



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES,**

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**La motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores
administrativos de los hospitales, región Callao, 2022**

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR(ES)

**Delgado Alvarez, Alessandro André
Maldonado Gonzales, Yoshy Alexandra**

**0000-0003-3855-0318
0000-0002-7975-1178**

ASESOR(ES)

Ojeda Pino, Jorge Luis

0000-0002-9590-033X

Lima, 02 de octubre de 2023

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres, por siempre apoyarme en todas mis decisiones y aconsejarme en qué es lo mejor para mí. A mi padre, que lo considero como mi mejor amigo, siempre está ahí para mí, disfruto mucho compartir con él y cuento con su apoyo incondicional; gran papá y mejor amigo. A mi madre, por motivarme a que sea una persona de bien, profesional y con buenos valores.

Alessandro André Delgado Álvarez

Dedico esta investigación a mi hija y a mi mamá, por ser mi impulso y motivación cada día. A mi hija porque me motiva a ser su ejemplo a seguir, por su amor incondicional y por ser la razón de querer superarme siempre. A mi mamá, por siempre apoyarme a lograr mis metas y ser un impulso para seguir creciendo profesionalmente.

Yoshy Alexandra Maldonado Gonzales

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por guiar cada paso y permitirnos culminar esta importante etapa para nuestro futuro profesional.

Agradecemos de manera especial a nuestros padres por el soporte incondicional y la motivación para seguir superándonos constantemente.

A nuestro asesor, Jorge Ojeda, por su apoyo y acompañamiento durante cada etapa de la presente investigación.

A mi pareja de tesis, por la confianza, por el esfuerzo y entrega durante el desarrollo de la investigación.

Alessandro André Delgado Álvarez
Yoshy Alexandra Maldonado Gonzales

RESUMEN

Los estados deben implementar y formar cuadros de personal profesional, administrativo y técnico que desarrollen y ejecuten las políticas públicas en salud. Estos tres elementos mencionados poseen una magnitud de importancia que es necesario distinguir y evaluar de tal forma, que en el presente trabajo de investigación, resulta relevante investigar y abordar la importancia del rol que desempeñan los trabajadores administrativos que laboran en los establecimientos de salud públicos; toda vez que el personal administrativo se encarga de la dirección, logística, recursos humanos, suministro y ejecución de los planes de desarrollo de las políticas previamente mencionadas.

La presente investigación se orienta a determinar la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao en el año 2022. Para poder cumplir con los objetivos planteados y la medición de variables, se utilizó una encuesta de tipo Likert, la cual fue validada por dos expertos para su aplicación en la población objeto de estudio. Para la formulación del instrumento, se utilizaron las tres dimensiones propuestas por Deci y Ryan (2000) y las cinco dimensiones propuestas por Meliá y Peiró (1989). Asimismo, la metodología empleada es correlacional, de corte transversal de tipo cuantitativo. La muestra estuvo constituida por los trabajadores administrativos contratados bajo régimen laboral CAS y nombrados de los cuatro hospitales pertenecientes a la región Callao. Para comprobar las hipótesis planteadas, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, donde se obtuvo una correlación de 0.811 y una significancia de 0.001, lo cual demuestra que existe una relación positiva considerable entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en los hospitales de la región Callao.

Palabras clave: motivación intrínseca, satisfacción laboral, hospitales públicos, trabajadores administrativos.

ABSTRACT

States must implement and train cadres of professional, administrative, and technical personnel that develop and execute public health policies. These three elements mentioned have a magnitude of importance that it is necessary to distinguish and evaluate in such a way that in the present research work, it is relevant to investigate and address the importance of the role played by administrative workers who work in public health establishments; since the administrative staff is in charge of the direction, logistics, human resources, supply and execution of the development plans of the previously mentioned policies.

The present investigation is oriented to determine the relationship between intrinsic motivation and job satisfaction of administrative workers of hospitals in the Callao region in the year 2022. In order to meet the objectives, set and the measurement of variables, a survey was used. Likert type, which was validated by two experts for its application in the population under study. For the formulation of the instrument, the three dimensions proposed by Deci and Ryan (2000) and the five dimensions proposed by Meliá and Peiró (1989) were used. Likewise, the methodology used is correlational, of a quantitative cross-section. The sample consisted of administrative workers hired under the CAS labor regime and appointed from the four hospitals belonging to the Callao region. To verify the hypotheses, the Spearman's Rho statistical test was applied, where a correlation of 0.811 and a significance of 0.001 was obtained, which shows that there is a considerable positive relationship between intrinsic motivation and job satisfaction in hospitals of the Callao region.

Keywords: intrinsic motivation; work satisfaction; public hospitals; administrative workers.

u201617895_Delgado Alvarez, Alessandro André_La motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales, región Callao, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%

repositorio.upeu.edu.pe

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes del problema de investigación	3
1.2 Planteamiento del problema de investigación	10
1.3 Objetivos del estudio	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	13
1.4 Justificación del problema de investigación.....	14
1.4.1 Justificación teórica	14
1.4.5 Justificación práctica.....	14
1.5 Preguntas de investigación	15
1.5.1 Problema general	15
1.5.2 Problemas específicos.....	15
1.6 Hipótesis	15
1.6.1 Hipótesis general	15
1.6.2 Hipótesis específicas	16
1.7 Marco teórico	16
1.7.1 Motivación intrínseca	16
1.7.2 Satisfacción laboral.....	25
1.8 Definición de términos	31
1.9 Limitaciones del estudio	32
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	34
2.1 Motivación Intrínseca	34
2.1.1 Resumen histórico	34
2.1.2 Principales hallazgos	39
2.2 Satisfacción laboral	40
2.2.1 Resumen histórico	40
2.2.2 Principales hallazgos	43
2.3 Relación de la motivación intrínseca con la satisfacción laboral	44
3. METODOLOGÍA	53
3.1 Diseño de la investigación.....	53
3.2 Población	54
3.3 Muestra	55

3.4 Instrumento.....	56
3.5 Recopilación de la información	58
3.6 Análisis de la información.....	59
3.7 Confiabilidad del instrumento	60
3.7.1 Validación de instrumento mediante juicio de expertos.....	60
3.7.2 Confiabilidad de instrumento mediante el Alfa de Cronbach.....	61
4. RESULTADOS.....	63
4.1 Análisis descriptivo	63
4.2 Prueba de normalidad	75
4.3 Prueba de hipótesis	77
4.4 Discusión de resultados.....	88
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
5.1 Conclusiones.....	91
5.2 Recomendaciones para futuras investigaciones	92
6. REFERENCIAS.....	94
7. ANEXOS	107
7.1 Matriz de consistencia	107
7.2 Matriz de referencias por cuartiles	109
7.3 Validación de instrumentos a través de juicios de expertos.....	124
7.4 Instrumento aplicado	135
7.5 Tabla de Correlaciones de Spearman	160
7.6 Matriz de Operacionalización de variables	161

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro comparativo de las Teorías de la Motivación intrínseca	25
Tabla 2 Cuadro comparativo de las Teorías de la Satisfacción laboral	31
Tabla 3 Cantidad de trabajadores CAS y Nombrados administrativos de los hospitales de la Región Callao	54
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos	61
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad	61
Tabla 6 Rango de valores del Alfa de Cronbach según confiabilidad del instrumento	62
Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes por Género	63
Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes por Edad	64
Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes por Centro de trabajo	65
Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes por Área de trabajo	66
Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes por Régimen laboral	67
Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes por Tiempo de trabajo	68
Tabla 13 Distribución de los encuestados según la Motivación intrínseca	69
Tabla 14 Distribución de los encuestados según la Autonomía	71
Tabla 15 Distribución de los encuestados según la Competencia	72
Tabla 16 Distribución de los encuestados según la Relación	73
Tabla 17 Distribución de los encuestados según la Satisfacción laboral	74
Tabla 18 Prueba de normalidad de la variable motivación intrínseca	75
Tabla 19 Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral	76
Tabla 20 Correlación entre motivación intrínseca y satisfacción laboral	78
Tabla 21 Estadísticos descriptivos entre Autonomía y Satisfacción laboral	80
Tabla 22 Correlación entre autonomía y satisfacción laboral	81
Tabla 23 Estadísticos descriptivos entre Competencia y Satisfacción laboral	83

Tabla 24 Correlación entre competencia y satisfacción laboral	84
Tabla 25 Estadísticos descriptivos entre Relación y Satisfacción laboral	86
Tabla 26 Correlación entre relación y satisfacción laboral	87
Tabla 27 Tabla de Correlaciones de Spearman	160
Tabla 28 Matriz de Operacionalización de variables	161

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución porcentual semestral de motivación por hospital 2015-2018	47
Figura 2 Distribución porcentual semestral de satisfacción por hospital 2015-2018	48
Figura 3 Distribución de frecuencias por Género	64
Figura 4 Distribución de frecuencias por Edad	65
Figura 5 Distribución de frecuencias por Centro de trabajo	66
Figura 6 Distribución de frecuencias por Área de trabajo	67
Figura 7 Distribución de frecuencias por Régimen laboral	68
Figura 8 Distribución de frecuencias por Tiempo de trabajo	69
Figura 9 Distribución porcentual según la Motivación intrínseca	70
Figura 10 Distribución porcentual según la Autonomía	71
Figura 11 Distribución porcentual según la Competencia	72
Figura 12 Distribución porcentual según la Relación	73
Figura 13 Distribución porcentual según la Satisfacción laboral	74
Figura 14 Diagrama de dispersión de satisfacción por motivación	79
Figura 15 Diagrama de dispersión de satisfacción por Autonomía	82
Figura 16 Diagrama de dispersión de satisfacción por Competencia	85
Figura 17 Diagrama de dispersión de satisfacción por Relación	88

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de salud resulta un determinante esencial del potencial desarrollo y progreso económico. Una estructura de salud deficiente posee consecuencias en la comunidad en diferentes ámbitos, por ejemplo, político, cultural, social y económico (Javed et al., 2019). La inadecuada calidad de los servicios ofrecidos de salud engloba repercusiones en la calidad de vida de las personas, al igual que en los costos de atención y la insatisfacción de los consumidores (Forrellat, 2014).

Por ende, hay altas expectativas en los colaboradores con un elevado grado de motivación intrínseca para que realicen eficientemente sus responsabilidades en el ámbito laboral. Ello debido a que dichos colaboradores se encuentran concentrados y dedicados, por lo tanto, se empeñan más por alcanzar las metas que su lugar de trabajo les adjudica (Chen et al., 2022). De igual forma, Vallerand (2017) justificó que los colaboradores con un superior nivel de motivación intrínseca poseen un mayor nivel de entusiasmo, dinamismo, autoestima y persistencia. De manera que cuentan con más formas y maneras personales para enfrentar circunstancias negativas en el ámbito laboral. Por ende, es sumamente importante el factor humano dentro de la empresa.

Es así como, durante los años 2015 al 2018 se entregaron, gestionaron y examinaron 4,945 cuestionarios a los colaboradores de dos hospitales del sector público en el país de Rumania respecto al nivel de satisfacción y motivación de dichos colaboradores. En el Hospital Clínico de Urgencias del Condado de Oradea, la investigación e indagación de dichos cuestionarios reveló una reducción de la motivación, la cual fue de 94.63% en 2017 a 79.14% en 2018. Por lo que entre las principales e importantes prioridades referente a la gestión para el

progreso ya sea a mediano o largo plazo deben estar la motivación y la satisfacción de los colaboradores (Ilea et al., 2020).

Los hospitales públicos demandan situaciones que les permita desarrollar sus funciones de forma eficaz y eficiente. De la misma manera, distintas alteraciones producidas en los últimos años, por ejemplo, transición demográfica, geopolítica y económica, entre otros; simbolizan nuevos retos y fomentan a los administradores a investigar nuevas y eficientes maneras de administración. Por lo cual, dichos procesos deberían estar focalizados en mejorar la calidad de los servicios, la relación entre las metas institucionales, las políticas nacionales y sectoriales del ámbito sanitario y sobre todo el factor humano, el cual abarca particularidades como el desenvolvimiento de competencias del personal administrativo y salud, manejo eficiente de conocimiento y la satisfacción de los clientes (Bonilla-Asalde et al., 2020).

Por ello, la escasez de recursos en los hospitales del Perú, al igual que muchas otras naciones del continente americano, compone una gran lucha que exhorta no solo un incremento considerable del presupuesto, sino también una gestión funcional y eficiente de los recursos. Del mismo modo, hay una cantidad limitada de profesionales del sector salud y gran parte de ellos no se encuentran idóneamente capacitados en los sectores urbanos y rurales del Perú (Barrios-Ipenza et al., 2021).

Para ejemplificar ello, en el año 2016 se llevó a cabo un análisis descriptivo de la data obtenida en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) en las instituciones prestadoras de servicios de salud, donde los directivos declararon cuáles fueron los reclamos más usuales de los clientes en sus instituciones asistenciales. Uno de los tópicos más sobresalientes fue el maltrato recibido por parte de los colaboradores administrativos o asistenciales (31.97%). A su vez, se detallaron las propuestas de mejora de atención que deberían implementarse siendo una de ellas, una mayor capacitación al personal administrativo

(21.58%). Dicha capacitación debe estar ligada con una retribución acorde al grado de complejidad de las responsabilidades de los colaboradores, ya que una inapropiada planificación del presupuesto puede ocasionar una rotunda desmotivación por parte del profesional en mantenerse en el espacio de trabajo (Espinoza-Portilla et al., 2020).

Debido a que el sector salud involucra diversos tipos de empleos y ocupaciones, es el sector que resulta más tedioso y complejo de administrar. A su vez, en dicho sector emergen dificultades a causa de la gestión incierta, razón por la cual numerosos y diversos grupos de profesionales dentro de los hospitales que transmiten el objetivo común de ofrecer atención médica y de gestión, laboran a la par y apoyan en una gestión óptima al cliente. De modo que todos los profesionales de una asociación médica que dispongan de la responsabilidad de los servicios administrativos y médicos están en la obligación de ser eficientes en la gestión estratégica de sus labores (Clark, 1997).

Es por ello que, ante la llegada de la pandemia a causa del COVID-19, el incremento trágico en la cantidad de eventualidades y muertes ha producido una considerable presión vinculada a los sistemas de salud a nivel mundial. Por tal motivo, las asociaciones de atención médica han evaluado examinar sus modelos y procesos internos con la finalidad de afinar la eficiencia de los servicios y métodos, así como para replantear el ofrecimiento de los procesos de atención (Drummond et al., 2013, como se cita en Foglia et al., 2022).

1.1 Antecedentes del problema de investigación

La motivación intrínseca, es decir, la motivación para llevar a cabo una acción o labor por sí misma, exclusivamente relacionado al interés, sensación y el deleite inherente a dicha acción. Asimismo, se asocia a la satisfacción de las necesidades fundamentado en el interés y el gozo de una acción, en otras palabras, “hacer lo que te alegra” (Swiatczak, 2021). Los

individuos que están intrínsecamente motivados se implican en el desarrollo de la actividad únicamente por el interés intrínseco proveniente de ello (Van den Broeck et al., 2021).

Del mismo modo, la motivación intrínseca cumple un rol mediador en la satisfacción laboral, como lo menciona el trabajo que fue desarrollado por Gheitani et al. (2019) el cual alude a la motivación intrínseca como determinante parcial en la relación entre la ética laboral islámica y la satisfacción laboral, es decir, los gerentes pueden centrar sus esfuerzos en los diferentes campos de la correcta y eficiente gestión de colaboradores mediante la motivación intrínseca. La ética laboral islámica estuvo presente en la viabilidad de mejorar la motivación tanto individual como organizacional, por ende, se centró también en propiciar una mejor satisfacción laboral y compromiso con la empresa.

Por lo cual, es vital para el éxito individual en la jornada laboral, del mismo modo que el éxito organizacional. De tal manera que, investigaciones preliminares han relacionado la motivación intrínseca con un conjunto de logros esperados y ansiados en el ámbito laboral, entre los más destacados, la satisfacción laboral, el bienestar y el desempeño (Gagné, 2009; Howard et al., 2016; Malik et al., 2019).

Otro caso en particular son las acciones de las personas que están motivados prosocialmente, que comprenden que las acciones a realizar o concluir son elementales para alcanzar sus metas; están en la capacidad de poseer una disposición a largo plazo con los individuos que se encuentran incitados por la motivación intrínseca. Un individuo con una elevada motivación intrínseca goza más de su trabajo al tener conocimiento que colabora y coopera con otras personas (Yamini et al., 2020).

Durante mucho tiempo, el sector público ha estado en constantes cambios. Por ejemplo, en Canadá y en otras regiones con crecimiento exponencial, el gran número de licenciados en

medicina internacional son una provisión esencial de profesionales médicos que están aptos para trasladarse en el curso de la crisis de la salud pública. Por tal motivo, para que los licenciados en medicina internacional se ocupen de los cargos en el sistema de salud pública, se demanda preparación y educación médica constante (Hashim, 2017, como se cita en Wang et al., 2023).

Como se mencionó anteriormente, la motivación intrínseca cumple un rol determinante, tal es el caso de los colaboradores durante la jornada laboral en el sector público, así como el éxito organizacional. Por tal motivo, investigaciones previas han asociado la motivación intrínseca con un numeroso conjunto de resultados tentadores en el ámbito laboral, por ejemplo, en la interacción de conocimientos, comportamientos, desempeño, satisfacción laboral y bienestar (Gagné, 2009; Howard et al., 2016; Malik et al., 2019; Van den Broeck et al., 2016).

Por tal motivo, décadas de evidencia acumulada, propusieron que los colaboradores del sector público motivados por el mismo sector percibieron comportamientos laborales más beneficiosos, en especial la satisfacción laboral, respecto a los trabajadores que no siguen motivaciones orientadas al sector público (Harari et al., 2017). Asimismo, Bright (2008, como se cita en Harari et al., 2017) expone que los colaboradores que poseen un elevado grado de motivación al servicio público están en la viabilidad de laborar para una empresa pública, la cual otorga facilidades para desenvolverse frente al público, a la par con la conciliación entre motivos personales y la empresa adjudica una superior satisfacción laboral.

Además, dentro de las aportaciones más destacables del estudio de Prysmakova (2020) se mencionó la facilidad para mejorar la comprensión y entendimiento de las circunstancias bajo las cuales se despliega el ajuste persona-organización sujeto a la relación de la motivación del servicio público con la satisfacción laboral; asimismo, se explicó que dicho ajuste es valioso

para que los colaboradores se sientan motivados por el servicio público, lo cual tiene relación positiva con la satisfacción laboral.

Asimismo, cuando los colaboradores contemplan que su laburo es apreciado y relevante, se sienten motivados e involucrados. De igual forma, un ambiente de respaldo alienta a los colaboradores a tomar riesgos y autonomía, lo que facilita su autodeterminación (Jungert et al., 2013 como se cita en Mehmood et al., 2023). Como muestra de ello, los colaboradores con elevado grado de pasión armoniosa están en la capacidad de lograr rendimientos laborales beneficiosos, como la satisfacción laboral, que, a su vez, puede resultar de forma disímil en diversos entornos culturales (Li et al., 2019; Mehmood et al., 2017; Lin y Huang, 2021, como se cita en Mehmood et al., 2023).

De la misma manera, George et al. (2017, como se cita en Belrhiti et al., 2019) en lo que respecta al servicio público del sector salud, la motivación de los colaboradores fue una inquietud decisiva por parte de los responsables de formular políticas, los profesionales y los investigadores. Dicho estudio determinó la presencia de motivación en el sector público como impulsor de la motivación entre los colaboradores del sector salud en cuatro hospitales marroquíes y la presencia de la motivación intrínseca alineada con la satisfacción laboral, así como la compasión en la motivación de los trabajadores de dicho sector.

Del mismo modo, la revisión sistemática estructurada por Veenstra et al. (2022) plantearon que la combinación de motivación autónoma y controlada tiene la posibilidad y viabilidad para mejorar la atención en los hospitales, pero la entrega y el empeño debió focalizarse en cómo equilibrar estos tipos de motivación, de tal manera que no obstruya los comportamientos de expresión para así incitar las responsabilidades laborales y el comportamiento proactivo.

Gheitani et al. (2019) sostuvieron que la satisfacción laboral es una consecuencia de la motivación intrínseca, dado que los principales determinantes de la satisfacción de los trabajadores son los factores internos del lugar de trabajo en donde desarrollan sus funciones. A estos factores se les llama motivaciones, ya que son eficaces para incentivar a los colaboradores. Por lo cual, Deci y Ryan (2000) justificaron que, si la relación sucede a la par con la autonomía y la competencia, esta unión es idónea para la motivación intrínseca.

De la misma manera, el estudio desarrollado por Inoue et al. (2017) sostuvieron que la autonomía apreciada por los colaboradores del hospital en el lugar de trabajo propició una mejor satisfacción laboral y que sus percepciones de los procesos de seguridad de los pacientes del hospital fomentaron dicha satisfacción laboral. La satisfacción laboral del personal médico no solo contó con una repercusión en el bienestar de los colaboradores, también cooperó con su compromiso laboral y optimizó una mejor calidad de atención médica, al mismo tiempo, la relación saludable entre médico y paciente tuvo una correlación positiva con la satisfacción laboral (Zhang et al., 2018).

