desempeño_rec	Satisfacci...	Satisfacci...	Variedad	Variedad_re	Identificacio	Identificacio	Retroalimen	Retroalimen	Motivacion	Motivacion_rec
22	12	Mediana...	12	Mediana...	7	Insatisfec...	31	Insatisfec...	13	Baja	13	Media	16	Baja	42	Baja
23	16	Satisfecho	14	Satisfecho	11	Mediana...	41	Satisfecho	18	Alta	14	Media	18	Media	50	Alta
24	13	Mediana...	13	Mediana...	20	Satisfecho	46	Satisfecho	18	Alta	14	Media	18	Media	50	Alta
25	14	Mediana...	15	Satisfecho	12	Mediana...	41	Satisfecho	14	Media	14	Media	17	Media	45	Media
26	11	Insatisfec...	6	Insatisfec...	10	Insatisfec...	27	Insatisfec...	11	Baja	15	Alta	16	Baja	42	Baja
27	12	Mediana...	11	Mediana...	20	Satisfecho	43	Satisfecho	12	Baja	15	Alta	19	Media	46	Media
28	18	Satisfecho	13	Mediana...	11	Mediana...	42	Satisfecho	15	Media	15	Alta	19	Media	49	Alta
29	12	Mediana...	14	Satisfecho	10	Insatisfec...	36	Mediana...	16	Media	15	Alta	17	Media	48	Media
30	15	Satisfecho	12	Mediana...	21	Satisfecho	48	Satisfecho	23	Alta	15	Alta	20	Alta	58	Alta
31	13	Mediana...	14	Satisfecho	12	Mediana...	39	Mediana...	18	Alta	12	Media	18	Media	48	Media
32	14	Mediana...	13	Mediana...	11	Mediana...	38	Mediana...	16	Media	13	Media	18	Media	47	Media
33	14	Mediana...	8	Insatisfec...	6	Insatisfec...	28	Insatisfec...	9	Baja	13	Media	18	Media	40	Baja
34	10	Insatisfec...	13	Mediana...	12	Mediana...	35	Mediana...	16	Media	13	Media	18	Media	47	Media
35	11	Insatisfec...	13	Mediana...	19	Satisfecho	43	Satisfecho	16	Media	14	Media	18	Media	48	Media
36	15	Satisfecho	13	Mediana...	10	Insatisfec...	38	Mediana...	17	Alta	14	Media	18	Media	49	Alta
37	16	Satisfecho	14	Satisfecho	11	Mediana...	41	Satisfecho	19	Alta	14	Media	18	Media	51	Alta
38	13	Mediana...	14	Satisfecho	20	Satisfecho	47	Satisfecho	19	Alta	17	Alta	20	Alta	56	Alta
39	16	Satisfecho	15	Satisfecho	13	Mediana...	44	Satisfecho	20	Alta	12	Media	20	Alta	52	Alta
40	11	Insatisfec...	14	Satisfecho	11	Mediana...	36	Mediana...	15	Media	13	Media	19	Media	47	Media
41	14	Mediana...	12	Mediana...	15	Satisfecho	41	Satisfecho	16	Media	11	Baja	20	Alta	47	Media
42	14	Mediana...	14	Satisfecho	12	Mediana...	40	Mediana...	16	Media	10	Baja	20	Alta	46	Media
43	16	Satisfecho	13	Mediana...	18	Satisfecho	47	Satisfecho	20	Alta	17	Alta	21	Alta	58	Alta