Sin embargo, Hansen (2014, como se cita en Hinna et al., 2019) halló que los individuos que se desempeñan en el sector público, no se sintieron motivados y no estuvieron conformes con su rutina laboral; por lo que optaron por trasladarse al sector privado porque argumentaron su necesidad por tener mayores ingresos, requerimientos de organizaciones más flexibles con sus empleados y el enfoque en la instauración de valor para los clientes.

Para agregar más información asociada al sector público, es relevante mencionar el estudio transversal efectuado por Ayalew et al. (2019) el cual se encuentra asociado a las nefastas condiciones laborales y los recursos limitados que disminuyen la satisfacción laboral y la motivación de las enfermeras en países de bajos ingresos. El autor sostiene que, es necesario que las gestiones encargadas fortalezcan el sistema y los procedimientos de gestión de recursos

humanos con el fin de mejorar los niveles de motivación y satisfacción laboral del personal, especialmente de las personas que llevan trabajando un tiempo considerable en la institución.

Para complementar ello, Ryan y Deci (2020) afirmaron que la motivación intrínseca fue vinculada y comprometida con la hegemonía del aprendizaje humano a lo largo de la existencia de la vida. Por tanto, es necesario conocer más acerca de su valía. Es así que, una de las teorías más destacables y distinguidas sobre la motivación intrínseca fue la teoría de la autodeterminación. Esta teoría menciona cómo la acción motivada influye en los resultados de bienestar y satisfacción. Asimismo, sostuvo la importancia absoluta de las necesidades psicológicas básicas de las personas a partir de la autonomía, competencia y relación; donde el individuo efectuó un conjunto de conductas por propia voluntad, estímulo y deseo.

A lo largo del tiempo, la satisfacción laboral ha sido definida por diversos autores dado que es considerada como una de las variables organizacionales más importantes, entre ellos se encuentra Spector (1997, como se cita en Pimentel, 2018) donde sostiene que la satisfacción laboral se refiere al grado en que a las personas les gusta o disgusta su trabajo; es decir, es una persona satisfecha o insatisfecha con el mismo.

Mientras que, Duche y Rivera (2019) mencionan que la satisfacción laboral es un estado emocional en el cual las personas, al realizar una evaluación de su entorno laboral, reflejan sus vivencias respecto a los factores que experimentan en su trabajo, siendo este el principio para asimilar de manera positiva su entorno, lo cual desencadenará en el nivel de satisfacción laboral que tenga.

Por su parte, Uribe et al. (2014) definen la satisfacción laboral como el sentimiento de un individuo acerca de su trabajo, la cual se puede explicar por factores externos diferentes a lo profesional, como la remuneración recibida, la disponibilidad y flexibilidad de horario, o

factores internos como la libertad para la toma de decisiones referentes a las funciones asignadas, el reconocimiento a la buena labor realizada y la posibilidad de utilizar las habilidades. Los autores manifiestan que al poder conocer la satisfacción profesional y los factores que influyen sobre ella se podrán desarrollar políticas de empleo dentro de la empresa y, además permitirá mejorar la calidad de atención de los usuarios finales, ya que la satisfacción de los trabajadores se encuentra asociada a la satisfacción de los clientes.

Del mismo modo, Gastearena-Balda et al. (2021) mencionan la importancia del entendimiento de la satisfacción laboral en distintos sectores. En concreto, cuando se intenta entender cómo los métodos de gestión de recursos humanos trascienden en el rendimiento de la organización, una de las inconstantes actitudes más comprometidas es la satisfacción de los colaboradores dentro de la organización.

Por otro lado, según Goetz y Wald (2022) la satisfacción laboral se definió como el grado en el que, a un trabajador, le gusta o no su trabajo, es decir, el estado emocional del trabajador respecto a la empresa donde desarrolla sus funciones y si éstas, son de su agrado. De modo que tendrá relevancia y significancia en los objetivos trazados por la organización. Para evaluar dicha variable, se consideró la satisfacción en cinco dimensiones, estas son la satisfacción intrínseca, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con los beneficios, satisfacción con la supervisión y satisfacción con la participación (Meliá y Peiró, 1989, como se cita en Pimentel, 2018). Por todo lo mencionado anteriormente, se deberá abordar la asociación de ambas variables en los colaboradores del rubro y sector referido.

Con respecto a la dimensión de la competencia vinculada a la satisfacción laboral, la investigación expuesta por Stamouli y Gerbeth (2021) aduce que la competencia de los colaboradores del sector salud es relevante para incrementar tanto la satisfacción laboral y el

compromiso dentro de la organización. En particular, para los colaboradores de dicho sector cuya satisfacción laboral es inferior.

Igualmente, con respecto a la dimensión de la relación asociado a la satisfacción laboral, se expone el estudio desarrollado por Magnier-Watanabe et al. (2019), el cual, argumenta que, en las empresas estructuradas de gran tamaño, los colaboradores están aptos para asociarse con la organización y están en la capacidad de incentivar sentimientos de relación con su propia división o departamentos al cual pertenecen. No obstante, se evidenció que los colaboradores en posiciones medianas poseían niveles más inferiores de relación con la satisfacción laboral; ello se puede enmendar a partir de la importancia del tamaño de la empresa, dado que, a mayor personal, hay menor monitoreo exhaustivo a cada uno de estos, lo que no garantiza el propio sentimiento de logro.

Por su parte, Halcomb et al. (2018) afirmaron que la satisfacción laboral se compone de varios componentes, entre los cuales se encuentran: las condiciones de trabajo, la comunicación, naturaleza del trabajo, las políticas y los procedimientos organizacionales, la remuneración, las oportunidades de promoción y progreso, el reconocimiento y aprecio, la seguridad y la supervisión en el lugar de trabajo. Asimismo, se aseveró que los niveles de satisfacción laboral varían, pero pueden tener varios factores en común.

1.2 Planteamiento del problema de investigación

El sector público ha sido durante años una opción atractiva para el desarrollo profesional de las personas, ya que pueden aspirar a una carrera a largo plazo, acumular experiencia en el sector y migrar a otras entidades de mayor complejidad. Sin embargo, la motivación en los trabajadores del sector público es un gran reto al que se enfrentan los directivos de cada institución. Según Zamora (2015) “En el sector público resulta difícil motivar a los trabajadores

mediante aumentos salariales, reducciones de horarios de trabajo o prestaciones extrasalariales, ya que estas medidas están establecidas por Ley” (p.1). La motivación de estos trabajadores es compleja dado que, incluye una combinación de factores relacionados con características intrínsecas y extrínsecas. Un aspecto fundamental que surge a partir de los intentos para mejorar la eficiencia en las organizaciones del sector público es hasta qué nivel los gobiernos logran con éxito reclutar, retener y recompensar a los trabajadores bien motivados y comprometidos a contribuir con los objetivos de la organización.

Es cada vez más frecuente que los gobiernos reciban presiones para lograr acciones como una mayor ejecución presupuestal, un uso más eficiente de los recursos, mejores resultados al finalizar cada semestre o año, entre otros; no considerando que el talento humano motivado es el capital más importante por su aporte al brindar desarrollo y productividad (Bohórquez et al., 2020). Es de suponer que los servidores públicos deben establecer los intereses públicos como sus principales objetivos y en base a eso, adoptar una serie de actividades y comportamientos. Asimismo, es importante mencionar que el trabajo que se realiza en el sector salud implica mucha responsabilidad y en reiteradas ocasiones, demanda tomar decisiones inmediatas y complejas; es por ello que, se requiere contar con profesionales motivados para lograr los resultados deseados.

Por otro lado, la satisfacción laboral de los trabajadores desempeña un rol muy importante en la calidad del servicio prestado, ya que disponer de personas satisfechas con su trabajo aumenta su rendimiento viéndose reflejado en la dedicación y compromiso que tienen al desempeñar sus funciones. Asimismo, las empresas u organizaciones deben de entender que la gestión de recursos humanos va más allá de la administración del personal, sino que esta debe enfocarse también en otros aspectos como el de asegurarse que los trabajadores estén

motivados, ya que esto generará que sean altamente productivas (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 21).

Según Pedraza (2020) es de suma importancia que las organizaciones incluyan dentro de sus prácticas de recursos humanos el envío de mensajes a sus trabajadores con la finalidad de hacerles saber que los consideran valiosos.

En las entidades públicas, la Unidad de Gestión de Recursos Humanos opera en su mayoría como un centro operativo para el pago de planillas, control de asistencia, actualización de registros de personal, entre otros. Si bien es cierto, en el Reglamento de Organización y Funciones de dichas Unidades en las diferentes entidades públicas, se establecen funciones asociadas al bienestar de personal, en algunas instituciones suelen aplicarlas en un entorno distante con los trabajadores y otras suelen priorizar otras funciones “más significativas” dejando de lado las acciones que motivan e incentivan al personal que labora en su institución. Tal afirmación se sustenta en el índice de rotación laboral que tiene el Perú en los últimos años, con un promedio del 20%, el cual se encuentra por encima de la media de la región (Conexión ESAN, 2019).

No obstante, según el Plan de Trabajo Anual de Actividades de Bienestar Social para el año 2022 del Gobierno Regional del Callao (2022) se reconoce que la satisfacción laboral tiene una relación directa con el mejor desempeño laboral de los trabajadores; es decir, mientras se mantenga satisfechos a los servidores, su capacidad para servir y su compromiso con los propósitos de la entidad serán óptimas. Distinguir el trabajo del colaborador público integra uno de los principios de satisfacción laboral del colaborador con el propósito de fomentar a que los colaboradores tengan como objetivo común la consecución de la empresa obteniendo así grados más altos de satisfacción laboral.

Posteriormente, en el Plan de Trabajo Anual de Actividades de Bienestar Social para el año 2023 del Gobierno Regional del Callao (2023) se agrega que los trabajadores no son un simple recurso, sino que deben ser priorizados, ya que son piezas fundamentales para el desarrollo de las organizaciones. Es así que, los servidores públicos son los actores principales de todos los procesos de las organizaciones es por ello que es indispensable aplicar el método participativo.

En vista de la importancia de la motivación intrínseca y la satisfacción laboral y, la problemática que hoy en día existe se quiere analizar cuál es la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, específicamente centrándonos en los hospitales de la Región Callao.

1.3 Objetivos del estudio

Una investigación sistemática desarrollada a nivel global indicó que una diversidad de causas está perjudicando la satisfacción laboral, la motivación y la retención del personal del sector salud, entre ellos, el empoderamiento del colaborador, las condiciones de trabajo, el desarrollo profesional y las condiciones de vida (Dormon et al., 2017, como se cita en Ayalew et al., 2019). Por tal motivo, se plantean los siguientes objetivos de investigación:

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores de los hospitales de la región Callao, 2022.

- b) Determinar la relación entre la competencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de los hospitales de la región Callao, 2022.
- c) Determinar la relación entre la relación y la satisfacción laboral de los colaboradores de los hospitales de la región Callao, 2022.

1.4 Justificación del problema de investigación

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación contiene un soporte teórico dado que se ha recopilado información existente de fuentes de investigación con un alto grado de confiabilidad acerca de las variables en estudio. Además, si bien existen estudios acerca de las variables motivación intrínseca y satisfacción laboral, no se cuenta con investigaciones que relacionen estas variables en el sector salud y más aún, en los trabajadores administrativos puesto que, la mayoría de los estudios tienen como muestra los trabajadores de la parte asistencial.

Por otro lado, esta investigación proporcionará información a futuras investigaciones afines que se quieran realizar, ya que los datos utilizados han sido justificados por otras investigaciones relacionadas al sector en estudio.

Por último, gracias a la información recopilada se ha podido indagar a detalle sobre las dimensiones de cada variable y averiguar si existe una relación positiva entre ellas.

1.4.5 Justificación práctica

Cuando se identifique la relación entre las variables motivación intrínseca y satisfacción laboral se realizarán recomendaciones en base a los hallazgos obtenidos de la presente investigación, los cuales serán útiles para que los hospitales y empresas del sector público en general las apliquen y a su vez, puedan solucionar los problemas de insatisfacción laboral y

falta de motivación intrínseca en sus colaboradores. Asimismo, los conocimientos y resultados obtenidos serán de utilidad para que los funcionarios de las instituciones públicas tomen decisiones respecto a iniciativas que beneficien a los trabajadores administrativos en cuanto a las variables en estudio. De esa manera, las acciones realizadas se verán reflejadas en resultados positivos y favorables para la institución, ya que contarán con profesionales motivados y alineados a las prácticas organizacionales.

1.5 Preguntas de investigación

1.5.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022?

1.5.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre la competencia y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre la relación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022?

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022.

1.6.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación directa entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022.
- b) Existe relación directa entre la competencia y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022.
- c) Existe relación directa entre la relación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022.

1.7 Marco teórico

Existen diferentes teorías que explican lo que comprenden las variables motivación intrínseca y satisfacción laboral. Asimismo, estas contemplan dimensiones que ayudan a analizar a detalle cada variable.

1.7.1 Motivación intrínseca

Con respecto a la motivación intrínseca, se detallarán las teorías más relevantes para la presente investigación.

1.7.1.1 Teorías de la motivación intrínseca

1.7.1.1.1 Teoría de la motivación humana

Esta teoría fue formulada por Maslow (1943, como se cita en De los Heros, 2020) donde se menciona que las necesidades no se satisfacen en su totalidad hasta que aparezca otra. En ese sentido, el autor menciona que las personas siempre se encuentran parcialmente satisfechas o insatisfechas en todas las necesidades básicas. Para ello, el autor creó un modelo llamado la Pirámide de Maslow, el cual consta de cinco niveles

jerárquicos. Las prioridades de estas necesidades son variables y se modifican con cierta facilidad en función a la situación, el contexto y las satisfacciones anteriormente vividas.

Niveles jerárquicos de la Pirámide de Maslow

- **Necesidades básicas o fisiológicas:** Este nivel se refiere a las necesidades básicas para que un individuo pueda vivir. Entre estas se encuentran el poder respirar, alimentarse, beber y vestirse. Una persona que tiene estas necesidades cubiertas puede aspirar a llegar al siguiente nivel (Maslow, 1943).
- **Seguridad:** Se refiere a la necesidad de una persona de sentirse segura y protegida. Por ejemplo, una persona que tiene una vivienda tiene seguridad y confort, a diferencia de una persona que no cuenta con esto (Maslow, 1943).
- **Afiliación:** Este nivel hace referencia a la necesidad que tienen las personas de pertenecer o ser incluidos en un grupo social determinado y, sobre todo, sentirse aceptados. Por ejemplo, una persona que tiene una familia sentirá el apoyo de esta en momentos importantes; a diferencia de una persona que no cuenta con una, esta se sentirá sola y desamparada, sobre todo cuando necesite de compañía o algún consejo en particular (Maslow, 1943)
- **Reconocimiento:** Cuando la persona ya tiene cubiertas todas las necesidades anteriores, querrá satisfacer la necesidad de reconocimiento, la cual comprende el reconocimiento por parte de su entorno, ya sea amigos, familia o compañeros de trabajo, lo cual hará que la persona tenga mayor seguridad en sí misma y su autoestima se fortalezca (Maslow, 1943).
- **Autorrealización:** Este nivel representa el más alto en la jerarquía de necesidades y para llegar a él, la persona tiene que tener todas las necesidades cubiertas. Este nivel

significa que la persona se siente plena y dispone de las herramientas para ser feliz, además, se siente satisfecha con sus logros y, se considera una persona exitosa (Maslow, 1943).

1.7.1.1.2 Teoría de los dos factores

Esta teoría fue propuesta por Herzberg (1968) en la cual se centró en los factores que determinan tanto la satisfacción como la insatisfacción de los trabajadores en su lugar de trabajo. Estos son los factores de higiene y los factores de motivación. Mediante esta teoría, el autor explica cuál es la diferencia entre que el trabajador realice las cosas por que tenga que hacerlas o porque en realidad se sienta motivado para llevarlas a cabo; si esto último sucede produce un efecto significativo más intenso y de mayor duración en la persona. Asimismo, el autor afirma que estos factores funcionan en un mismo plano, es decir, descarta la idea que la satisfacción y la insatisfacción sean términos opuestos. Incluso, menciona que lo opuesto a la satisfacción laboral es la falta de satisfacción en el trabajo, mas no la insatisfacción laboral. Dicha teoría permite comprender que los trabajadores encuentran una mayor satisfacción cuando tienen un entorno de trabajo favorable, lo cual les permite alcanzar logros y recibir reconocimiento por ellos.

Dimensiones de la teoría de los dos factores

- **Factores motivacionales:** Según Herzberg (1968) son aquellos que se relacionan con la función o actividades que el trabajador realiza, su presencia puede llevar a la persona a un grado de satisfacción, provocando que esta se sienta motivada y plena con su puesto de trabajo; estos se encuentran relacionados con el reconocimiento y los logros que la persona puede obtener en su puesto de trabajo.

- **Factores higiénicos:** Según Herzberg (1968) son aquellos vinculados al entorno cuya presencia no conlleva a la motivación, pero su ausencia, provoca insatisfacción. Entre ellos se encuentran la remuneración recibida, la seguridad y condiciones laborales, la supervisión, las políticas de la empresa, las relaciones interpersonales entre compañeros, entre otros.

1.7.1.1.3 Teoría de la Autodeterminación

Según Deci y Ryan (2000) la teoría de la Autodeterminación asevera que, un entendimiento propicio e ideal de la motivación humana exige una conjetura de las necesidades psicológicas de autonomía, competencia y relación. Asimismo, esta teoría expone el supuesto de que al cumplirse dichas necesidades psicológicas básicas se presentan comportamientos intrínsecos que mejoran los niveles de desempeño y posibilitan el bienestar psicológico. Los entornos y medios sociales, así como, las desigualdades individuales que coadyuvan la satisfacción de las necesidades psicológicas, viabilizan el desarrollo de expansión natural, el cual abarca la conducta intrínsecamente motivada y la inclusión de motivaciones extrínsecas.

La teoría de la autodeterminación reconoce que los seres humanos son inherentemente proclives al desarrollo psicológico e integración, y por ende, al aprendizaje, dominio y vínculo con el resto. No obstante, esas disposiciones humanas proactivas no se conceptúan automáticas, por lo que demandan características de respaldo para estar más consolidado. De igual modo, la teoría de la autodeterminación sustenta detalladamente que para que se fomente un desarrollo saludable, los seres humanos necesitan de apoyo para las necesidades psicológicas elementales (Ryan et al., 2019).

Dicha teoría surge del supuesto de que la preferencia natural y el avance de las personas apunta hacia el progreso psicológico, la internacionalización y el bienestar, y que las personas obran en relación al medio ambiente y son influenciados por diversas formas que favorece o desfavorece de carácter diferencial la ejecución de esta progresión diferencial (Deci y Ryan, 2000).

Del mismo modo, en el marco teórico de la Teoría de la autodeterminación, Deci y Ryan (2000) adjudican las tres necesidades como necesidades de desarrollo y mejoría, éstas son las necesidades psicológicas elementales de autonomía psicológica, competencia personal y relación social, analizadas como requerimiento previo para el progreso y avance de la salud psicológica y bienestar personal.

Como se mencionó anteriormente, el planteamiento de la Teoría de la Autodeterminación manifiesta que la autonomía, la competencia y la relación son vitales para la motivación intrínseca. Dicha teoría propone que las influencias externas que complacen las necesidades previamente mencionadas suelen incrementar la motivación intrínseca, en tanto que las que imposibilitan la satisfacción de dichas necesidades inclinan a la reducción de la motivación intrínseca. Asimismo, dichas necesidades elementales están relacionadas ciertamente con la motivación intrínseca (Deci et al., 1999).

A continuación, se explicará en qué consisten las tres dimensiones planteadas en la Teoría de la Autodeterminación: Autonomía, Competencia y Relación.

Dimensión de la autonomía

La autonomía alude a un objetivo de iniciativa y propiedad ligado a las acciones del individuo. Está fundado en sucesos de envergadura, significación y valor, y se

socava por circunstancias de ser sometido externamente, entre otros, a través de remuneraciones. Se precisa como un sentido de intención y opción al empezar y ajustar acciones (Swiatczak, 2021).

De tal forma, la autonomía es apreciada como la vivencia de integración, independencia y un rasgo íntegro de la salud mental (Deci y Ryan, 2000; Sheldon y Elliot, 1999).

La Teoría de la Autodeterminación explica esta dimensión como la necesidad de las personas de desenvolverse con una significación de pertenencia de su conducta y percibirse psicológicamente en libertad (Deci y Ryan, 2000). Además, menciona que cuánto más favorece la autonomía el ámbito social, más se viabiliza y optimiza la motivación intrínseca (Deci et al., 1994). Los seres humanos que son predominantemente instruidos a la autonomía intentan ser partícipes en acciones y conductas por alternativas y autodeterminación y es muy factible que evidencien niveles más elevados de motivación intrínseca (Deci y Ryan, 1985).

Igualmente, la autonomía fue el centro de atención de los primeros estudios de la Teoría de la Autodeterminación, ya que reveló ser vital para justificar la repercusión negativa de los impulsores extrínsecos en la manifestación y sostenibilidad de la motivación intrínseca (Deci et al., 1999).

En el contexto laboral, la autonomía se relaciona al principio y continuación de conductas y desarrollo de trabajos, tales como, elegir sobre preferencias, métodos, planes de acción, objetivos de desempeño, esmero en la jornada laboral (Ashforth, 1989).

Dimensión de la competencia

La competencia se alude a la sensación de dominio, es decir, la percepción de que un individuo se encuentra en la capacidad de triunfar, crecer como persona y ser exitoso. Se solventa más óptimamente en contextos correctamente estructurados que otorgan retos inmejorables, buena retroalimentación y oportunidades de mejoría y progreso. Es la valoración personal del potencial individual para llevar a cabo una actividad dada (Swiatczak, 2021).

La Teoría de la Autodeterminación explica a la competencia como la necesidad de experimentar una impresión de dominio en relación con el ámbito y promover innovadores competencias y capacidades. Inicialmente, dicha dimensión se convirtió en el centro de indagación de la Teoría de la Autodeterminación, cuando los científicos quisieron argumentar cómo el halago verbal estaría en la posibilidad de propiciar una mejor motivación intrínseca, pese a su esencia extrínseca. No obstante, la teoría en mención examina la necesidad de competencia como intrínseco a la orientación natural a investigar y alterar el entorno, del mismo modo que la exploración de retos óptimos (Deci et al., 1999).

Se consigue mediante el desarrollo de obtener dominio, en otras palabras, la identificación de las predisposiciones personales, la correlación con el ambiente, la exploración, el aprendizaje y la adaptación (Deci y Ryan, 1985).

Dimensión de la relación

Al respecto, la relación representa el grado de estar asociado con los demás, cuidarse mutuamente y percibir devoción y afecto mutuo, en otras palabras, apreciar, querer y cuidar al resto y ser apreciados, queridos y cuidados por otros (Baumeister y

Leary, 1995; Deci y Ryan, 2000). Expone un sentido de pertenencia y correspondencia; se viabiliza mediante muestras y manifestaciones de respeto y apego (Ryan y Deci, 2020).

La relación se cumple cuando los individuos se contemplan a sí mismos como integrantes o participantes de un grupo, perciben un enfoque de trato y correspondencia y establecen vínculos cercanos. La integración de esta dimensión como una necesidad psicológica elemental se justificó en sus beneficios progresivos y mejoras en demarcaciones de supervivencia y reproducción. Usualmente, esta dimensión se determina por ser menos fundamental para ciertos resultados que las demás dimensiones explican. Por ejemplo, un infante es capaz de divertirse intrínsecamente recreándose solo con juguetes, lo cual indica que la acción a realizar por sí misma no satisface la relación. A pesar de ello, dicha teoría sostiene que la motivación intrínseca no es apta para manifestarse en carencia de vínculos relacionales estables, como la de los padres (Deci y Ryan, 2000).

Anderfuhren-Biget et al. (2010) especifican dos constituyentes de la relación en el ámbito laboral: las vinculaciones con otros integrantes de la organización y la apreciación por parte de ambas partes respecto el trabajo de cada uno.

En el trabajo, en el sector público, la relación con los beneficiarios podría incrementar aún más el sentido de competencia y relación de un colaborador (Steijn y Van der Voet, 2019).

De las tres necesidades psicológicas elementales, la autonomía continúa siendo una de las más polémicas, sin embargo, ello se debe esencialmente a un malentendido acerca del origen de dichas necesidades. En concreto, la autonomía no involucra la

necesidad de obrar independientemente de las aspiraciones de los demás, más bien, involucra la necesidad de obrar con un sentido de alternativa y volición, incluido si al llevarlo a cabo, implica concretar las aspiraciones de los demás (Deci y Ryan, 2000).

Simultáneamente, Deci y Ryan (2000) adjudican auténticamente a las percepciones de competencia y autonomía un rol más protagónico que la percepción de relación. Los autores argumentan lo siguiente: “la competencia y la autonomía comprendidas son vitales, pero no suficientes. Sostienen que las experiencias de competencia y autonomía son importantes para la motivación y el interés intrínseco, sin embargo, las necesidades de competencia y autonomía no ofrecen una explicación idónea de la motivación intrínseca” (Deci y Ryan, 2000, p. 233).

A modo de ejemplo, Otis y Pelletier (2005) expresaron que los agentes de policía que apreciaban que el personal encargado de que laboren eficientemente respalda mucho su necesidad de autonomía, por lo que retribuyen niveles más elevados de motivación en el ambiente de trabajo, al mismo tiempo, se relaciona con mejores intenciones de continuar en sus lugares de trabajo.

Landry et al. (2017) hallaron que las recompensas en un contexto funcional informativo, dicho en otras palabras, aquellas que se conceptúan de apoyo al empeño y trabajo de los colaboradores, están relacionadas con la satisfacción de las necesidades de autonomía y motivación intrínseca.

De igual modo, estar apto para contemplar alteraciones positivas en los demás colaboradores como consecuencia de las propias labores del sector público, tal como, el personal médico que percibe la evolución favorable de sus pacientes puede propiciar

la satisfacción de las necesidades de competencia y autonomía al posibilitar que las personas alcancen una visión íntegra (Weinstein y Ryan, 2010).

Para efectos de la presente investigación, se ha escogido la Teoría de la Autodeterminación propuesta por Deci y Ryan (2000), dado que, se enfocan esencialmente en fundamentos internos asociados a la motivación. Además, integra una referencia y ejemplar donde se evidencia la motivación del ser humano en varias materias; asimismo las dimensiones argumentadas y sostenidas por estos autores promueven y fomentan el crecimiento psicológico de los colaboradores.

Tabla 1

Cuadro comparativo de las Teorías de la Motivación intrínseca

Autor	Año	Teoría
Maslow	1943	Teoría de la motivación humana
Herzberg	1968	Teorías de los dos factores
Deci y Ryan	2000	Teoría de la Autodeterminación

1.7.2 Satisfacción laboral

Seguidamente, se explicarán las teorías de la satisfacción laboral.

1.7.2.1 Teorías de la satisfacción laboral

1.7.2.1.1 Teoría de fijación de metas

Esta teoría fue planteada por Locke (1969) con el propósito de explicar las acciones del ser humano en situaciones específicas de trabajo. El autor define una meta como aquello que cuesta esfuerzo conseguir; las metas son importantes para las personas porque motivan y guían sus actos. En ese sentido y basándose en dicha teoría,

la intención de alcanzar metas es un pilar básico de motivación para toda persona. Asimismo, las personas suelen tomar decisiones con la finalidad de cumplir sus metas trazadas y, se comprometen a cumplirlas en un plazo determinado. La actitud de estas personas ocasiona que puedan tener un alto nivel de satisfacción puesto que, sus demandas y expectativas serán atendidas. Es así que la teoría sostiene que la explicación de que algunas personas se desempeñen mejor que otras es que tienen objetivos de rendimientos diferentes.

Por otro lado, esta teoría plantea que las metas sean claras y alcanzables para poder mantener la motivación en la persona. De la misma manera, sostiene que la satisfacción de los trabajadores, independientemente de la empresa a la que pertenezcan, se encuentra intrínsecamente relacionada con el logro de diferentes objetivos.

Asimismo, este mismo autor propone la Teoría de la Discrepancia, que también se encuentra ligada a la satisfacción laboral.

1.7.2.1.2 Teoría de la Discrepancia

Locke (1976) sostiene mediante la teoría de la discrepancia que la satisfacción laboral es el resultado de la relación que existe entre las necesidades individuales y los valores, así como los valores que pueden ser obtenidos a través de la realización de las funciones. El autor define a los valores como aquellos aspectos que la persona considera beneficiosos y, por lo tanto, quiere o desea obtener. Asimismo, argumenta que estos se encuentran ordenados según su importancia, de tal modo que cada individuo mantiene una escala de valores.

Dimensiones de la teoría de la discrepancia

El autor analizó las dimensiones de la satisfacción laboral, donde agrupó cualidades y características del trabajo, así como las de cada trabajador. Estas son:

- **Satisfacción con el trabajo:** Es aquí donde se integra la atracción intrínseca al trabajo, por ejemplo, una posibilidad de ascenso, aprendizaje, entre otros (Locke, 1976).
- **Satisfacción con el salario:** Dicha teoría explica que esta dimensión se sujeta de la diferencia que existe entre el valor asignado al trabajo y la remuneración recibida por él (Locke, 1976).
- **Satisfacción con las promociones:** Se refiere a las oportunidades de formación u otros aspectos en los que se apoya la promoción (Locke, 1976).
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Incluye las aprobaciones recibidas como resultado de sus labores o los méritos obtenidos, así como las críticas que puedan surgir (Locke, 1976).
- **Satisfacción con los beneficios:** Se refiere a los beneficios que otorga la empresa a sus trabajadores. Entre estos se encuentran: seguro médico, pensiones, vacaciones, utilidades, asignación familiar, entre otros (Locke, 1976).
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Esta dimensión involucra aspectos relacionados a las facilidades a las que puede acceder el trabajador; por ejemplo, la flexibilidad de horario, descanso cuando la situación lo amerite, ambientes laborales óptimos, lo cual se refiere al ambiente físico y al espacio en el lugar de trabajo (Locke, 1976).
- **Satisfacción con la supervisión:** Incluye las cualidades a nivel interpersonal, así como las capacidades técnicas y administrativas (Locke, 1976).

- **Satisfacción con los colegas de trabajo:** Se refiere a la relación que existe entre colegas, el apoyo y compañerismo mutuo, así como la disposición que se tiene para trabajar en equipo y de esa manera, obtener de manera conjunta, grandes resultados (Locke, 1976).
- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** Es el grado en que el trabajador se siente satisfecho con las decisiones tomadas y políticas por parte de la empresa con respecto a las condiciones de trabajo, el nivel de responsabilidad del cargo, la carga laboral, los beneficios, salarios, etcétera (Locke, 1976).

Adicionalmente, se tienen dimensiones planteadas por diversos autores. Entre las más resaltantes y útiles para la presente investigación, se encuentran las siguientes:

Dimensiones de la satisfacción laboral por De los Heros et al. 2020

Por su parte, Orejuela (2014, citado en De Los Heros et al., 2020) sostiene que la satisfacción laboral es una variable multidimensional que incluye la valoración de condiciones como la remuneración, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el clima organizacional, el crecimiento profesional, la estimulación y la relación entre el trabajador y el jefe.

Por lo expuesto en el párrafo anterior, De los Heros et al. (2020) consideran cuatro dimensiones conceptuales para esta variable:

- **La autonomía:** Se refiere a la capacidad de iniciativa y el poder de tomar decisiones por uno mismo. En el aspecto laboral, una persona puede considerarse autónoma si puede controlar su horario, priorizar sus tareas, estructurar por sí misma su agenda, tomar decisiones y asumir responsabilidades por las decisiones que toma, así como los resultados que obtiene. Asimismo, diversos estudios revelan que la autonomía es

una característica atractiva y que además fomenta la satisfacción laboral, un mejor rendimiento en el trabajador y por ende, una disminución en la rotación del personal.

- **La socialización:** Se refiere al proceso donde el trabajador adquiere conocimientos, habilidades, actitudes y valores de manera progresiva para que su desempeño laboral sea óptimo. En cuanto a la socialización organizacional, Calderón et al. (2015, como se cita en De los Heros, 2020) la define como el proceso por el cual una persona adquiere competencias en el aspecto laboral consiguiendo el apoyo de sus compañeros de trabajo y, que respeta y acepta las normas establecidas en la organización.
- **Las habilidades:** Se refiere a los conocimientos y destrezas que adquiere el trabajador durante su jornada laboral. Además, dichas habilidades permiten a las personas desenvolverse y tener un desempeño exitoso, así como diferenciarse del resto de sus compañeros. Por ende, brinda mayores oportunidades laborales.
- **Las condiciones y medio ambiente de trabajo:** Se refiere a la comodidad que el trabajador puede llegar a sentir en su lugar de trabajo. Otros elementos incorporados en esta dimensión son el tiempo de trabajo, la organización y el contenido del puesto. Estos factores mejoran la calidad e incrementan la productividad del trabajador.

Dimensiones de la satisfacción laboral por Meliá y Peiró:

Meliá y Peiró (1989, como se cita en Pimentel, 2018) establecen que las dimensiones de la satisfacción laboral constan de cinco dimensiones interrelacionadas, las cuales son:

- **Satisfacción intrínseca:** alude a la satisfacción que otorga el trabajo por sí mismo, lo cual comprende las circunstancias favorables que ofrece, las metas que el

trabajador siente que puede lograr en el rol que tiene asignado, así como los desafíos y retos que puede llegar a superar.

- **Satisfacción con los beneficios:** alude a la jerarquía en el que la empresa cumple respecto a la remuneración de sus colaboradores, las bonificaciones y promociones otorgadas, las oportunidades de desarrollo que el trabajador perciba que puede llegar a tener y la capacitación brindada, dado que el trabajador puede llegar a sentir que la empresa no solo se preocupa por obtener resultados, sino que también vela y se preocupa constantemente por el crecimiento profesional de sus colaboradores.
- **Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo:** alude a la satisfacción que tiene el trabajador con el espacio físico del lugar en el que realiza sus labores; es decir, la limpieza, saneamiento, ventilación, iluminación, entre otros. Cabe resaltar que, el entorno físico laboral constituye un elemento importante en el rendimiento y desarrollo de las tareas diarias que los trabajadores puedan tener en las empresas; además este factor suele influir en el estado de ánimo de los colaboradores, teniendo un impacto en la forma en la que se relacionan con sus demás compañeros.
- **Satisfacción con supervisión:** Se refiere a la proximidad que tiene el trabajador con sus jefes, sobre todo con su jefe inmediato; la frecuencia con la que se da la supervisión y si ésta se da en un escenario de apoyo y trato justo y el apoyo y respaldo que pueda sentir por parte de los directivos y de la empresa.
- **Satisfacción con la participación:** Se refiere al grado de participación efectiva que el trabajador llegue a sentir, ya sea en las decisiones del equipo, frente a la empresa o simplemente en las decisiones respecto a sus funciones.

Si bien es cierto, cada dimensión tiene un significado e interpretación distinta, los autores manifiestan que para evaluar el nivel de satisfacción de un trabajador es

importante y necesario considerarlas juntas dado que, éstas están fuertemente correlacionadas.

Para evaluar la variable satisfacción laboral en la presente investigación, se analizarán las dimensiones propuestas por Meliá y Peiró (1989, como se citó en Pimentel, 2018) dado que su planteamiento explica a la variable satisfacción de forma más específica, lo cual permite realizar una investigación individual de los atributos que comprende dicha variable.

Tabla 2

Cuadro comparativo de las Teorías de la Satisfacción laboral

Autor	Año	Teoría
Locke	1969	Teoría de fijación de metas
Locke	1976	Teoría de la discrepancia

1.8 Definición de términos

Método participativo: Según Ahumada (s.f.) una metodología participativa es aquella que trabaja junto a los conjuntos sociales en un conflicto reconocido por los propios intérpretes, haciéndolos parte y potenciando la toma de decisiones en forma colectiva. El objetivo principal de este tipo de metodologías es promover el cambio de un grupo colectivo usando sus propios recursos, esto trae consigo diversos beneficios como fortalecer interacciones y el compromiso con el cambio por parte de los participantes, así como fomentar el aprendizaje, la reflexión y la innovación.

Contrato Administrativo de Servicios (CAS): El CAS es una modalidad contractual que se utiliza en la administración pública, la cual vincula a una entidad pública con una persona natural que presta servicios de manera no autónoma. Esta modalidad goza de beneficios y obligaciones por parte de las partes, según el Decreto Legislativo N°1057 (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT], s.f.).

Personal nombrado: El nombramiento se realiza en la entidad donde el personal administrativo se encuentra prestando servicios con un contrato en curso de naturaleza permanente; para ser considerado un personal nombrado el trabajador debe cumplir con los periodos de contratación previstos, es decir, un periodo no menor a tres años consecutivos o cuatro años alternados en una plaza orgánica presupuestada de la misma entidad (Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR], 2019).

1.9 Limitaciones del estudio

Debido al sector al cual se dirige el presente estudio, una de las limitaciones es el complicado acceso al personal administrativo de los hospitales de la Región Callao, considerando los protocolos y normas establecidas a partir de la pandemia por COVID-19. Sin embargo, gracias al uso de los medios de comunicación digitales se pudo superar tal limitación, ya que se pudo enviar el link del cuestionario a la población en estudio por esos medios. Igualmente, no se encuestó al área asistencial porque no había acceso a dicha área. Cuando se procedió a solicitar el permiso para realizar las encuestas al área asistencial, no recibimos una respuesta favorable e instantánea, se alude a que es un personal que está en constante atención con el público y están enfocados en ofrecer el mejor servicio a éstos, por lo que, la solución propuesta fue el área administrativa.

Además, la zona geográfica de los hospitales está circunscrita a la región del Callao y no a nivel nacional, por lo que los resultados esperados solo estarán asociados a esa delimitación.

De igual forma, otra limitación es la disposición y el tiempo reducido que dispone la población objetivo para responder las preguntas que surgirán a lo largo de la presente investigación. Por otro lado, existe un número reducido de información bibliográfica internacional y nacional, sobre todo en el ámbito nacional de naturaleza cuantitativa de ambas variables enfocadas al sector a investigar, sobre todo información actualizada, que provenga de fuentes confiables. Por lo que, se debe realizar una búsqueda exhaustiva de la información con la finalidad de obtener resultados verídicos.

En cuanto a la viabilidad, se deberá procurar que las interacciones que se tengan con la población objetivo sea de manera virtual dado que, el acceso a las oficinas administrativas en los hospitales tiene mayores restricciones a razón de la coyuntura por COVID-19. No obstante, se debe tomar en consideración que el uso del teléfono celular y la tecnología están cada vez más integradas en la rutina corriente de los seres humanos, permitiendo así una comunicación más fluida. Asimismo, los métodos de recolección de datos deben contener preguntas concisas y sintetizadas, tomando en cuenta que los trabajadores se encuentran realizando sus labores cotidianas y tienen alta carga laboral durante el día.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Motivación Intrínseca

Ryan y Deci (2000) definen la motivación intrínseca como una disposición inherente a explorar nuevos retos para progresar y emplear la competencia personal para descubrir y conocer (Chen et al., 2013).

Por añadidura, la motivación intrínseca se denomina así porque parte del hecho de la ejecución de un acto relacionado a una satisfacción inherente en vez de ciertas implicaciones separables (Belrhiti et al., 2019). En los siguientes párrafos se detallan las distintas situaciones y aplicaciones en los que la motivación intrínseca está presente en los distintos rubros del ser humano.

2.1.1 Resumen histórico

La exploración de la Teoría de la autodeterminación implica íntegramente las subdisciplinas del rubro de la psicología, la cual están implicadas las psicologías del desarrollo cognitivo, social y biológico. Además, emplea las capacidades del ser humano, incluyendo las destrezas para ser juiciosos consigo mismo, entender activamente, controlar el yo interior y valorar reflexivamente las conductas y valores con el propósito de decidir correctamente (Ryan et al., 2021).

Para acotar más información respecto al párrafo anterior, la Teoría de la autodeterminación se centra en las numerosas categorías de motivaciones que subyacen a las conductas y actitudes humanas, en especial la motivación intrínseca. Esta fue una señal de indicio fundamental para la Teoría de la autodeterminación, ya que, la motivación intrínseca simboliza un modelo de la naturaleza humana activa (Ryan y Deci, 2020).

Dentro de lo vinculado a la motivación intrínseca, es importante mencionar la importancia que tiene el colaborador dentro de la empresa, por tanto, el estudio elaborado por Rockmann y Ballinger (2017) desarrollado en Estados Unidos, el cual se recopiló datos en la Organización de Expertos en Red (NEO), ésta se centra en establecer contacto con los expertos. La estrategia de compilación en NEO fue una encuesta en dos etapas por seis meses.

Para el estudio, 1,2664 colaboradores bajo demanda fueron elegidos al azar. Se evidenció que tanto las medias (M) de la motivación intrínseca (M=5.48) como extrínseca (M=5.41) fueron muy semejantes, lo que sugiere que las dos están extensamente presentes en los colaboradores bajo demanda.

Para el estudio 2 del mismo trabajo, la muestra fue de 2118 colaboradores bajo demanda muestreados aleatoriamente en NEO. La motivación intrínseca y la motivación extrínseca se correlacionaron entre sí, siendo la motivación intrínseca (M=4.17) más prevaleciente que la extrínseca (M=3.23). Respecto a las necesidades psicológicas básicas, usando la misma metodología, la relación entre la competencia y la motivación intrínseca no fue relevante ($b = .123$, $SE = .082$, $t = 1.50$). La relación entre la autonomía y la motivación intrínseca fue importante ($b = .240$, $SE = .079$, $t = 3.04$) así como el vínculo entre la relación y la motivación intrínseca también fue significativa ($b = .123$, $SE = .045$, $t = 2.77$).