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda														
43: NUM_FOLIO 43														
	NUM_FOLIO	SATISF_P1	SATISF_P2	SATISF_P3	SATISF_P4	SATISF_P5	SATISF_P6	SATISF_P7	SATISF_P8	SATISF_P9	SATISF_P10	SATISF_P11	SATISF_P12	SATISF_P13
44	44	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
45	45	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
46	46	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
47	47	Totalmente...	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
48	48	Acuerdo	Indeciso	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
49	49	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
50	50	Acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Acuerdo	Totalmente...								
51	51	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
52	52	Desacuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
53	53	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
54	54	Desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
55	55	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
56	56	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
57	57	Desacuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
58	58	Desacuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
59	59	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
60	60	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
61	61	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
62	62	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
63	63	Desacuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
64	64	Desacuerdo	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
65	65	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Indeciso	Indeciso	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda															
43: NUM_FOLIO 43															
	MOTIV_P1	MOTIV_P2	MOTIV_P3	MOTIV_P4	MOTIV_P5	MOTIV_P6	MOTIV_P7	MOTIV_P8	MOTIV_P9	MOTIV_P10	MOTIV_P11	MOTIV_P12	MOTIV_P13	MOTIV_P14	MOTIV_P15
44	Siempre	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Pocas veces	A veces	Casi siempre
45	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
46	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Siempre	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre
47	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
48	Casi siempre	Siempre	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
49	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
50	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre
51	Siempre	Siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre
52	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Pocas veces
53	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
54	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
55	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre
56	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
57	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces
58	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	Casi siempre							
59	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Nunca	Nunca	Pocas veces
60	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
61	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
62	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
63	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	Nunca	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
64	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	Nunca	Pocas veces	Casi siempre	Siempre	Pocas veces	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
65	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
43: NUM_FOLIO 43																
	Beneficios	Beneficios_rec	Relaciones	Relaciones_rec	Desempeño	Desempeño_rec	Satisfacci...	Satisfacc...	Variedad	Variedad_re	Identificacio	Identificacio	Retroalimen	Retroalimen	Motivacion	Motivacion_rec
44	14	Mediana...	13	Mediana...	11	Mediana...	38	Mediana...	21	Alta	13	Media	18	Media	52	Alta
45	11	Insatisfec...	14	Satisfecho	11	Mediana...	36	Mediana...	15	Media	13	Media	20	Alta	48	Media
46	18	Satisfecho	14	Satisfecho	20	Satisfecho	52	Satisfecho	22	Alta	17	Alta	25	Alta	64	Alta
47	12	Mediana...	11	Mediana...	23	Satisfecho	46	Satisfecho	14	Media	19	Alta	22	Alta	55	Alta
48	14	Mediana...	13	Mediana...	24	Satisfecho	51	Satisfecho	20	Alta	17	Alta	22	Alta	59	Alta
49	18	Satisfecho	14	Satisfecho	19	Satisfecho	51	Satisfecho	22	Alta	16	Alta	21	Alta	59	Alta
50	14	Mediana...	15	Satisfecho	22	Satisfecho	51	Satisfecho	23	Alta	15	Alta	23	Alta	61	Alta
51	18	Satisfecho	14	Satisfecho	20	Satisfecho	52	Satisfecho	23	Alta	15	Alta	18	Media	56	Alta
52	13	Mediana...	14	Satisfecho	13	Mediana...	40	Mediana...	21	Alta	17	Alta	19	Media	57	Alta
53	18	Satisfecho	14	Satisfecho	27	Satisfecho	59	Satisfecho	22	Alta	17	Alta	23	Alta	62	Alta
54	18	Satisfecho	14	Satisfecho	26	Satisfecho	58	Satisfecho	23	Alta	15	Alta	27	Alta	65	Alta
55	12	Mediana...	14	Satisfecho	14	Satisfecho	40	Mediana...	14	Media	13	Media	18	Media	45	Media
56	9	Insatisfec...	14	Satisfecho	24	Satisfecho	47	Satisfecho	22	Alta	16	Alta	20	Alta	58	Alta
57	13	Mediana...	13	Mediana...	7	Insatisfec...	33	Mediana...	14	Media	11	Baja	18	Media	43	Baja
58	13	Mediana...	14	Satisfecho	24	Satisfecho	51	Satisfecho	22	Alta	15	Alta	24	Alta	61	Alta
59	11	Insatisfec...	7	Insatisfec...	12	Mediana...	30	Insatisfec...	14	Media	9	Baja	13	Baja	36	Baja
60	16	Satisfecho	14	Satisfecho	22	Satisfecho	52	Satisfecho	20	Alta	18	Alta	24	Alta	62	Alta
61	17	Satisfecho	13	Mediana...	21	Satisfecho	51	Satisfecho	23	Alta	17	Alta	23	Alta	63	Alta
62	15	Satisfecho	14	Satisfecho	25	Satisfecho	54	Satisfecho	20	Alta	18	Alta	21	Alta	59	Alta
63	13	Mediana...	14	Satisfecho	13	Mediana...	40	Mediana...	16	Media	9	Baja	16	Baja	41	Baja
64	17	Satisfecho	14	Satisfecho	20	Satisfecho	51	Satisfecho	19	Alta	14	Media	21	Alta	54	Alta
65	10	Insatisfec...	11	Mediana...	7	Insatisfec...	28	Insatisfec...	10	Baja	13	Media	16	Baja	39	Baja