Dentro del sector educativo, la investigación desarrollada por Froiland y Worrell (2016) acontecida en un colegio secundario heterogéneo en el Área de la Bahía de San Francisco. Dicha investigación examina la relación entre la motivación intrínseca para conocer, metas de aprendizaje, responsabilidad conductual y rendimiento académico en 1575 estudiantes. En corriente, los resultados hallados se desarrollaron cuando el estudio se experimentó por separado con 336 alumnos afroamericanos y 311 alumnos latinos. Se establecieron una serie de hipótesis, entre las más importantes, la motivación intrínseca se relaciona positivamente con

la responsabilidad, la motivación intrínseca se relacionaría positivamente con las metas de aprendizaje y que la motivación intrínseca también se encontraría indirecta y positivamente asociada con el promedio de calificaciones mediante la responsabilidad.

Según la hipótesis 1, la motivación intrínseca ($\Psi=.85$) se relaciona firme y positivamente con la responsabilidad ($\Psi=.93$). La hipótesis 2 también constató que las metas de aprendizaje y la motivación intrínseca se relacionaron moderada y positivamente. La hipótesis 6 confirmó que la motivación intrínseca se relaciona de forma indirecta y positiva con el promedio de calificaciones mediante el aprendizaje y las metas (efecto indirecto estandarizado = .26, $p < .01$). En síntesis, este estudio donde la motivación intrínseca cumple un rol importante forma parte de la contribución al desenvolvimiento académico en el colegio de la secundaria. Está firmemente relacionada con la responsabilidad e indirectamente relacionada con el desenvolvimiento académico mediante el compromiso.

Por otro lado, desde otro ámbito ajeno al sector salud, la investigación desarrollada por Menges et al. (2017). Dicha investigación se efectuó en una organización mexicana que se dedica al procesamiento de cupones. Participaron 151 colaboradores de un turno de trabajo. Se empleó una escala tipo Likert.

La hipótesis 1 sugerida respecto a la motivación intrínseca como variable moderadora y controladora de la relación entre la motivación familiar y desempeño laboral fue positiva (estimación = 2.58, SE= 1.09, Z= .24). La hipótesis 2 mencionaba que la motivación intrínseca regula la relación entre la motivación familiar y el desempeño laboral, de tal manera que la motivación familiar se relaciona más firmemente con el desempeño cuando la motivación intrínseca es baja en lugar de alta. Se halló que el efecto de la motivación familiar en el desempeño laboral fue dependiente de la motivación intrínseca, es decir, la conclusión de

correlación para la motivación familiar y la motivación intrínseca fue significativo y desfavorable (estimación= -2.00, SE= .56, Z= -.32).

Además de ello, cuando la motivación intrínseca era baja, la motivación familiar se asociaba positivamente con el desempeño laboral ($b= 4.47$), sin embargo, cuando la motivación intrínseca era elevada, la motivación familiar no se hallaba asociada con el desempeño laboral ($b= .39$). Por consiguiente, existe sustento y soporte para la hipótesis 2, el cual detalla que la asociación entre la motivación familiar y el desempeño laboral está sujeto a la motivación intrínseca, de tal manera que la motivación familiar nivela los niveles inferiores de motivación intrínseca.

En otros rubros, los beneficios de la motivación intrínseca son notorios dentro del sector de la educación. Para ilustrar ello, el análisis de Taylor et al. (2014, como se cita en Ryan y Deci, 2020) indicó un rol representativo de la motivación intrínseca en el desenvolvimiento escolar; revelando que la motivación intrínseca se relaciona firmemente con un mayor rendimiento, dominando el rendimiento inicial.

Desde el sector laboral y empresarial, Carsrud et al. (2017 como se cita en Yamini et al., 2020) justifican que los seres humanos impulsados por la motivación intrínseca no necesariamente deben ser retribuidos de manera externa para empeñar su valor empresarial. Esta presunción respecto a las motivaciones internas de las personas podría justificar la preponderancia de los estímulos intrínsecos y la satisfacción de los propios comportamientos. Por ejemplo, Grant (2008 como se cita en Yamini et al., 2020) manifiesta que una elevada motivación intrínseca afianza la asociación entre la motivación prosocial de los colaboradores, la productividad y el desempeño. Por consiguiente, elevados índices tanto intrínsecas como prosociales conceden como producto el incremento a grandes rasgos de la voluntad de una persona para hacer una acción establecida, lo que acrecienta su productividad y eficiencia.

Complementando a ello, desde otro ámbito, el estudio elaborado por Shahid y Paul (2021) el cual relaciona la motivación intrínseca, la experiencia de lujo y la felicidad subjetiva determina que el “yo” es un criterio esencial que expone cómo los individuos se perciben a sí mismos. Por ello, se determinó a la edad y género como reguladores básicos de la motivación intrínseca. Para ejemplificar ello, la motivación intrínseca en las mujeres optimiza considerablemente la experiencia de lujo. De igual forma, los consumidores más jóvenes tienden a preferir la motivación intrínseca para mejorar su experiencia de lujo que los consumidores más veteranos.

Adicionalmente al rubro del sector salud, el estudio elaborado por Belrhiti et al. (2019) resaltó la existencia de la motivación de servicio público como incitador de la motivación entre los colaboradores de la salud en cuatro hospitales del país Marruecos, donde se efectuó 68 entrevistas individuales, 8 focus group, 11 discusiones grupales con distintos colaboradores (médicos, administradores y enfermeras) y la relevancia de la motivación intrínseca y la compasión en la motivación de dichos colaboradores de primera línea. Asimismo, los profesionales de la salud se encontraron motivados tanto por la motivación de servicio público como por la motivación intrínseca. Para ejemplificar ello, los médicos y las enfermeras se sintieron óptimamente motivados intrínsecamente por la labor de proteger y salvar la vida de los pacientes, estos gozaron del afecto de los pacientes y sus familiares.

Empleando la Teoría de la Autodeterminación, la investigación desarrollada por Rockmann y Ballinger (2017) argumentó que en la medida en el que el trabajo bajo demanda cumpla y solvente las necesidades o dimensiones psicológicas básicas, los colaboradores bajo demanda promoverán e impulsarán más su motivación intrínseca, lo que generará que se identifiquen con la organización bajo demanda. Asimismo, bajo la teoría elegida, los autores

sostienen que los colaboradores bajo demanda no están únicamente extrínsecamente motivados, sino también intrínsecamente motivados por aspectos o rasgos del ámbito laboral.

También, el estudio llevado a cabo por Van den Broeck et al. (2021) concluyó que las empresas tendrían la obligación de promover la motivación intrínseca, ya sea, por ejemplo, mediante la motivación, el diseño de trabajo o el apoyo a la autonomía hacia los compañeros de trabajo, ello debido a que la motivación intrínseca se encuentra más firmemente relacionado con el eficiente desempeño y funcionamiento de los colaboradores.

Las necesidades o dimensiones psicológicas basadas en la Teoría de la Autodeterminación, otorga una visión o panorama en que las predisposiciones intrínsecas y enfocadas al progreso de los individuos son un centro principal (Ryan et al., 2019). Es así que el estudio elaborado por Bidee et al. (2017) respecto a las percepciones de los voluntarios acerca de la inclusión en el grupo de trabajo está relacionado con la motivación intrínseca y sostiene que dicha relación está intermediada por sus impresiones y sensaciones de estar vinculados con los demás y ser competentes en el ámbito laboral.

2.1.2 Principales hallazgos

Dentro del sector salud, los principales hallazgos de la investigación desarrollada por Ayalew et al. (2019) menciona al porcentaje de enfermeras que estaban conformes con la situación laboral asociada con la motivación intrínseca en Etiopía, las cuales fueron: el reconocimiento por parte de la comunidad (93%), las características del trabajo propiamente dichas que van del 60,9% al 77,9% y la viabilidad para acceder a capacitaciones y tutorías con 62%. Dichos hallazgos son indicadores para que el Ministerio de Salud refuerce el sistema y las experiencias de una correcta gestión de recursos humanos para propiciar la motivación del personal, sobre todo con las que poseen mayor tiempo y experiencia en el trabajo.

En lo que respecta al estudio desarrollado por Rockmann y Ballinger (2017) la motivación intrínseca se incrementa cuando dicho trabajo cumple las necesidades personales relevantes detalladas previamente en la Teoría de la Autodeterminación, entre ellas se encuentran la autonomía y la relación y la manera de como promueven logros beneficiosos a largo plazo en la organización.

Asimismo, la investigación formulada por Menges et al. (2017) concluye que la carencia de motivación tanto intrínseca como orientada es perniciosa en el ámbito laboral. En dicha investigación se halló que, ante la ausencia de motivación intrínseca, los colaboradores que poseen una elevada motivación familiar poseen un equitativo performance al de sus socios intrínsecamente motivados.

Por otro lado, Belrhiti et al. (2019) resaltaron la existencia de la motivación en el sector público y que la motivación intrínseca se encuentra alineada con la satisfacción laboral. Asimismo, sostienen que los gerentes de los hospitales deben de prestar una mayor atención a la naturaleza de la motivación del personal a su cargo y adaptar sus prácticas de liderazgo, ya que los trabajadores suelen poseer componentes como la atracción a la política pública y compromiso con los valores públicos.

2.2 Satisfacción laboral

2.2.1 Resumen histórico

Según Mora et al. (2022) los gerentes de las organizaciones deben de tomar la debida importancia a los diferentes aspectos que pueden generar un cambio importante en la satisfacción laboral. Esto debido al gran valor que posee esta variable para alcanzar una actitud positiva en estos con respecto a las actividades que realizan o a las labores que les exigen en las empresas. Del mismo modo, en su estudio se indica que las mujeres presentan mayores

desafíos para lograr la satisfacción laboral, sin embargo, estas no presentan un menor nivel de engagement que los hombres en el ámbito laboral.

Por otro lado, Gastearena-Balda et al. (2021) afirmaron que existe una diferencia notable entre la satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en el sector público con respecto a los colaboradores que trabajan en el sector privado. Esto se debe básicamente a que existen grandes diferencias en las demandas laborales que exige cada sector y en los recursos laborales que poseen, siendo el del sector privado mucho menor al del sector público.

Asimismo, se concluyó que parte del efecto positivo que tiene el sector público sobre la satisfacción laboral se puede explicar por el papel mediador que toman las demandas y recursos laborales, los cuales son relevantes para la satisfacción. Finalmente, se señala que cuando las condiciones de trabajo son favorables y a medida que la cantidad de esfuerzo no es sumamente alta, esto influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Por lo expuesto, la investigación es de mucha utilidad para los gerentes o funcionarios del sector público puesto que, puede ayudarlos a fomentar condiciones de trabajo más estimulantes. Por ejemplo, podrían considerar las demandas y recursos laborales a la vez, tomando en cuenta que ambos influyen positivamente en la satisfacción laboral. Otra medida por la que podrían optar es la de reducir las horas de trabajo o procurar que el trabajo realizado no se vuelva rutinario, de esta manera se mejorará el nivel de satisfacción. Cabe resaltar que, un ambiente de trabajo agradable contribuye a la consecución del objetivo principal de las entidades públicas, es decir, el servicio público.

El estudio realizado por Pimentel (2018) sostiene que cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral tiene diferentes implicaciones en el comportamiento del trabajador; cabe resaltar que estas dimensiones fueron propuestas por Meliá y Peiró (1989, como se cita en

Pimentel, 2018). Los niveles de satisfacción laboral fueron evaluados utilizando el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 desarrollado por los autores y cada dimensión comprende diferentes ítems; la totalidad de ítems fueron calificados en una escala del 1 al 7.

Es importante mencionar que, el objetivo de dicho estudio fue identificar si existían diferencias entre empresas familiares y no familiares en cuanto a los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores. Los resultados obtenidos mostraron que no existen diferencias significativas; sin embargo, el nivel general de satisfacción laboral de los trabajadores que no eran familiares pero que trabajaban en empresas familiares eran más altos que el de los trabajadores de las empresas no familiares. La explicación de ello fue que, en las empresas familiares, ya sean medianas o pequeñas, se suelen formar vínculos entre las personas que no forman parte de la familia y el negocio. Esta situación origina que haya una mayor integración de estos trabajadores, ya que sienten la libertad de comentar sus opiniones, participar de las decisiones y progresivamente, acceder a puestos de mayor jerarquía en la empresa. Además, en este tipo de empresas suelen preocuparse más por el bienestar de sus trabajadores, provocando a su vez que exista una mayor satisfacción laboral en ellos.

Igualmente, uno de los hallazgos que se mencionan en el estudio elaborado por Harari et al. (2017) asociado a la relación de la satisfacción con la motivación del servicio público, comunicaron la primera evidencia explícita entre ambas variables. Complementando a ello, también consolida de manera superior la satisfacción laboral que los individuos son capaces de cumplir sus requerimientos prosociales mediante su trabajo (Bright, 2008, como se cita en Harari et al., 2017).

En el estudio mostrado por Mora et al. (2022) se puede afirmar que los niveles de satisfacción en hombres y mujeres no es igual, pues la variable de satisfacción consiguió un p-valor de 0.002 el cual es menor al del nivel de significancia (0.05) por lo que se rechaza la

hipótesis de igualdad en los niveles de satisfacción de hombres y mujeres. Del mismo modo, se pudo determinar esa diferencia que existe entre la satisfacción laboral de hombres y mujeres, siendo el nivel promedio de los hombres de 3.6251 mientras que el de las mujeres es de 3.5292; por lo cual se afirma que el nivel de satisfacción de las mujeres es menor en comparación al de los hombres.

2.2.2 Principales hallazgos

En el estudio realizado por Mora et al. (2022) cuyo objetivo fue comprobar si la satisfacción laboral tiene influencia en el nivel de engagement, para lo cual se tomó como muestra a 897 trabajadores pertenecientes a las empresas de Ecuador y Perú, donde se demostró que existe una similitud entre el nivel de engagement o nivel de compromiso entre las mujeres y los hombres. Asimismo, se pudo demostrar que evidentemente existe una coincidencia en la que se evidencia que efectivamente la satisfacción laboral impacta de manera positiva en el compromiso que muestran los colaboradores con respecto a sus trabajos.

Por otro lado, según un estudio realizado por Gastearena-Balda et al. (2021) cuyo principal objetivo es comprobar qué trabajadores, si los del sector público o los del sector privado, tenían una mayor satisfacción laboral; se pudo concluir que son los servidores públicos quienes se encuentran más satisfechos con su trabajo en comparación con las personas que laboran en el sector privado. Esto se debe a que en el sector público se ofrecen menos demandas laborales y mayores recursos laborales lo que produce un clima laboral cálido y óptimo en comparación a los trabajadores de sectores privados.

Los colaboradores públicos cuentan con mayores recursos laborales y con un efecto significativo en las perspectivas con respecto al futuro, en el teletrabajo, en los aumentos salariales, el trabajo en equipo, etcétera. Es por esto que también se estudiaron ciertas variables

que pueden ser las causas por las que los colaboradores del sector público tienen una mayor satisfacción laboral que los colaboradores del sector privado, como lo son la rutina, las horas de trabajo por semana, horas extras, entre otros. También, se concluyó que todas las variables en estudio tuvieron un efecto positivo y de gran significancia en relación a la satisfacción laboral; sin embargo, el contrato permanente y el trabajo en equipo también fueron positivos, pero no significativos. Con el fin de corroborar una de las hipótesis de la investigación, la cual señalaba que los trabajadores del sector público tienen mayor satisfacción laboral que los del sector privado, se comprobó la predicción central donde dio como resultado que la cantidad de varianza explicada por la variable independiente, en ese caso, el empleo en el sector público fue de 4.4%, dicho resultado mostró que los trabajadores del sector público se asociaron positivamente con la satisfacción laboral; por lo tanto, brindó apoyo a la hipótesis planteada.

2.3 Relación de la motivación intrínseca con la satisfacción laboral

Lu (1999) como se cita en Roche y Haar (2020) descubrió que la motivación intrínseca, particularmente, se asocia de manera positiva con la satisfacción laboral; dicha asociación no sucede con la motivación extrínseca. Un incremento en la motivación intrínseca de los colaboradores puede motivarlos a fomentar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Ello se evidencia en los resultados obtenidos por Karatepe y Tekinkus (2006 como se cita en Gheitani et al. 2019) los cuales verifican que elevados niveles de motivación intrínseca adjudicaron como resultado altos niveles de satisfacción laboral, desempeño laboral y compromiso afectivo en la empresa (Gheitani et al. 2019).

De igual modo, en el estudio elaborado por Mardanov (2021), el cual emplea datos de encuestas de 272 colaboradores de organizaciones constructoras en Taiwán y consultorías en el rubro de construcción; se utilizó el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota y un cuestionario de contexto organizacional. La hipótesis 1 de dicho estudio menciona que la

satisfacción de los colaboradores influenciada por el contexto organizacional y la motivación intrínseca y extrínseca se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores; dicha hipótesis se encuentra firmemente sustentada, debido a que la satisfacción de los colaboradores es positiva y estadísticamente significativa en $p < 0.001$ donde el coeficiente de ruta no estandarizado es 0.79, mientras que el estandarizado es 0.45.

Lo innovador de dicho estudio fue el poder sustentar cómo las variables de satisfacción, motivación intrínseca y motivación extrínseca están en la viabilidad de ser valorados por los colaboradores como factores motivadores. Asimismo, cómo dichos factores motivadores a la par con el contexto organizacional pueden llegar a ser determinantes en la satisfacción laboral, el desempeño y el deseo del trabajador por mantenerse en la empresa.

Por otro lado, Gil (2007, como se cita en Leite et al., 2022) señala que es importante que las organizaciones ofrezcan condiciones de trabajo satisfactorias a sus trabajadores, puesto que estos pasan la mayor parte de su vida en el entorno laboral. Para lo cual, Leite et al. (2022) realizó un estudio donde investigó la satisfacción de los trabajadores de la Secretaría de Tránsito del Distrito Federal, para lo cual utilizó la Escala de Satisfacción Laboral, la cual fue desarrollada por Siqueira (2008, como se cita en Leite et al, 2022). Dicha escala evalúa la satisfacción laboral en base a cinco dimensiones, las cuales fueron: satisfacción con los compañeros, salario, gestión, naturaleza del trabajo y promociones.

Simultáneamente, para evaluar la motivación utilizaron las dimensiones propuestas por Ferreira et al. (2006, como se cita en Leite et al, 2022) quienes evaluaron la motivación respecto a la organización del trabajo, el desempeño, el logro y el poder e involucramiento. El objetivo de dicho estudio fue investigar la satisfacción laboral y la motivación de la muestra seleccionada, la cual estaba compuesta por servidores públicos. En ese sentido, se señala que cuanto mayor sea el promedio en cada variable, mayor será el grado de satisfacción en los

servidores. Dentro de los resultados, se obtuvo que el promedio más bajo se encuentra relacionado con la forma en la que la empresa realiza las promociones (2,01) cuya desviación estándar fue de 1,008 y tuvo un coeficiente de variación de 0,50. Mientras que, la variable con mayor promedio de satisfacción fue la forma en la que los trabajadores son tratados por sus jefes (3,93), con una desviación estándar de 1,219 y un coeficiente de 0,31. Se puede observar que la desviación fue alta y el coeficiente, bajo. Por otro lado, se tienen los resultados obtenidos bajo la escala de motivación laboral, dentro de los cuales se encuentra que el promedio más bajo se refiere a la participación de los servidores públicos en la toma de decisiones (1,95) con una desviación estándar de 1,126 y un coeficiente de variación de 0,57.

Mientras que, el ítem con mayor promedio fue el de “trabajaría más si existieran formas alternativas de remuneración”, el cual tuvo un promedio de 4,15 y un coeficiente de variación de 0,26. En cuanto a este estudio, se sostiene y argumenta que los organismos innoven las vías de atención al público e implementen políticas donde los trabajadores puedan ejercer sus funciones y deberes cada vez más satisfechos y motivados (Leite et al., 2022).

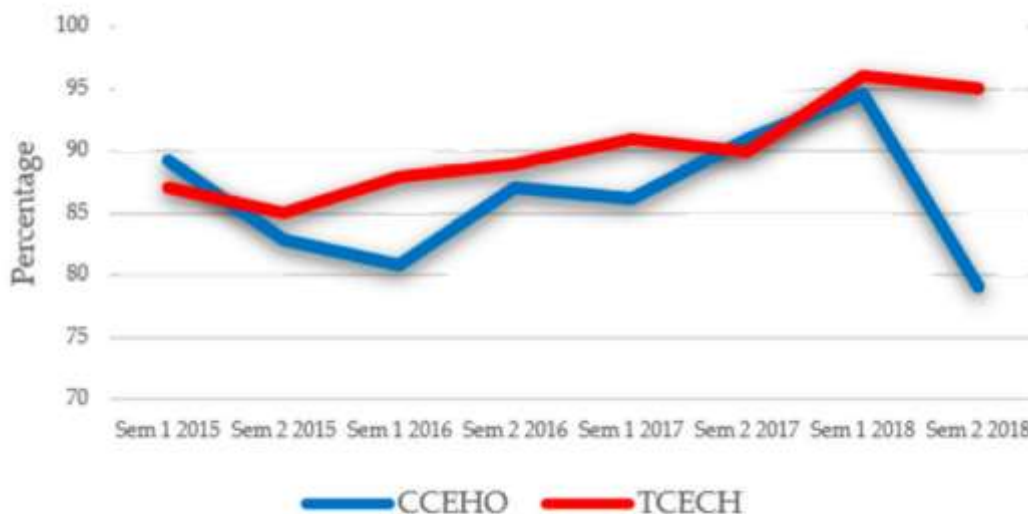
Desde otra perspectiva, se encuentra el estudio desarrollado por Ilea et al. (2020) donde se evaluó el grado de nivel de satisfacción y motivación de los colaboradores en dos hospitales públicos rumanos bajo circunstancias de modificaciones en la legislación acerca del nivel de pago de los colaboradores que laboran en el sistema de salud. Se repartieron, gestionaron y examinaron 4945 cuestionarios a los profesionales de dichos hospitales. Para el Hospital de Urgencias Clínicas del Condado de Timisoara, todas las jerarquías de profesionales revelaron un nivel de satisfacción con comportamiento propicio, se encontraron motivaciones de índole distinto al económico y con un porcentaje de satisfacción laboral del 96.95%.

Respecto a la primera pregunta que se realizó en dicho cuestionario, la cual fue "¿Estás motivado?", la estimación media de la motivación para el rango de tiempo indagado fue del

86.38% para el primer hospital y del 92.10% para el segundo. Con ello, el análisis implementado y esbozado por Ilea et al. (2020) evidenció que, el desarrollo del grado de motivación de los colaboradores tuvo un comportamiento creciente hasta el primer semestre del 2018. Como se observa en la figura 1, en el primer hospital (CCEHO), llamado Hospital clínico de emergencia del condado de Oradea se llegó al óptimo nivel de motivación (94.63%), continuado de un declive importante hasta el 79.14% para el segundo semestre del mismo año. La repartición de la motivación para el segundo hospital (TCECH), llamado Hospital clínico de emergencia del condado de Timisoara tuvo un porcentaje tope del 96.28% para el primer semestre del 2018.

Figura 1

Distribución porcentual semestral de motivación por hospital 2015-2018

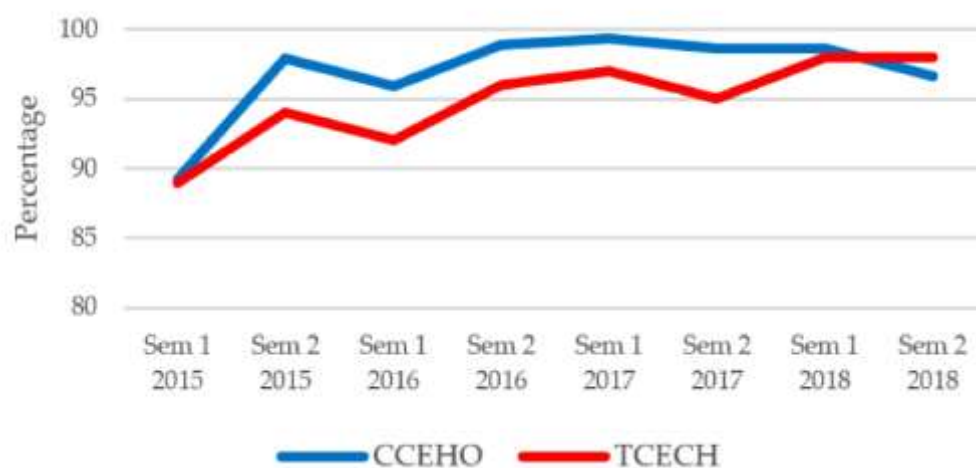


Nota. Adaptado de *La evolución del grado de motivación del personal de ambos hospitales*, de Ilea et al, 2020.

En relación con la segunda pregunta “¿Estás satisfecho de laborar en este hospital?”, el análisis desarrollado por Ilea et al. (2020) manifestó que, el grado de satisfacción medio del personal encuestado fue del 96.95% para el primer hospital y 97.78% para el segundo. Del mismo modo, como se observa en la figura 2 el porcentaje de usuarios satisfechos con su labor en ambos hospitales tuvo un patrón de desarrollo favorable lineal con un seguimiento mayor al 98% para los tres últimos semestres indagados. No obstante, la especialidad de personal que se hizo notar menos satisfecho con laborar en el primer hospital fue la de los médicos, aunque, hubo un incremento en la satisfacción superando el 96% en los dos últimos años.

Figura 2

Distribución porcentual semestral de satisfacción por hospital 2015-2018



Nota. Adaptado de *La evolución de la satisfacción de los empleados (en porcentaje) en los hospitales*, de Ilea et al, 2020.

El precitado estudio concluye que la motivación de los colaboradores continúa siendo un asunto para destacar en la política global de los hospitales, por ende, se solicitan pautas apropiadas para incrementar la satisfacción de los colaboradores, por ejemplo, adecuadas

condiciones laborales, instalaciones en el trabajo que sean idóneas para la ejecución de labores, clima laboral cautivador, etcétera. Del mismo modo, Ilea et al. (2020) justifican que, para disminuir el riesgo de insatisfacción del profesional médico, así como optimizar su sentimiento de pertenencia en el ambiente de trabajo, se debería optar por una mejor toma de decisiones por parte de las instituciones médicas y desarrollar mejoras progresivas en la atención y servicios vinculados.

De la información recabada de los diferentes estudios que han analizado la relación entre la motivación y la satisfacción laboral, se concluye que todos sostienen que, la relación entre ambas variables es positiva, es decir, se dice que la motivación es un elemento fundamental en la satisfacción de los trabajadores, lo cual genera grandes beneficios para las empresas. Asimismo, un hallazgo interesante que se evidenció fue que el factor económico no define o impacta considerablemente en la satisfacción del trabajador, sino más bien existen otros factores que sí lo hacen, entre estos se encuentran la preocupación o interés que el trabajador percibe por parte de la dirección o jefes directos, la autonomía para tomar decisiones en cuanto a sus labores, el reconocimiento, entre otros.

Dentro de los principales hallazgos encontrados en el análisis de la literatura de ambas variables se encuentra el estudio realizado por Roche y Haar (2020) donde se obtiene que la satisfacción laboral tiene beneficios tanto personales como organizacionales, por lo que es un factor que destaca en la gestión de recursos humanos y en el liderazgo. En dicho estudio, se demuestra la influencia de las dimensiones de la motivación en la satisfacción y, una de las dimensiones utilizadas para estudiar dicha variable es la motivación intrínseca, la cual el autor refiere que no se basa en razonamientos y reflexiones, si no se basa en la actividad misma, es decir, a que la actividad en sí es motivadora.

Por otro lado, en el estudio analizado por Mardanov (2021) el cual menciona que la motivación intrínseca de los colaboradores aporta y colabora a la satisfacción laboral. A su vez, los procedimientos de la organización establecen el nivel en que los colaboradores se encuentran satisfechos con sus respectivos puestos. De igual forma, la satisfacción laboral de dichos colaboradores se determina por la motivación intrínseca y el contexto organizacional; por lo que ambos conceptos son variables de estudio que potencian a la satisfacción laboral. Las resoluciones de los análisis expresan que tanto la motivación intrínseca como el contexto organizacional de un colaborador en el rubro de la construcción en Taiwán establece su satisfacción laboral de éste en el modelo de ecuaciones estructurales.

Otro hallazgo encontrado es la investigación hecha por Ayalew et al. (2019) la cual significa un aviso para que el Ministerio de Salud refuerce la estructura y los procedimientos de gestión de recursos humanos con el objetivo de desarrollar una propicia satisfacción laboral y motivación en el personal médico, en particular, en el personal de 5 a 10 años de tiempo de empleo. Se demandan sistemas de identificación aumentadas y ocasiones de ascenso con el propósito de acrecentar la motivación y la satisfacción laboral de dichos colaboradores.

Conjuntamente, Ahmed et al. (2010 como se cita en Gheitani et al. 2019) finiquitan al validar y rectificar que la motivación intrínseca está considerablemente relacionada con la satisfacción laboral. Aunque la investigación compuesta por Gheitani et al. (2019) acerca del trabajo islámico indica que uno de los principios más determinantes relacionados a la motivación intrínseca son los distintivos individuales establecidos en sus creencias. Por ejemplo, examinar los principios y referencias islámicos, están en la viabilidad de optimizar la motivación intrínseca y con posterioridad, la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores. De tal manera que, los colaboradores involucrados con los fundamentos de la

ética de trabajo islámica disponen de una mejor motivación intrínseca y una superior satisfacción laboral y compromiso con la empresa.

Conclusiones de la revisión de la literatura

Se deduce que existe una relación positiva de cada variable respectivamente en diferentes estudios vinculados al sector salud. Por ejemplo, el estudio elaborado por Belrhiti et al. (2019) relacionado a los colaboradores de dicho sector en cuatro hospitales públicos, concluye que hay un incremento de la motivación intrínseca a la par con la satisfacción laboral, sobresaliendo el aporte de la motivación del servicio público como incitador de la motivación intrínseca entre los colaboradores en los hospitales marroquíes, y la relevancia de la motivación intrínseca en los colaboradores de salud de primera línea. Asimismo, continuando con el sector salud, Stamouli y Gerbeth (2021) concluyen que los colaboradores de dicho sector incrementan y afianzan su satisfacción laboral y el compromiso con el trabajo a partir de su competencia en la organización.

En lo que respecta a la Teoría de la Autodeterminación, todos los estudios otorgan la misma respuesta. Ryan y Deci (2020) concluyen que un gran número de investigaciones en el sector educación que parten desde el grado primario hasta los grados adelantados han corroborado la postura de la Teoría de la Autodeterminación de que los fundamentos para las necesidades psicológicas básicas favorecen la motivación intrínseca de los escolares.

Asimismo, Gastearena-Balda et al. (2021) concluyeron y justificaron que existe una considerable y significativa disparidad entre la satisfacción laboral de los colaboradores que forman parte del sector público y del sector privado y, que colaboradores del sector público experimentan y se sienten más satisfechos que los del sector privado a causa de las imposiciones o exigencias del trabajo y los recursos laborales. Dicho de otra manera, los colaboradores

públicos habitualmente poseen menos exigencias en los niveles de trabajo rutinario y menos número de horas de trabajo exigidas, aparte de disponer y contar con un mayor número de medios y vías laborales, de la misma manera que, las perspectivas en el ambiente laboral como mayor utilidad de la formación.

También, en el estudio de Harari et al. (2017) se sostiene que los gerentes públicos que valoraban el servicio público significativo tenían más probabilidades de estar satisfechos con sus trabajos. Además, se concluyó que la satisfacción laboral de los trabajadores públicos se vio influenciada con el grado de que estas personas percibían que están realizando un trabajo útil para la sociedad. Es así que, también se pudo estudiar la permanencia en la organización y el éxito profesional, concluyendo que estos factores eran más sólidos cuando los trabajadores del sector público tenían una mayor responsabilidad de garantizar el bienestar público.

3. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

La investigación es de tipo aplicada dado que recopila y se nutre de las enseñanzas de la investigación básica. De igual forma, la investigación básica y aplicada se fortalecen recíprocamente durante el desarrollo de ampliación y comercialización del principio de conocimientos. La investigación aplicada reconoce problemas no solucionados y revela nuevos retos para la investigación básica (Gersbach et al., 2018). Asimismo, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, ya que las variables de estudio no se manipularán, tan solo se observarán en su contexto natural dado que, estas ya sucedieron conjuntamente con sus efectos. De manera complementaria, Hernández et al. (2014) sostiene que las investigaciones de diseño no experimental de tipo transversal, también llamadas transeccionales, recolectan datos en un solo momento, con el propósito de describir las variables que intervienen y analizar su relación en un momento determinado. Asimismo, los diseños no experimentales se emplean para especificar, distinguir o examinar relaciones. No hay asignación aleatoria, grupos de control ni manejo de variables, ya que estos diseños usan estrictamente la observación. El examinador contempla lo que sucede naturalmente sin involucrarse de ninguna forma. En un estudio de diseño no experimental de tipo transversal, las variables a examinar se determinan en un punto en el tiempo y se establecen y precisan la asociación entre ellas (Sousa et al., 2007).

En cuanto al alcance de la investigación, esta tiene un alcance correlacional, dado que tiene como finalidad conocer cuál es la relación que existe entre dos o más variables en una muestra particular y permite a su vez cuantificar esta asociación. (Hernández et al., 2014). Igualmente, abarcan la investigación sistemática de la naturaleza de la asociación de dichas variables. Estos diseños se emplean para investigar si las modificaciones en una o más variables

están vinculadas con cambios en otras variables. Las correlaciones estudian el sentido, el grado, trascendencia y la fuerza de las asociaciones (Souza et al., 2007).

3.2 Población

La población del estudio está compuesta por los trabajadores administrativos de los hospitales de la Región Callao. Según el Portal de Transparencia de la DIRESA Callao (s.f.) la Región Callao cuenta con cuatro hospitales, los cuales son: Hospital Daniel Alcides Carrión, Hospital San José, Hospital de Rehabilitación y Hospital de Ventanilla; siendo estos dependientes técnica y normativamente de la DIRESA Callao. Para efectos de este trabajo de investigación se tomará en consideración a los trabajadores contratados bajo las modalidades de contratación CAS y nombramiento debido a que, los trabajadores que han sido contratados bajo estas modalidades gozan de un status mínimo dentro de los derechos y obligaciones que reconoce la legislación laboral en el Perú.

Con la finalidad de obtener el número de trabajadores CAS y nombrados administrativos de cada institución, se ha solicitado dicha información a las Unidades de Gestión de Recursos Humanos de cada entidad; las cuales se detallan en la Tabla 3:

Tabla 3

Cantidad de trabajadores CAS y Nombrados administrativos de los hospitales del Callao

Hospital / Modalidad de contrato laboral	N° de trabajadores CAS administrativos	N° de trabajadores Nombrados administrativos	N° de trabajadores administrativos contratados totales
Hospital Daniel Alcides Carrión	917	278	1,195
Hospital San José	176	61	237
Hospital de Rehabilitación	5	5	10

Hospital de Ventanilla	182	17	199
Total	1,280	361	1,641

3.3 Muestra

Según Hernández et al. (2014) la muestra es un subgrupo representativo de la población objetivo, de la cual se obtienen datos, por ello es de suma importancia que esta sea definida y delimitada con precisión. Para el presente estudio, se utilizará el tipo de muestra probabilística donde los elementos que conforman el subgrupo de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos y donde el objetivo principal es reducir al mínimo el tamaño de error en la predicción.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizará la fórmula para una población finita dado que se cuenta con el número total de trabajadores administrativos bajo las modalidades de contratación CAS y nombrados de los hospitales de la Región Callao, siendo este menor a 100,000 personas. Para el cálculo de la fórmula se requieren los siguientes datos: la población (N), la probabilidad de éxito (p) y de fracaso (1-p), el nivel de confianza (Z) y el margen de error máximo aceptado (i); dando como resultado el tamaño de muestra (n). Según los autores Hernández et al. (2014) los niveles de error más comunes son 1% y 5%, donde 1% implica tolerar muy poco error, 1 en 100; mientras que 5% es aceptar cinco posibilidades de equivocarnos en 100). En ese sentido, para la presente investigación se utilizará un margen de error del 5%. Dado que el margen de error es 5%, el nivel de confianza será de 95%, ya que este es el complemento del error máximo aceptable.

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

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

Donde:

N= 1,641 trabajadores

p= 50%

q= (1-p)

Z=95%

i= 5%

Aplicando dicha fórmula, esta se ve desarrollada del siguiente modo:

$$\frac{1641 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (1641 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

De esta manera, la muestra del estudio es de 312 trabajadores administrativos de las entidades previamente mencionadas.

3.4 Instrumento

La presente investigación recolecta información sobre las dos variables de estudio: motivación intrínseca y satisfacción laboral. Para ello, se tomará como base dos cuestionarios realizados por Meliá y Peiró (1989, como se cita en Pimentel, 2018) y por O'Donoghue y Van der Werff (2021).

El primero se llama el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el cual consta de 23 preguntas y toma en cuenta las cinco dimensiones con las que se evaluará la variable satisfacción laboral. La forma de evaluación de dicho cuestionario se basa en una escala de

Likert del 1 al 7 donde 1 representa “Muy insatisfecho” y 7 “Muy satisfecho”. Si bien el autor no precisa el tipo de escala de medición que utilizó, se infiere que es una escala de Likert, ya que esta escala tiene como objetivo evaluar la opinión y actitudes de los encuestados y; propone opciones múltiples graduales.

En cuanto al cuestionario asociado a la motivación intrínseca que se utilizó de referencia, este se llama Satisfacción de Necesidades Psicológicas Básicas y se centra en la Teoría de la Autodeterminación donde la definición de las necesidades psicológicas elementales se reconoce innata y absoluta. En conformidad con la teoría, las necesidades elementales (autonomía, competencia y relación) tienen que satisfacerse sin intermisión para que los seres humanos progresen y se desempeñen de forma inmejorable y favorable (Deci y Ryan, 2000). El cuestionario consta de 21 preguntas, donde existen 7 elementos para la dimensión de autonomía, 6 elementos para la dimensión de competencia y 8 elementos para la dimensión de relación. De igual manera, se utilizó una escala de Likert que consta de siete puntos, donde 1 es igual a “No es cierto” y 7 es igual “Realmente cierto”. Ambos instrumentos se han unificado en una sola encuesta, con el objetivo de evaluar de manera simultánea las respuestas de las personas encuestadas.

Respecto a la información de puntuación de dicho cuestionario, se elaboran tres puntajes de subescala de las 3 dimensiones promediando las respuestas de cada pregunta. Particularmente, cualquier pregunta que presente la R posterior a su numeración se deberá evaluar a la inversa, restando de en la siguiente tabla se deberá evaluar a la inversa.

A continuación, en la Tabla N°02 se observa la distribución de los instrumentos utilizados, los cuales han sido consolidados en uno solo para efectos de la presente investigación:

3.5 Recopilación de la información

El instrumento formulado para medir las variables motivación intrínseca y satisfacción fue elaborado mediante una matriz de operacionalización para cada variable. Según las dimensiones en estudio, se unificaron los ítems para el análisis de cada una de las variables dando como resultado un único cuestionario. Dicho instrumento está dirigido a los trabajadores administrativos CAS y nombrados de los hospitales de la región Callao y se realizará a través de la plataforma Microsoft Forms, debido a que dicha plataforma facilita el análisis de la información recopilada, pudiendo visualizar mediante gráficos los resultados por cada pregunta, así como tener la opción de exportar dichos resultados en formato excel. La recopilación de datos se realizará en el transcurso de tres semanas aproximadamente, tomando en consideración el corto tiempo libre que los trabajadores disponen.

Dicho cuestionario será enviado mediante una URL a través de una red social a las personas que serán encuestadas, específicamente mediante WhatsApp. Cabe resaltar que, la modalidad de recolección de datos virtual se eligió dado que el acceso a las zonas administrativas de los hospitales es restringido para las personas que no pertenecen a dichas instituciones; además, se mantiene una relación laboral con uno de los hospitales del sector en estudio, por lo que este factor facilita la comunicación entre encuestador-encuestado. Respecto a los demás hospitales, se mantiene una relación cordial con personal administrativo que labora en dichas instituciones, lo cual nos ayudará a lograr el número de encuestas que se necesitan. Cabe mencionar que, al ser hospitales que pertenecen a un mismo Pliego, en este caso, el Gobierno Regional del Callao, la comunicación suele ser fluida debido a la coordinación e intercambio de información en diversos temas.

3.6 Análisis de la información

Para el análisis de los datos cualitativos y cuantitativos de las variables, se realiza un análisis de estadística descriptiva y luego, se aplican cálculos estadísticos para probar sus hipótesis.

Para el análisis descriptivo, la información es resumida mediante cuadros o tablas y gráficos o figuras. No obstante, previo a ello, es necesario identificar la escala de medición de las variables en estudio, las cuales pueden clasificarse en cuantitativas o cualitativas (Hernández et al., 2014). En caso las variables sean cuantitativas, se deberán resumir a través de una estimación de promedios y otro de dispersión, para ello deberán cumplir con el supuesto de normalidad. Si no es así, se recomienda mostrar los valores de los percentiles o cuartiles. Para el caso de los datos demográficos de los encuestados tales como el género, lugar y área de trabajo, se utilizan tablas de frecuencias absolutas (f_i) y relativas (h_i) para cada ítem del cuestionario que describa las características elementales de las personas encuestadas.

Por otro lado, para el análisis de la estadística inferencial se utiliza la plataforma de software estadístico SPSS; a través de este análisis se validan las hipótesis y se encuentra la relación entre ambas variables. En principio, es necesario evaluar la normalidad de las variables, para ello se utiliza el método numérico Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra supera los 50 valores (Droppelmann, 2018). Además, esta prueba permite determinar si los datos se ajustan a una curva normal.

Posteriormente, se realizan las pruebas de hipótesis con la finalidad de aceptar las hipótesis verdaderas y rechazar las falsas. Para ello, se define el tipo de análisis estadístico a utilizar, ya que existen los análisis paramétricos y no paramétricos. Finalmente, los criterios para elegir la prueba estadística más adecuada son el tipo de distribución y el tipo de variables con las que se está trabajando, que pueden ser categóricas o continuas (Hernández et al., 2014).