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda														
43: NUM_FOLIO 43														
	NUM_FOLIO	SATISF_P1	SATISF_P2	SATISF_P3	SATISF_P4	SATISF_P5	SATISF_P6	SATISF_P7	SATISF_P8	SATISF_P9	SATISF_P10	SATISF_P11	SATISF_P12	SATISF_P13
66	66	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
67	67	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
68	68	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo						
69	69	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
70	70	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
71	71	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
72	72	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
73	73	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Indeciso	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
74	74	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
75	75	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
76	76	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
77	77	Acuerdo	Indeciso	Indeciso	Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
78	78	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
79	79	Desacuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
80	80	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
81	81	Desacuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo						
82	82	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
83	83	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Indeciso	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
84	84	Desacuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
85	85	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Indeciso	Indeciso	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
86	86	Desacuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
87	87	Desacuerdo	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo						

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda															
43 : NUM_FOLIO 43 Visible: 45 de 45 va															
	MOTIV_P1	MOTIV_P2	MOTIV_P3	MOTIV_P4	MOTIV_P5	MOTIV_P6	MOTIV_P7	MOTIV_P8	MOTIV_P9	MOTIV_P10	MOTIV_P11	MOTIV_P12	MOTIV_P13	MOTIV_P14	MOTIV_P15
66	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces
67	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces
68	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
69	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
70	Pocas veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Casi siempre				
71	Pocas veces	Pocas veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces
72	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
73	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Nunca	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
74	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre
75	Pocas veces	Siempre	Siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Nunca	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces
76	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces
77	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	A veces
78	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre
79	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Pocas veces	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre
80	Pocas veces	Pocas veces	Siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces
81	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
82	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
83	Nunca	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Nunca	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
84	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Pocas veces	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
85	A veces	Pocas veces	Siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre
86	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre
87	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
88	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre

Vista de datos [Vista de variables](#)

	Beneficios	Beneficios_rec	Relaciones	Relaciones_rec	Desempeño	Desempeño_rec	Satisfacci.	Satisfaccion_rec	Variedad	Variedad_rec	Identificacio	Identificacion_rec	Retroalimen	Retroalimentacion_rec	Motivacion	Motivacion_rec
66	9	Insatisfec...	14	Satisfecho	11	Mediana...	34	Mediana...	13	Baja	13	Media	16	Baja	42	Baja
67	15	Satisfecho	14	Satisfecho	12	Mediana...	41	Satisfecho	14	Media	16	Alta	17	Media	47	Media
68	13	Mediana...	13	Mediana...	20	Satisfecho	46	Satisfecho	17	Alta	17	Alta	18	Media	52	Alta
69	18	Satisfecho	12	Mediana...	13	Mediana...	43	Satisfecho	17	Alta	16	Alta	18	Media	51	Alta
70	14	Mediana...	12	Mediana...	18	Satisfecho	44	Satisfecho	14	Media	11	Baja	22	Alta	47	Media
71	11	Insatisfec...	11	Mediana...	9	Insatisfec...	31	Insatisfec...	10	Baja	7	Baja	14	Baja	31	Baja
72	18	Satisfecho	13	Mediana...	11	Mediana...	42	Satisfecho	12	Baja	16	Alta	20	Alta	48	Media
73	16	Satisfecho	13	Mediana...	13	Mediana...	42	Satisfecho	15	Media	11	Baja	22	Alta	48	Media
74	11	Insatisfec...	9	Insatisfec...	12	Mediana...	32	Mediana...	14	Media	12	Media	16	Baja	42	Baja
75	8	Insatisfec...	9	Insatisfec...	11	Mediana...	28	Insatisfec...	12	Baja	7	Baja	17	Media	36	Baja
76	9	Insatisfec...	11	Mediana...	10	Insatisfec...	30	Insatisfec...	13	Baja	8	Baja	16	Baja	37	Baja
77	12	Mediana...	11	Mediana...	23	Satisfecho	46	Satisfecho	17	Alta	15	Alta	19	Media	51	Alta
78	12	Mediana...	13	Mediana...	8	Insatisfec...	33	Mediana...	13	Baja	11	Baja	20	Alta	44	Media
79	11	Insatisfec...	7	Insatisfec...	7	Insatisfec...	25	Insatisfec...	12	Baja	11	Baja	18	Media	41	Baja
80	12	Mediana...	13	Mediana...	8	Insatisfec...	33	Mediana...	11	Baja	11	Baja	18	Media	40	Baja
81	13	Mediana...	14	Satisfecho	20	Satisfecho	47	Satisfecho	15	Media	18	Alta	21	Alta	54	Alta
82	15	Satisfecho	14	Satisfecho	8	Insatisfec...	37	Mediana...	14	Media	12	Media	20	Alta	46	Media
83	13	Mediana...	12	Mediana...	12	Mediana...	37	Mediana...	11	Baja	13	Media	20	Alta	44	Media
84	13	Mediana...	11	Mediana...	8	Insatisfec...	32	Mediana...	12	Baja	13	Media	18	Media	43	Baja
85	10	Insatisfec...	10	Insatisfec...	7	Insatisfec...	27	Insatisfec...	9	Baja	13	Media	16	Baja	38	Baja
86	12	Mediana...	11	Mediana...	11	Mediana...	34	Mediana...	16	Media	14	Media	16	Baja	46	Media
87	15	Satisfecho	13	Mediana...	20	Satisfecho	48	Satisfecho	19	Alta	15	Alta	25	Alta	59	Alta
88	13	Mediana...	14	Satisfecho	24	Satisfecho	51	Satisfecho	19	Alta	16	Alta	24	Alta	61	Alta

	NUM_FOLIO	SATISF_P1	SATISF_P2	SATISF_P3	SATISF_P4	SATISF_P5	SATISF_P6	SATISF_P7	SATISF_P8	SATISF_P9	SATISF_P10	SATISF_P11	SATISF_P12	SATISF_P13
88	88	Desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
89	89	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
90	90	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
91	91	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Indeciso	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
92														
93														
94														
95														
96														
97														
98														
99														
100														
101														
102														
103														
104														
105														
106														
107														
108														
109														

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda															
86: NUM_FOLIO 86 Visible: 45 de 45 v															
	MOTIV_P1	MOTIV_P2	MOTIV_P3	MOTIV_P4	MOTIV_P5	MOTIV_P6	MOTIV_P7	MOTIV_P8	MOTIV_P9	MOTIV_P10	MOTIV_P11	MOTIV_P12	MOTIV_P13	MOTIV_P14	MOTIV_P15
88	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Siempre	Pocas veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
89	Casi siempre	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces
90	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca	Nunca	Pocas veces	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
91	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Casi siempre
92															
93															
94															
95															
96															
97															
98															
99															
100															
101															
102															
103															
104															
105															
106															
107															
108															
109															
Vista de datos Vista de variables															

ANEXO 5
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MOTIVACIÓN
LABORAL

N	ITEM															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	4	4	5	2	5	3	2	4	4	2	3	2	3	51
2	3	4	2	1	1	2	5	3	2	2	4	2	3	2	2	38
3	4	4	2	4	4	3	5	4	3	2	4	3	4	2	4	52
4	2	3	1	1	3	1	2	3	2	2	4	4	3	2	4	37
5	4	4	2	1	3	1	2	3	2	2	1	3	3	4	4	39
6	4	4	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	31
7	4	4	3	1	2	2	5	4	2	2	4	2	3	2	2	42
8	4	4	4	1	5	2	5	4	2	2	4	2	3	2	4	48
9	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	4	38
10	4	2	2	1	4	3	5	4	2	3	3	2	2	2	4	43
11	4	3	2	2	5	3	5	3	4	2	4	3	3	4	4	51
12	4	2	2	2	5	3	2	4	2	2	4	2	2	2	4	42
13	4	3	3	2	2	4	5	3	2	3	4	2	4	2	2	45
14	4	2	2	1	5	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	40
15	5	4	3	1	5	4	5	3	2	3	4	2	3	2	2	48
Varianza	0.41	0.78	0.70	1.21	2.27	0.95	1.92	0.35	0.31	0.40	1.52	0.38	0.35	0.50	0.98	37.14
Suma_var	13.04															