3.7 Confiabilidad del instrumento

3.7.1 Validación de instrumento mediante juicio de expertos

Para validar la fiabilidad y validez del instrumento desarrollado, se recurrió al juicio de dos expertos, conforme se detalla en el Anexo 5.3. El primero es un trabajador cuyo cargo actual es de analista en Gestión de Recursos Humanos. Asimismo, cuenta con experiencia en el sector y parte de ella, desempeñó el cargo de jefatura en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San José del Callao por un periodo de tiempo. El segundo experto tiene doctorado en Administración con especialidad en el área de finanzas y contabilidad. Es director de la Maestría en Contabilidad en la Pontificia Universidad Católica del Perú; por tal motivo en el presente estudio se considera como experto porque el profesional comprende la sección y apartado metodológico asociados a temas de investigación.

Los expertos validaron la encuesta planteada; sin embargo, uno de ellos remitió algunas acotaciones sobre ella, las cuales son:

1. Considera que los niveles o rangos para responder a los ítems de las dimensiones de cada variable son muchas; menciona que se debería considerar disminuir dichas respuestas para los encuestados, de 7 alternativas de respuestas a 5 alternativas.
2. Asimismo, como sugerencia, en los ítems correspondientes a la dimensión autonomía de la variable motivación intrínseca, la pregunta número 18 del cuestionario se podría confundir contextualmente con la pregunta 22.

En cuanto al otro experto, este considera que los ítems propuestos para analizar y cuantificar cada variable están correctamente planteados.

3.7.2 Confiabilidad de instrumento mediante el Alfa de Cronbach

Para medir ambas variables, se empleó un instrumento formulado para el presente trabajo de investigación. Asimismo, debido a que el alcance de nuestra investigación es correlacional, el instrumento desarrollado consiste en la unificación de los ítems de dichas variables, obteniendo como consecuencia un singular cuestionario que facilite el análisis de ambas variables y así poder estudiarlas en cada una de sus dimensiones.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	312	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	312	100.0

En cuanto a la fiabilidad del instrumento y la validación estadística de esa misma, se empleó el análisis de congruencia interna del Alfa de Cronbach de los ítems de los niveles tanto de la variable motivación intrínseca como de la satisfacción laboral demostró que el instrumento presenta excelente confiabilidad y solidez. El valor 0.973 nos indica que los datos recopilados tienen buena confiabilidad.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
------------------	-----------------

.973	44
------	----

Para dicho cálculo del Alfa de Cronbach, se emplea el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales, o mejor conocido como Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), el cual se emplea para un extenso repertorio de análisis estadísticos, como, por ejemplo, estadísticas descriptivas, regresión, entre otros.

Tabla 6

Rango de valores del Alfa de Cronbach según confiabilidad del instrumento

Rango	Confiabilidad
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Regular
0.661a 0.80	Aceptable
<u>0.81 a 0.99</u>	Elevada
1	Perfecta

Nota. Adaptado de “*Metodología de la Investigación*”, por R. Hernández Sampieri, 2014.

Después de efectuado el análisis mediante el programa SPSS, se determina que la consistencia de la encuesta en mención otorga un valor Alfa de Cronbach de los 44 ítems del instrumento de $\alpha = 0.973$. Según la tabla 6, este valor es considerada elevada, lo cual significa que el instrumento es muy confiable y que todos los ítems del instrumento aportan considerablemente con la fiabilidad de las dimensiones e ítems.

4. RESULTADOS

Se mostrará el análisis detallado de manera descriptiva e inferencial de los resultados obtenidos por el instrumento utilizado a partir del programa SPSS mediante gráficos y tablas que serán de gran aporte para evidenciar y justificar las hipótesis y objetivos específicos respectivamente.

4.1 Análisis descriptivo

Se detallarán los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra de acuerdo a los siguientes criterios: género, edad, lugar de centro de trabajo, área en la cual se desempeña y tiempo de trabajo.

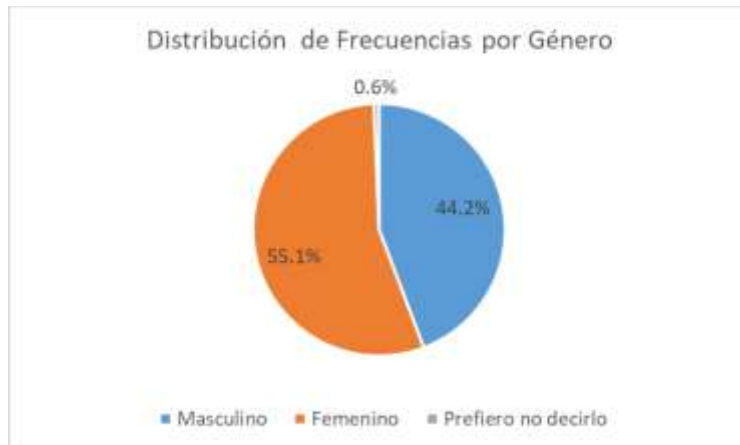
Descriptivo 1: Género

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes por Género

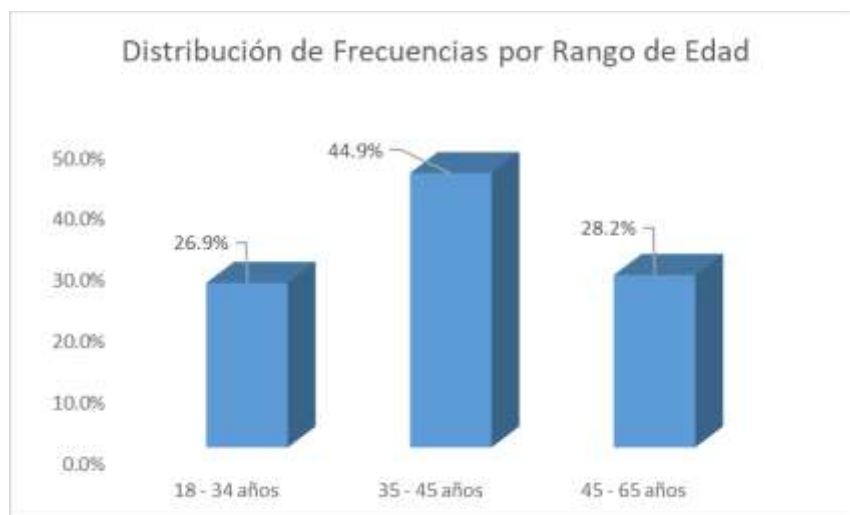
Escala	fi	hi%
Masculino	138	44.2%
Femenino	172	55.1%
Prefiero no decirlo	2	0.6%
Totales	312	100%

Según se observa en la Tabla 7, el 44% de los encuestados pertenecen al género masculino mientras que, el otro 55% pertenece al género femenino.

Figura 3*Distribución de frecuencias por Género*Descriptivo 2: Edad**Tabla 8***Distribución de frecuencias y porcentajes por Edad*

Escala	fi	hi%
18 – 34 años	84	26.9%
35 – 45 años	140	44.9%
45 – 65 años	88	28.2%
Totales	312	100%

Como se aprecia en la Tabla 8, el 26.9% de los encuestados pertenece al rango de edad de 18 a 34 años, seguido por 44.9% que pertenece al rango de 35 a 45 años. Finalmente, el 28.2% pertenece al rango de edad de 45-65 años.

Figura 4*Distribución de frecuencias por Edad*Descriptivo 3: Centro de trabajo**Tabla 9***Distribución de frecuencias y porcentajes por Centro de trabajo*

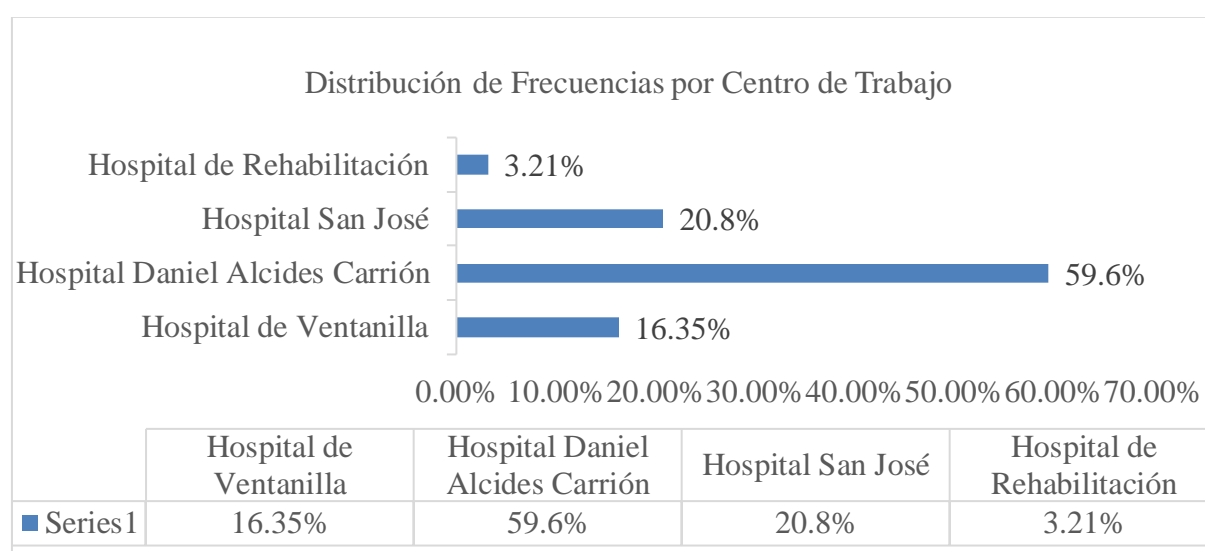
Escala	Fi	hi%
Hospital de Ventanilla	51	16.4%
Hospital Daniel Alcides Carrión	186	59.6%
Hospital San José	65	20.8%
Hospital de Rehabilitación	10	3.2%
Totales	312	100%

La propuesta inicial para la muestra seguía un patrón y comportamiento estratificado, sin embargo, debido a la poca factibilidad por conseguir respuestas instantáneas relacionado a la cantidad de personas que laboran en los hospitales y a la complejidad por obtener las encuestas, se procedió a realizar como se aprecia en la Tabla 9. Por lo cual los datos han sido

recopilados por la disposición y aptitud de los colaboradores por responder las encuestas. Tal como se visualiza en la Tabla 9, la mayoría de los encuestados pertenece al Hospital Daniel Alcides Carrión, con un 59.6%; esto se debe a que el número de sus trabajadores es considerablemente mayor frente a los otros hospitales. Seguidamente, el 20.8% pertenece al Hospital San José, el 16.4% al Hospital de Ventanilla y el 3.2% al Hospital de Rehabilitación.

Figura 5

Distribución de frecuencias por Centro de trabajo



Descriptivo 4: Área de trabajo

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes por Área de trabajo

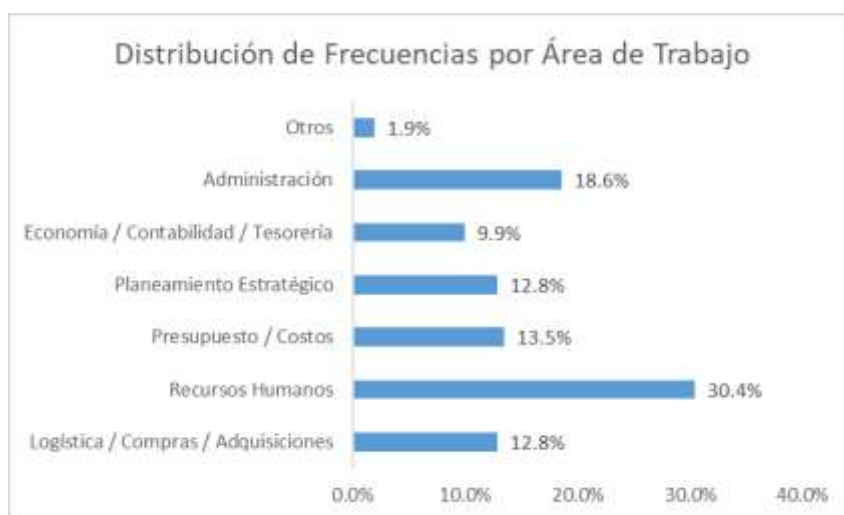
Escala	fi	hi%
Logística/Compras/Adquisiciones	40	12.8%
Recursos Humanos	95	30.4%
Presupuesto / Costos	42	13.5%
Planeamiento Estratégico	40	12.8%

Economía/Contabilidad/Tesorería	31	9.9%
Administración	58	18.6%
Otros	6	1.9%
Totales	312	100%

Según la Tabla 10, la mayoría de los encuestados pertenece al Área de Recursos Humanos, con un 30.4%; en segundo lugar, se encuentran los trabajadores pertenecientes al Área de Administración, con un 18.6%. La minoría pertenece a otras oficinas administrativas, representando un 1.9%.

Figura 6

Distribución de frecuencias por Área de trabajo



Descriptivo 5: Régimen laboral

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes por Régimen laboral

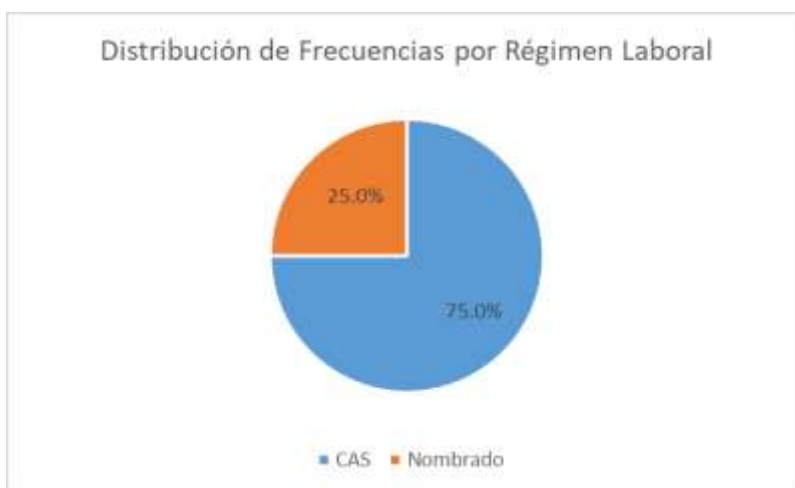
Escala	Fi	hi%
CAS	234	75%
Nombrado	78	25%

Totales	312	100%
----------------	------------	-------------

Como se detalla en la Tabla 11, el 75% de los encuestados pertenecen al régimen laboral Contrato Administrativo de Servicios (CAS); mientras que, el 25% pertenece al régimen laboral nombrado.

Figura 7

Distribución de frecuencias por Régimen laboral



Descriptivo 6: Tiempo de trabajo

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes por Tiempo de trabajo

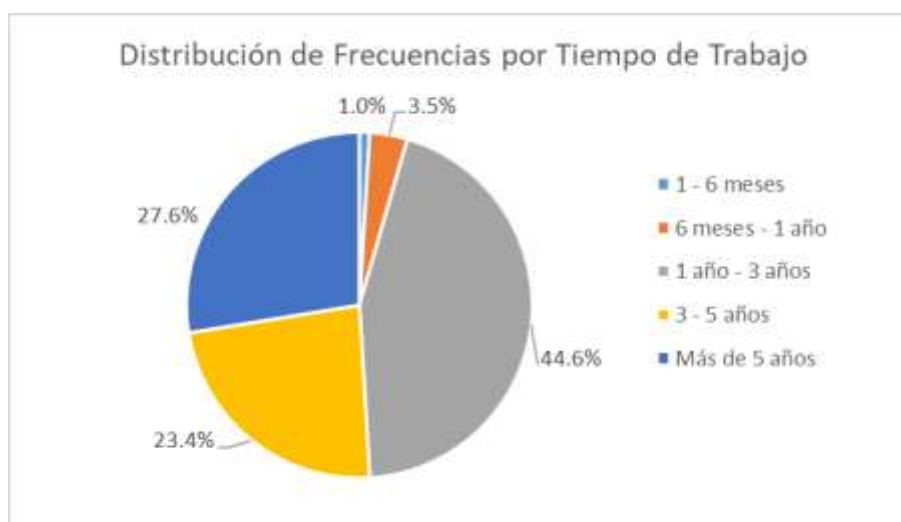
Escala	Fi	hi%
1 – 6 meses	3	1.0%
6 meses – 1 año	11	3.5%
1 año – 3 años	139	44.6%
3 – 5 años	73	23.4%
Más de 5 años	86	27.6%

Totales	312	100%
----------------	------------	-------------

Como se observa en la Tabla 12, el 44.6% de los encuestados se encuentra de 1 a 3 años trabajando en su centro de trabajo; seguidamente el 27.6% respondió que se encuentra trabajando más de 5 años; en tercer lugar, se encuentran los trabajadores que llevan trabajando de 3 a 5 años. Finalmente, la minoría lo ocupan los trabajadores que llevan trabajando de 1 mes a 1 año. Si bien es cierto, se ha tomado en cuenta los colaboradores cuyo tiempo de trabajo es escaso, la población de dicha escala es mínima relacionada a la población total, por lo que los resultados del estudio no se ven alterados significativamente.

Figura 8

Distribución de frecuencias por Tiempo de trabajo



Motivación intrínseca:

Tabla 13

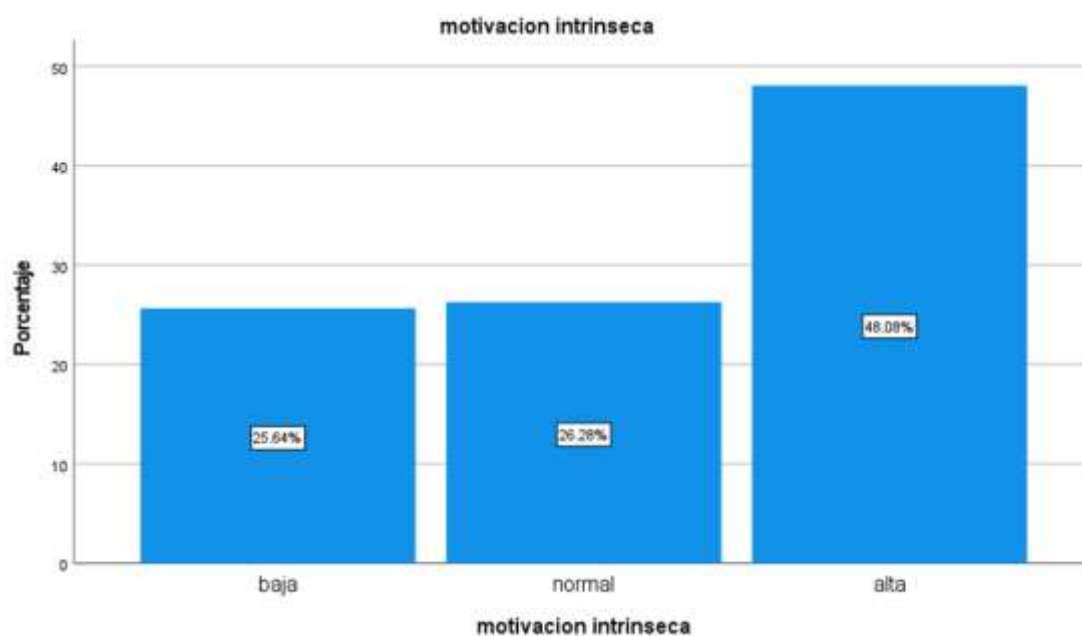
Distribución de los encuestados según la Motivación intrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	80	25.6	25.6	25.6
	Normal	82	26.3	26.3	51.9
	Alta	150	48.1	48.1	100
Total		312	100	100	

Como se observa en la tabla 13, el 48.1% de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao 2022 tienen una motivación intrínseca alta y el 26.3% de los trabajadores tienen una motivación intrínseca normal.

Figura 9

Distribución porcentual según la Motivación intrínseca



En cuanto a las dimensiones de la variable motivación intrínseca, se obtuvo la siguiente información:

- Dimensión Autonomía

Tabla 14

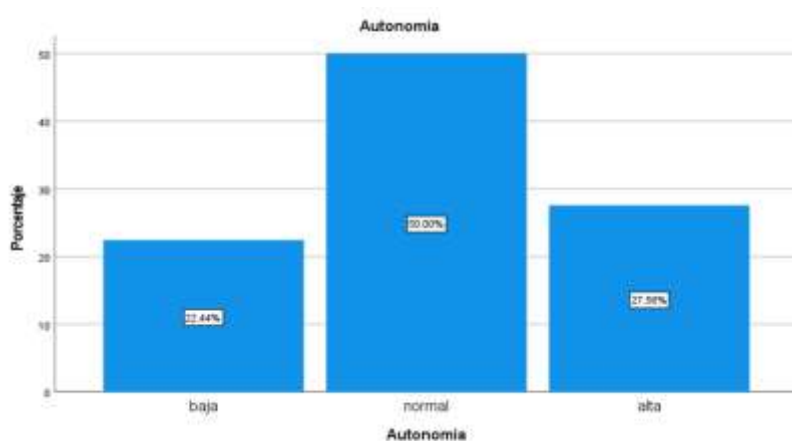
Distribución de los encuestados según la Autonomía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	70	22.4	22.4	22.4
	Normal	156	50	50	72.4
	Alta	86	27.6	27.6	100
Total		312	100	100	

Como se evidencia en la tabla 14, el 22.4% de los trabajadores administrativos de la región Callao 2022 tienen un nivel de autonomía baja durante su horario laboral; el 50% tiene un nivel de autonomía normal y el 27.6% tiene un nivel de autonomía alta. Esto significa que las personas que tienen un nivel de autonomía normal y alto, consideran que son capaces de controlar por ellos mismos su comportamiento y sus objetivos.

Figura 10

Distribución porcentual según la Autonomía

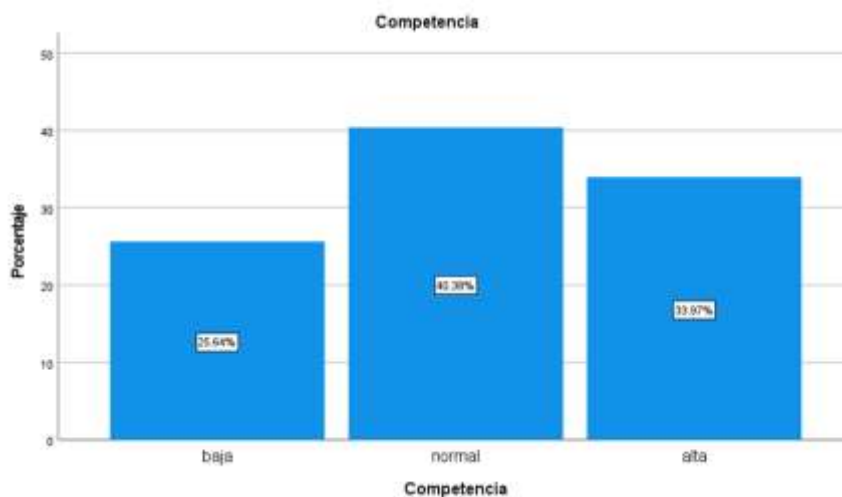


- Dimensión Competencia

Tabla 15*Distribución de los encuestados según la Competencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	80	25.6	25.6	25.6
	Normal	126	40.4	40.4	66
	Alta	106	34	34	100
Total		312	100	100	

Como se visualiza en la tabla 15, el 25.6% de los encuestados tienen un grado de competencia baja, mientras que, el 40.3% tiene un grado de competencia normal y, por último, el 33.9% tiene un grado de competencia alto. Esto significa que las personas que tienen un nivel de competencia normal y alto sienten que dominan las tareas que se le asignan y aprenden diferentes habilidades en el transcurso de su etapa laboral.

Figura 11*Distribución porcentual según la Competencia*

- **Dimensión Relación**

Tabla 16

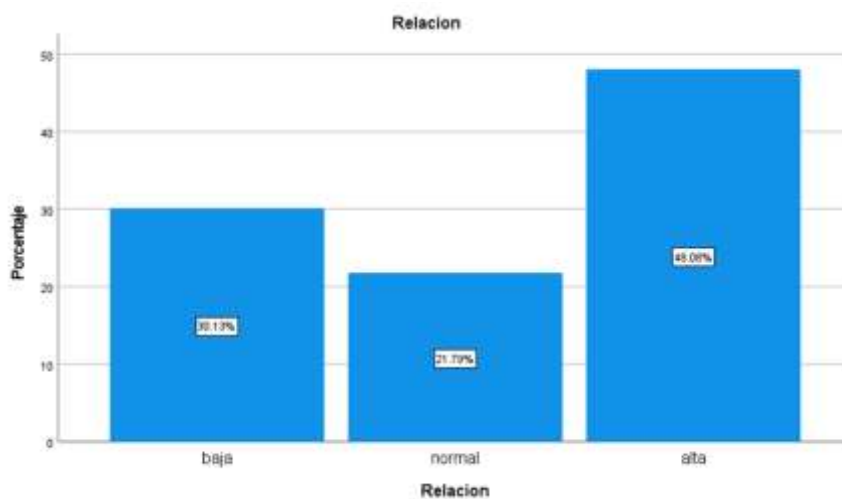
Distribución de los encuestados según la Relación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	94	30.1	30.1	30.1
	Normal	68	21.8	21.8	51.9
	Alta	150	48.1	48.1	100
Total		312	100	100	

Como se visualiza en la tabla 16, el 30.1% de los encuestados tienen un grado de relación baja, mientras que, el 21.8% tiene un grado de relación normal y por último, el 48.1% tiene un grado de relación alto. Esto significa que las personas que tienen un nivel de relación normal y alto, sienten un sentido de pertenencia y apego con sus compañeros. Asimismo, se sienten valorados y cómodos en su ambiente laboral.

Figura 12

Distribución porcentual según la Relación

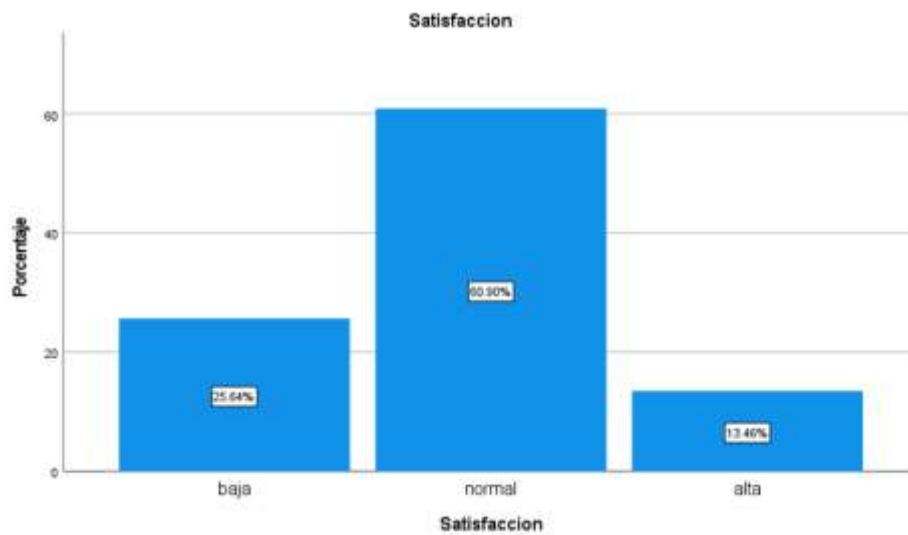


Satisfacción laboral:**Tabla 17***Distribución de los encuestados según la Satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	80	25.6	25.6	25.6
	Normal	90	60.9	60.9	86.5
	Alta	142	13.5	13.5	100
Total		312	100	100	

Como se observa en la tabla 17, se obtuvo que el 60.9% de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao 2022 tienen un nivel de satisfacción normal, mientras que el 13.5% de los trabajadores tienen un nivel de satisfacción alto. El porcentaje restante, equivalente al 25.6% corresponde a los trabajadores con un nivel de satisfacción baja.

Figura 13*Distribución porcentual según la Satisfacción laboral*



4.2 Prueba de normalidad

Para el desarrollo de un análisis estadístico, es necesario realizar la prueba de normalidad, con el objetivo de analizar y comprobar si la distribución de la población en estudio presenta o no una distribución normal, ya que según el resultado se podrá elegir el tipo de prueba estadística.

Para ello, se aplicará la prueba de Kolmogorov - Smirnov debido a que, la muestra es mayor a 50 personas.

Motivación intrínseca:

Ho: La motivación intrínseca sigue una distribución normal

H1: La motivación intrínseca no sigue una distribución normal

Tabla 18

Prueba de normalidad de la variable motivación intrínseca

Kolmogorov-Smirnov		
Estadístico	Gl	Sig.

Motivación intrínseca	.306	312	< .001
-----------------------	------	-----	--------

$\alpha = 5\%$

SIG= 0.001 < 0.05

Como se visualiza en la tabla 18, al aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia del 5%, se obtuvo un sig < 0.05; por lo tanto, se rechaza Ho. Esto quiere decir que, la variable motivación intrínseca no sigue una distribución normal.

Satisfacción laboral:

Ho: La satisfacción laboral sigue una distribución normal

H1: La satisfacción laboral no sigue una distribución normal

Tabla 19

Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	G1	Sig.
Satisfacción laboral	.322	312	< .001

$\alpha = 5\%$

SIG= 0.001 < 0.05

Como se visualiza en la tabla 19, al aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia del 5%, se obtuvo un $\text{sig} < 0.05$; por lo tanto, se rechaza H_0 . Esto significa que la variable satisfacción laboral no sigue una distribución normal.

Discusión de resultados:

Debido a los resultados y tomando en consideración que las dos variables en estudio son de naturaleza ordinal, la prueba estadística que se utilizará es la Rho de Spearman. (Hernández y Mendoza, 2018).

Es importante mencionar que, el coeficiente de correlación se calcula a partir las puntuaciones obtenidas en una muestra de dos variables y se interpreta de la siguiente manera: si el coeficiente es -1 significa que existe una relación negativa perfecta, es decir, la relación es inversa; si el coeficiente es igual a 0 significa que no existe correlación alguna entre las variables y si el coeficiente es igual a +1 significa que existe una correlación positiva perfecta, es decir, la relación es directa y proporcional. (Hernández et al., 2014).

A partir de los resultados obtenidos, se realizará el análisis de ambas variables.

4.3 Prueba de hipótesis

En primer lugar, se iniciará comprobando la hipótesis general y posteriormente, se continuará analizando las hipótesis específicas.

4.3.1 Hipótesis general

H_0 : La motivación intrínseca no está relacionada con la satisfacción laboral

H_1 : La motivación intrínseca está relacionada con la satisfacción laboral

$\alpha = 5\%$

Asimismo, para comprender de mejor manera los resultados de los valores numéricos asociados a la relación entre ambas variables y sus dimensiones, se adjunta la tabla 27, conforme se detalla en el Anexo 5.5, en la cual se pueden apreciar dichos resultados con su respectiva descripción.

Tabla 20

Correlación entre motivación intrínseca y satisfacción laboral

		Motivación intrínseca	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
	N		312
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.811
		Sig. (bilateral)	<.001
	N		312

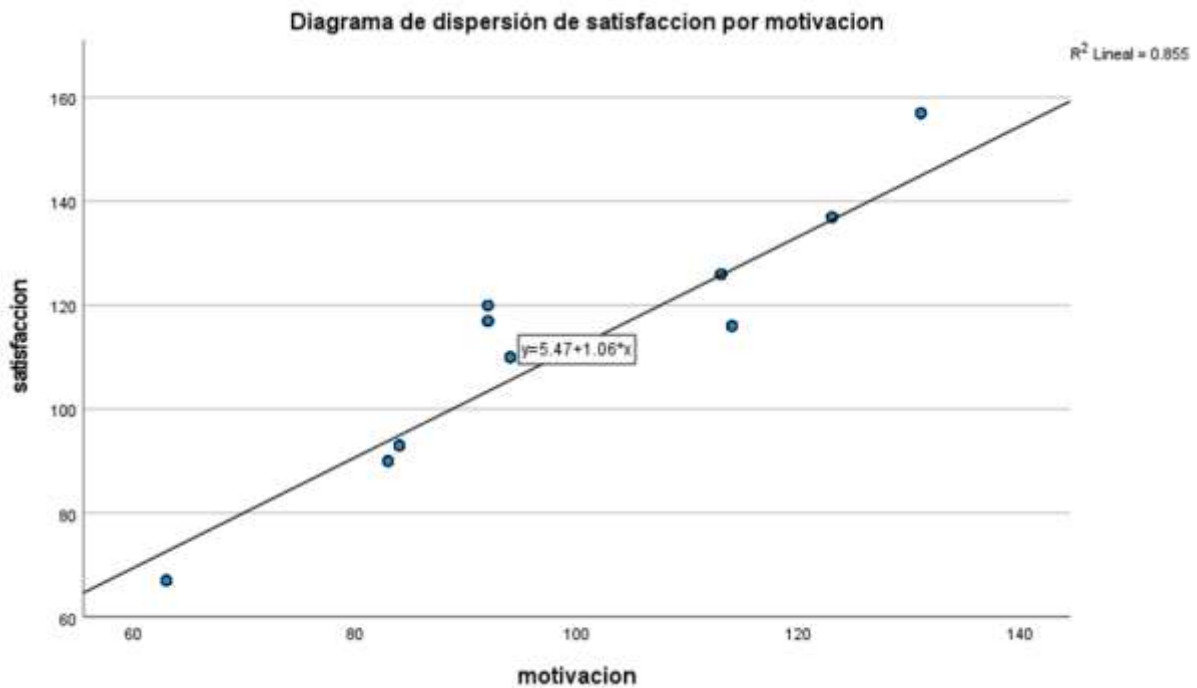
SIG= 0.001 < 0.05; entonces se rechaza Ho

Se concluye que, con un nivel de significancia de 5%, la motivación intrínseca está relacionada con la satisfacción laboral debido a que, la correlación de Spearman 0.811 indica que existe una relación positiva considerable entre ambas variables; es decir si aumenta la motivación intrínseca de los trabajadores administrativos entonces también aumentará la satisfacción laboral en ellos.

Para apoyar este resultado, a continuación, se realizará un análisis de regresión lineal:

Figura 14

Diagrama de dispersión de satisfacción por motivación



Como se observa en la figura 14, la recta de regresión presenta una pendiente positiva, la cual indica que, si aumenta la motivación intrínseca, también aumentará la satisfacción laboral.

4.3.2 Hipótesis específicas

- Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre la dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao 2022.

A continuación, se presentan los valores que toman la suma de resultados para cada variable a partir del SPSS:

Tabla 21*Estadísticos descriptivos entre Autonomía y Satisfacción laboral*

	N	Mínimo	Máximo
Autonomía	312	18	43
Satisfacción laboral	312	67	157
N válido (por lista)	312		

Las variables son de naturaleza ordinal y se recodificarán de la siguiente manera:

Motivación intrínseca: Dimensión → Autonomía

Autonomía baja: 18 a 26

Autonomía normal: 27 a 35

Autonomía alta: 36 a 43

Satisfacción laboral:

Satisfacción baja: 67 a 97

Satisfacción normal: 98 a 128

Satisfacción alta: 129 a 157

Tras realizarse la prueba de normalidad de la variable motivación intrínseca, se afirma que con un nivel de significancia de 5%, se concluye que la autonomía no sigue una distribución normal.

Anteriormente, se concluyó que la satisfacción laboral no sigue una distribución normal; en ese sentido, se procederá a realizar la prueba de hipótesis:

Ho: La autonomía no está relacionada con la satisfacción laboral

H1: La autonomía está relacionada con la satisfacción laboral

$\alpha = 5\%$

Tabla 22

Correlación entre autonomía y satisfacción laboral

		Autonomía	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autonomía		
		Coficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.535
		N	.
	Satisfacción laboral		<.001
		Coficiente de correlación	.535
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	312	312

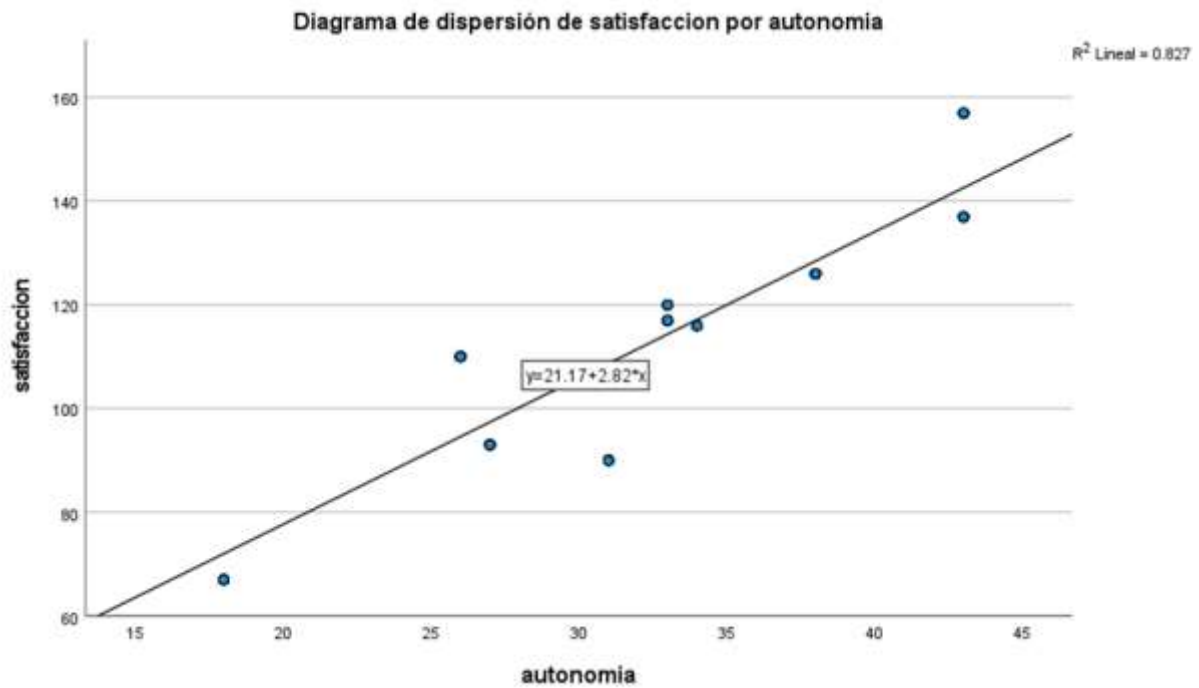
SIG= 0.001 < 0.05; entonces se rechaza Ho

Con un nivel de significancia de 5%, la autonomía está relacionada con la satisfacción laboral. La correlación de Spearman 0.535 indica que existe una relación positiva media entre ambas variables, es decir, si aumenta la autonomía de los trabajadores administrativos entonces también aumentará la satisfacción laboral.

Para apoyar este resultado, a continuación, se realizará un análisis de regresión lineal:

Figura 15

Diagrama de dispersión de satisfacción por Autonomía



Como se observa en la figura 15, la recta de regresión presenta una pendiente positiva, la cual indica que, si aumenta la autonomía, también aumentará la satisfacción laboral.

- **Hipótesis específica 2**

Existe relación directa entre la motivación intrínseca dimensión competencia y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao 2022.

A continuación, se presentan los valores que toman la suma de resultados para cada variable a partir del SPSS:

Tabla 23

Estadísticos descriptivos entre Competencia y Satisfacción laboral

	N	Mínimo	Máximo
Competencia	312	21	39
Satisfacción laboral	312	67	157
N válido (por lista)	312		

Las variables son de naturaleza ordinal y se recodificarán de la siguiente manera:

Motivación intrínseca: Dimensión → Competencia

Competencia baja: 21 a 27

Competencia normal: 28 a 33

Competencia alta: 34 a 39

Satisfacción laboral:

Satisfacción baja: 67 a 97

Satisfacción normal: 98 a 128

Satisfacción alta: 129 a 157

Tras realizarse la prueba de normalidad de la variable motivación intrínseca, se afirma que con un nivel de significancia de 5%, se concluye que la competencia no sigue una distribución normal.

A continuación, se realizarán las pruebas de hipótesis mediante la prueba estadística RHo de Spearman.

Ho: La competencia no está relacionada con la satisfacción laboral

H1: La competencia está relacionada con la satisfacción laboral

$\alpha = 5\%$

Tabla 24

Correlación entre competencia y satisfacción laboral

		Competencia	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Competencia	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.	
	Satisfacción laboral	N	312	312
		Coefficiente de correlación	.852	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	312	312

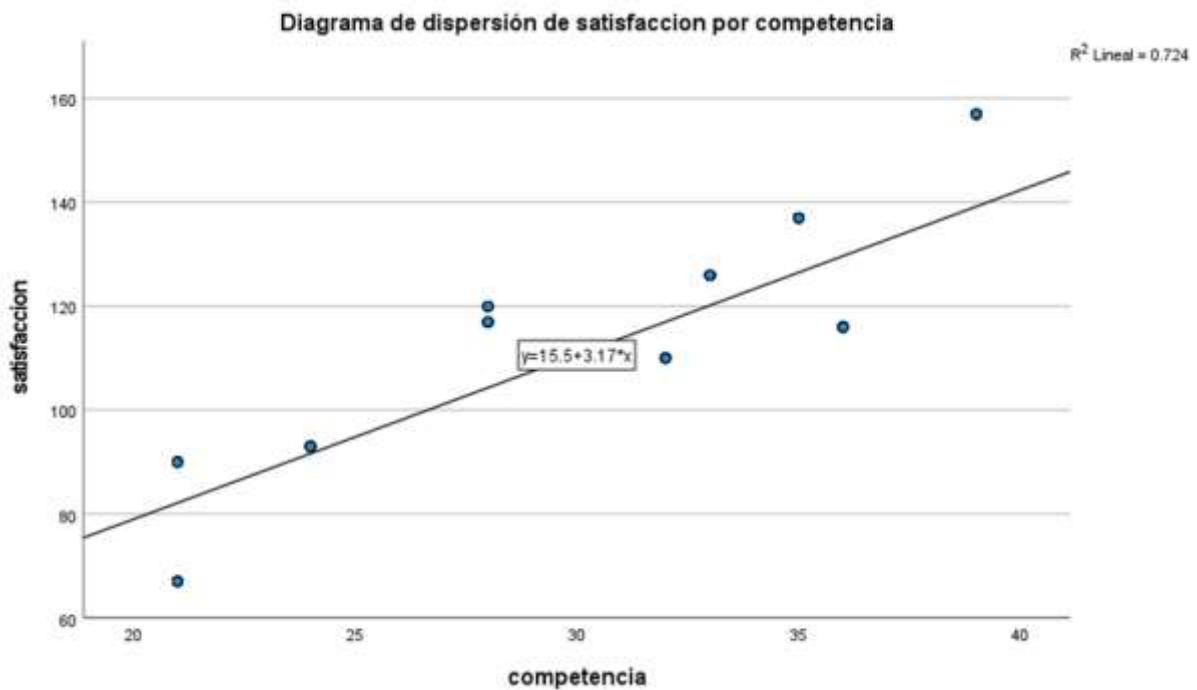
SIG= 0.001 < 0.05; entonces se rechaza Ho

Con un nivel de significancia de 5%, la competencia está relacionada con la satisfacción laboral. La correlación de Spearman 0.852 indica que existe una relación positiva considerable entre ambas variables, es decir, si aumenta la competencia entre los trabajadores administrativos entonces también aumentará la satisfacción laboral.