Leyenda 1: menor calificación
5: mayor calificación

k (ITEM) 15
N 15
r-Alpha de Cronbach 0.70

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN
LABORAL

N	ITEM													Total		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
1	4	5	4	4	4	5	4	1	2	2	2	2	2	41		
2	4	3	1	4	2	3	4	3	2	1	1	1	1	30		
3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	45		
4	4	1	2	1	1	4	5	2	1	2	2	2	2	29		
5	1	1	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	28		
6	4	3	1	4	4	3	2	3	2	1	1	1	1	30		
7	4	4	2	4	4	5	4	2	2	1	1	1	1	35		
8	5	1	2	5	2	4	5	5	4	2	2	2	2	41		
9	4	2	1	2	3	5	2	1	1	2	2	2	2	29		
10	1	2	3	4	2	3	3	1	2	1	1	1	1	25		
11	4	5	4	5	4	4	5	1	2	2	2	2	2	42		
12	2	3	1	5	4	2	5	2	2	2	2	2	2	34		
13	1	3	5	4	5	5	5	2	2	2	2	2	2	40		
14	2	5	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	35		
15	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	45		
Varianza	1.84	1.92	1.54	1.29	1.60	1.21	1.31	1.12	0.57	0.64	0.64	0.64	0.64	44.07		
Suma_var	14.96															

Leyenda 1: menor calificación
5: mayor calificación

k (ITEM) 13
N 15
r-Alpha de Cronbach 0.72

ANEXO 6

ESCALA DE PERCENTILES PARA MOTIVACIÓN

Para categorizar la motivación en “Alta”, “Media” y “Baja”, fue necesario calcularlo mediante la escala de Percentiles, considerando el percentil 30 (P30) y percentil 60 (P60).

Niveles:

“Alto” = mayor al **P60**

“Medio” = Del **P30** – al **P60**

“Bajo” = menor al **P30**

Nivel de Motivación

Percentil 30	44
Percentil 60	48.2

Niveles:

“Alto” = mayor 48

“Medio” = De 44 a 48

“Bajo” = menor a 44

Nivel de Motivación en su dimensión Variedad

Percentil 30	14
Percentil 60	16.2

Niveles:

“Alta” = mayor 16

“Media” = De 14 a 16

“Baja” = menor a 14

Nivel de Motivación en su dimensión Identificación

Percentil 30	12
Percentil 60	14

Niveles:

“Alta” = mayor 14

“Media” = De 12 a 14

“Baja” = menor a 12

Nivel de Motivación en su dimensión Retroalimentación

Percentil 30	17
Percentil 60	19

Niveles:

“Alta” = mayor 19

“Media” = De 17 a 19

“Baja” = menor a 17

ANEXO 7

ESCALA DE PERCENTILES PARA SATISFACCIÓN

Para categorizar la satisfacción en “Satisfecho”, “Medianamente satisfecho” e “Insatisfecho”, fue necesario calcularlo mediante la escala de Percentiles, considerando el percentil 30 (P30) y percentil 60 (P60).

Niveles:

“Satisfecho” = mayor al **P60**

“Medianamente satisfecho” = Del **P30** – al **P60**

“Insatisfecho” = menor al **P30**

Nivel de Satisfacción

Percentil 30	34.6
Percentil 60	41.2

Niveles:

“Satisfecho” = mayor 41

“Medianamente satisfecho” = De 34 a 41

“Insatisfecho” = menor a 34

Nivel de Satisfacción en su dimensión Beneficios

Percentil 30	12
Percentil 60	14

Niveles:

“Satisfecho” = mayor 14

“Medianamente satisfecho” = De 12 a 14

“Insatisfecho” = menor a 12

Nivel de Satisfacción en su dimensión Relaciones

Percentil 30	11.6
Percentil 60	13

Niveles:

“Satisfecho” = mayor 13

“Medianamente satisfecho” = De 11 a 13

“Insatisfecho” = menor a 11

Nivel de Satisfacción en su dimensión Retroalimentación

Percentil 30	11
Percentil 60	13

Niveles:

“Satisfecho” = mayor 13

“Medianamente satisfecho” = De 11 a 13

“Insatisfecho” = menor a 11