Para apoyar este resultado, a continuación, se realizará un análisis de regresión lineal:

Figura 16

Diagrama de dispersión de satisfacción por Competencia



Como se observa en la figura 16, la recta de regresión presenta una pendiente positiva, la cual indica que, si aumenta la competencia, también aumentará la satisfacción laboral.

- Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre la motivación intrínseca dimensión relación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao 2022.

A continuación, se presentan los valores que toman la suma de resultados para cada variable a partir del SPSS.

Tabla 25

Estadísticos descriptivos entre Relación y Satisfacción laboral

	N	Mínimo	Máximo
Relación	312	24	49
Satisfacción laboral	312	67	157
N válido (por lista)	312		

Las variables son de naturaleza ordinal y se recodificarán de la siguiente manera:

Motivación intrínseca: Dimensión → Relación

Relación baja: 24 a 32

Relación normal: 33 a 41

Relación alta: 42 a 49

Satisfacción laboral:

Satisfacción baja: 67 a 97

Satisfacción normal: 98 a 128

Satisfacción alta: 129 a 157

Tras realizarse la prueba de normalidad de la variable motivación intrínseca, se afirma que con un nivel de significancia de 5%, se concluye que la relación no sigue una distribución normal.

A continuación, se realizarán las pruebas de hipótesis mediante la prueba estadística RHo de Spearman.

Ho: La relación no está relacionada con la satisfacción laboral

H1: La relación está relacionada con la satisfacción laboral

$\alpha = 5\%$

Tabla 26

Correlación entre relación y satisfacción laboral

		Relación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Relación	Coficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	312
	Satisfacción laboral	Coficiente de correlación	.629
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	312

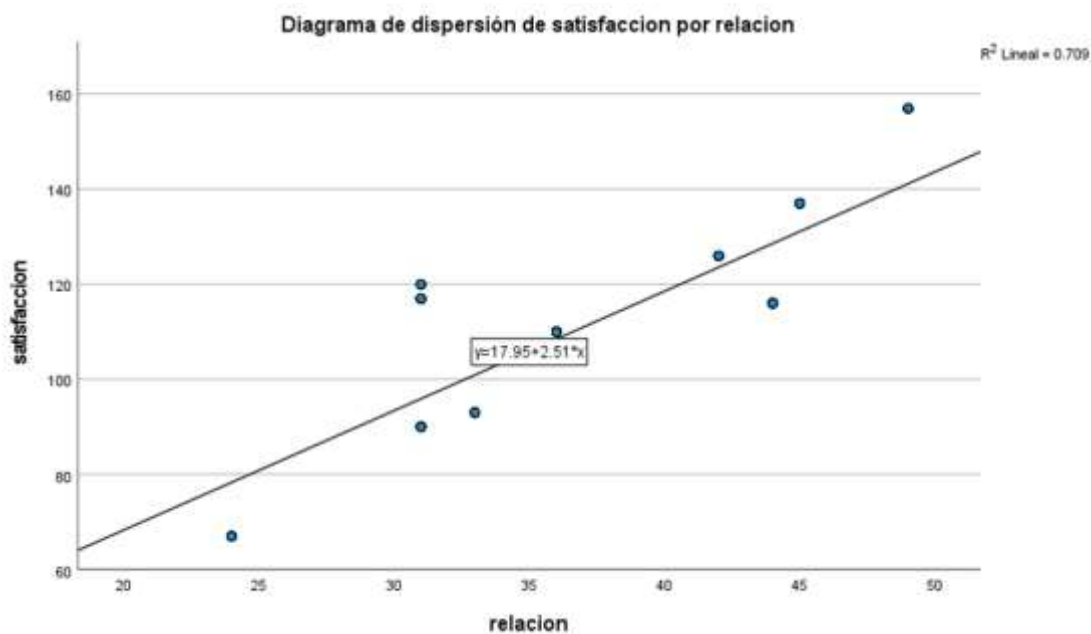
SIG= 0.001 < 0.05; entonces se rechaza Ho

Con un nivel de significancia de 5%, la relación está relacionada con la satisfacción laboral. La correlación de Spearman 0.629 nos indica que existe una relación positiva media entre estas variables, es decir, si aumenta la relación entre los trabajadores administrativos entonces también aumentará la satisfacción laboral.

Para apoyar este resultado, a continuación, se realizará un análisis de regresión lineal:

Figura 17

Diagrama de dispersión de satisfacción por Relación



Como se observa en la figura 17, la recta de regresión presenta una pendiente positiva, la cual indica que, si aumenta la relación, también aumentará la satisfacción laboral.

4.4 Discusión de resultados

Por otro lado, se obtuvieron los siguientes resultados del análisis estadístico, los cuales se detallarán a continuación:

Con el fin de comprobar la hipótesis general, se realizó la prueba estadística no paramétrica Coeficiente de correlación Rho – Spearman, ya que las variables motivación intrínseca y satisfacción laboral no siguen una distribución normal y, son de naturaleza ordinal; dando como resultado una correlación Rho de Spearman de 0.811 y una significancia en el nivel de 0.001. Este resultado significa que se ha confirmado la hipótesis general y se puede asegurar que a medida que incrementa la motivación intrínseca de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, el nivel de satisfacción laboral se incrementará también. El coeficiente de correlación indica que el grado de relación entre ambas variables es muy alto. El resultado coincide con los hallazgos del autor Lu (1999) como se cita en Roche y Haar (2020) quien menciona que la motivación intrínseca se asocia de manera positiva con la satisfacción laboral. Del mismo modo, los autores Karatepe y Tekinkus (2006) sostienen que los elevados niveles de motivación intrínseca de un trabajador dan como resultado altos niveles de satisfacción laboral.

Seguidamente, se comprobaron las hipótesis específicas, las cuales fueron tres, donde en todos los casos se demuestra que sí existe una relación positiva entre las variables.

En el caso de la hipótesis específica 1, se demostró que existe una relación directa entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao con una correlación de Spearman de 0.535. El coeficiente de correlación indica que el grado de relación entre ambas variables es moderado. Ello se refleja en la investigación elaborada por Inoue et al. (2017), la cual sustentaron que la autonomía captada por los colaboradores del hospital en la función y ocupación de trabajo optimizó una mejor satisfacción laboral. Asimismo, algunos análisis han evidenciado la relación positiva entre la autonomía de los colaboradores de los hospitales y su satisfacción laboral. Muestra de ello, Curtis y Glacken

(2014, como se cita en Inoue et al. 2017) hallaron que el estatus profesional, la autonomía y la interacción aportaron a una mejor satisfacción laboral.

En el caso de la hipótesis específica 2, se demostró que existe una relación directa entre la competencia y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao con una correlación de Spearman de 0.852. El coeficiente de correlación indica que el grado de relación entre ambas variables es muy alto. Una clara evidencia de dicha correlación es el estudio investigado por Stamouli y Gerbeth (2021), el cual confirma que la competencia regula y fomenta tanto la satisfacción laboral como el compromiso en el trabajo. Se constató que los colaboradores de la salud con una presencia elevada de competencia están aptos para afrontar de manera más eficaz la posible y probable insatisfacción laboral en el centro laboral con el propósito de que el compromiso organizacional no se perjudique dentro del entorno.

Finalmente, en el caso de la hipótesis específica 3, se demostró que existe una relación directa entre la relación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao con una correlación de Spearman de 0.629. El coeficiente de correlación indica que el grado de relación entre ambas variables es considerable.

Ello se evidenció en el estudio desarrollado por Magnier-Watanabe et al. (2019), el cual manifiesta que las organizaciones no deben confiar estrictamente en el diseño del trabajo para impulsar el confort de los colaboradores; sino que están en la obligación de sostener de que las cualidades de las obligaciones laborales se conviertan tanto en la relación como la satisfacción laboral. De igual forma, al menos para los colaboradores japoneses, es relevante una custodia consideración al diseño de trabajo que potencie la satisfacción laboral, la relación y la autorrealización.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El objetivo principal de la investigación es establecer la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en los hospitales de la región Callao. En base al análisis realizado, donde se obtiene una correlación de 0.811, se evidencia que sí existe una relación entre ambas variables. Para ser más precisos, existe una relación positiva considerable entre dichas variables en los trabajadores administrativos de los hospitales de la región previamente mencionada. Por lo cual se atribuye de manera afirmativa la hipótesis general del presente trabajo de investigación.

El primer objetivo específico consiste en determinar la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores. Posteriormente, se obtuvo una correlación de 0.535, lo cual señala que sí hay una relación entre ambas variables. Propiamente dicho, existe una relación positiva media entre dichas variables. En otras palabras, se evidencia que los colaboradores aprecian más involucrarse y comprometerse con acciones relacionadas con el sentido íntegro de sí mismo para así percibir que están en la capacidad de optar y poner en práctica sus acciones personales, reconociendo así algún control sobre las consecuencias de las mismas; de esta manera es que aumenta su satisfacción laboral dentro de la organización.

El segundo objetivo específico consiste en determinar la relación entre la competencia y la satisfacción laboral de los colaboradores. Seguidamente, se obtuvo una correlación de 0.852, lo cual denota que sí hay una relación entre ambas variables. Concretamente, existe una relación positiva considerable entre dichas variables. Dicho de otra manera, los colaboradores aprecian más controlar las responsabilidades, ocupaciones y conocer distintas aptitudes y capacidades, provocando sensaciones de efectividad cuando el colaborador se hace responsable

de afrontar retos y objetivos óptimos generando cierta repercusión en la organización; sintiéndose importantes y valiosos dentro de la institución a la que pertenecen.

El tercer objetivo específico es determinar la relación entre la relación y la satisfacción laboral de los colaboradores. Seguidamente, se obtuvo una correlación de 0.629, lo cual refleja que sí existe una relación entre ambas variables. Específicamente, una relación positiva media entre dichas variables. Cabe mencionar que, dentro del ambiente laboral, los colaboradores distinguen y valoran una vivencia de relaciones sociales provechosas y benevolentes. Asimismo, aseguran sentir y percibir que están implicados en acciones recíprocas con el entorno, enlazándose con ellas en asociaciones de cuidado, afecto y simpatía mutua; haciendo notar de esta manera el incremento exponencial del bienestar psicológico y la satisfacción laboral dentro de la institución.

5.2 Recomendaciones para futuras investigaciones

Debido a que la muestra a la cual está dirigida el presente trabajo de investigación está circunscrita estrictamente en la región del Callao, una de las principales recomendaciones para futuras investigaciones es abordar y llegar a más zonas y áreas geográficas donde exista mayor presencia de personal administrativo con el propósito de conocer si existe relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral.

Asimismo, en lo que se refiere al público objetivo, el cual involucra al personal administrativo de los hospitales, se recomienda estudiar la relación de estas variables en el área asistencial, dado que como se mencionó en las limitaciones del presente trabajo de investigación, el acceso al personal asistencial suele ser más estricto y limitado en las entidades de salud pública dado que es el personal encargado de brindar la atención a los usuarios y no disponen de mucha disponibilidad. Para futuras investigaciones, sería recomendable contar con

los permisos necesarios en cuanto a una mejor accesibilidad y poder estudiar si los resultados coinciden o no con los del personal administrativo.

De igual forma, en lo que respecta a la teoría elegida para desarrollar las dimensiones de la variable motivación intrínseca, se recomienda optar por alguna otra teoría que abarque dimensiones más completas y globales que permitan poder analizar, examinar e indagar más a detalle el grado de motivación intrínseca de los trabajadores.

Por último, Gastearena-Balda et al. (2021) evidencia que los colaboradores del sector público se encuentran más satisfechos que los privados. Dicha relación se halla parcialmente abogada por los requerimientos y los medios laborales. Ello se evidencia en que ambos sectores otorgan distintos niveles de satisfacción. Por lo cual, para futuras investigaciones se sugiere abordar, examinar y ampliar el estudio enfocado al sector privado.

6. REFERENCIAS

Ahumada, M. (s.f.). *Metodologías participativas en salud ocupacional: Grupo de discusión*.

Instituto de Salud Pública.

<https://www.ispch.cl/sites/default/files/GuiaMetodolog%C3%ADaParticipativa-09072019B.pdf>

Anderfuhren-Biget, S., Varone, F., Giauque, D., & Ritz, A. (2010). Motivating employees of the public sector: Does public service motivation matter? *International Public Management Journal*, 13(3), 213–246. <https://doi.org/10.1080/10967494.2010.503783>

Ashforth, B. (1989). The experience of powerlessness in organizations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 43(2), 207–242.

[https://doi.upc.elogim.com/10.1016/0749-5978\(89\)90051-4](https://doi.upc.elogim.com/10.1016/0749-5978(89)90051-4)

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2019). *Lineamiento para el nombramiento del personal contratado por servicios personales en el sector público bajo el régimen del Decreto Legislativo N°276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público*.

<https://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/ar-web/Res-N-075-2019-SERVIR-PE.pdf>

Ayalew, F., Kibwana, S., Shawula, S., Misganaw, E., Abosse, Z., Van Roosmalen, J., Stekelenburg, J., Kim, Y., Teshome, M., & Mariam, D. (2019). Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 18(46).

<https://doi.org/10.1186/s12912-019-0373-8>

- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Criado-García, F., & Curioso, W. (2021). Quality Evaluation of Health Services Using the Kano Model in Two Hospitals in Peru. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11), 6159. <https://doi.org/10.3390/ijerph18116159>
- Baumeister, R., & Leary, M. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497–529. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497>
- Belrhiti, Z., Van Damme, W., Belalia, A., & Marchal, B. (2019). Does public service motivation matter in Moroccan public hospitals? A multiple embedded case study. *International Journal for Equity in Health*, 18(160). <https://doi.org/10.1186/s12939-019-1053-8>
- Bidee, J., Vantilborgh, T., Pepermans, R., Willems, J., Jegers, M., & Hofmans, J. (2017). Daily motivation of volunteers in healthcare organizations: relating team inclusion and intrinsic motivation using self-determination theory. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(3), 325-336. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2016.1277206>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>
- Bonilla-Asalde, C., Adrianzen, E., Jauregui, J., Quiroz, J., Camacho, E., & Rivera-Lozada, O. (2020). Results-Oriented Hospital Administration: Barriers and Perspectives of

- Synergies in a Public Hospital in Peru. *Pakistan Journal of Medical and Health Sciences*, 14(2), 846-852.
- Chen, J., Ghardallou, W., Comite, U., Ahmad, N., Ryu, H., Ariza-Montes, A., & Han, H. (2022). Managing Hospital Employees' Burnout through Transformational Leadership: The Role of Resilience, Role Clarity, and Intrinsic Motivation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(17), 10941. <https://doi.org/10.3390/ijerph191710941>
- Chen, X., Ma, J., Jin, J., & Fosh, P. (2013). Information privacy, gender differences, and intrinsic motivation in the workplace. *International Journal of Information Management*, 33(6), 917-926. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.08.010>
- Clark, D. (1997). Strategic management tool usage. *Journal of Strategic Change*, 6(7), 417–427. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1697\(199711\)6:7<417::AID-JSC281>3.0.CO;2-9](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1697(199711)6:7<417::AID-JSC281>3.0.CO;2-9)
- Conexión Esan. (2019, 05 de septiembre). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?*. Recuperado el 11 de noviembre de 2022, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>
- Deci, E., Eghrari, H., Patrick, B., & Leone, D. (1994). Facilitating Internalization: The Self Determination Theory Perspective. *Journal of Personality*, 62(1), 119–142. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1994.tb00797.x>
- Deci, E., Koestner, R., & Ryan, R. (1999). A Meta-analytic Review of Experiments Examining the Effects of Extrinsic Rewards on Intrinsic Motivation. *Psychological Bulletin* 125(6), 627–668. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.6.627>

- Deci, E., & Ryan, R. (1985). The General Causality Orientations Scale: Self-determination in Personality. *Journal of Research in Personality*, 19(2), 109–134. [https://doi.org/10.1016/0092-6566\(85\)90023-6](https://doi.org/10.1016/0092-6566(85)90023-6)
- Deci, E., & Ryan, R. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- De Los Heros, R., Murillo, S., & Solana, N. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud. *Revista de Economía del Caribe*, 26. <https://doi.org/10.14482/ecoca.26.158.7>
- DIRESA Callao. (s.f.). *Portal de Transparencia*. Recuperado el 11 de noviembre de 2022, de <https://www.diresacallao.gob.pe/wdiresa/institucion/nosotros/>
- Droppelmann, G. (2018). Pruebas de normalidad. *Revista actualizaciones Clínica Meds*, 2(1), 39-43. <https://www.meds.cl/wp-content/uploads/Art-5.-Guillermo-Droppelmann.pdf>
- Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(2), 353-373. <http://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- Espinoza-Portilla, E., Gil, W., & Agurto, E. (2020). Main problems in the management of health facilities in Peru. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), 1-16. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146/1602>
- Foglia, E., Ferrario, L., Schettini, F., Pagani, M., Dalla, B., & Porazzi, E. (2022). COVID-19 and hospital management costs: the Italian experience. *Bmc Health Services Research*, 22(1), 991. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08365-9>

- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- Froiland, J., & Worrell, F. (2016). Intrinsic motivation, learning goals, engagement, and achievement in a diverse high school. *Psychology in the Schools*, 53(3), 321-336.
<https://doi.org/10.1002/pits.21901>
- Gagné, M. (2009). A model of knowledge-sharing motivation. *Human Resource Management*, 48(4), 571-589. <https://doi.org/10.1002/hrm.20298>
- Gastearena-Balda, L., Ollo-Lopez, A., & Larraza Kintana, M. (2021). Are public employees more satisfied than private ones? The mediating role of job demands and job resources. *The journal of the iberoamerican academy of management*, 19(3-4), 231-258.
<https://doi.org/10.1108/MRJIAM-09-2020-1094>
- Gersbach, H., Sorger, G., & Amon, C. (2018). Hierarchical growth: Basic and applied research. *Journal of Economic Dynamics & Control*, 90, 434-459.
<https://doi.org/10.1016/j.jedc.2018.03.007>
- Gheitani, A., Imani, S., Seyyedamiri, N., & Foroudi, P. (2019). Mediating effect of intrinsic motivation on the relationship between Islamic work ethic, job satisfaction, and organizational commitment in banking sector. *International Journal Of Islamic and Middle Eastern Finance And Management*, 12(1), 76-95.
<https://doi.org/10.1108/IMEFM-01-2018-0029>
- Gobierno Regional del Callao (2022). *Plan de Trabajo Anual de Actividades de Bienestar Social para el año 2022*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3614092/APROBAR%20el%20%22Plan%20de%20Trabajo%20Anual%20de%20Actividades%20de%20Bienestar%20Social%20para%20el%20a%C3%B1o%202022%22.pdf?v=1662741092>

Gobierno Regional del Callao (2023). *Plan de Trabajo Anual de Actividades de Bienestar Social para el año 2023*.

<http://prototipo.regioncallao.gob.pe/contenidos/contenidosGRC/filesContenido/file10000918.pdf>

Goetz, N., & Wald, A. (2022). ¿Similar but different? The influence of job satisfaction, organizational commitment and person-job fit on individual performance in the continuum between permanent and temporary organizations. *International Journal of Project Management*, 40(3), 251-261. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2022.03.001>

Halcomb, E., Smyth, E., & McInnes S. (2018). Job satisfaction and career intentions of registered nurses in primary health care: an integrative review. *BMC Family Practice*, 19, 136. <https://doi.org/10.1186/s12875-018-0819-1>

Harari, M., Herst, D., Parola, H., & Carmona, B. (2017). Organizational Correlates of Public Service Motivation: A Meta-analysis of Two Decades of Empirical Research. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(1), 68-84. <https://doi.org/10.1093/jopart/muw056>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed). Editorial McGraw-Hül Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hül Interamericana.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46(1), 13–22.
- Hinna, A., Homberg, F., Scarozza, D., & Verdini, V. (2019). Public service motivation and public sector employment preference: Comparing Italian and British students. *Public Money & Management*, 41(1), 46-54. <https://doi.org/10.1080/09540962.2019.1648003>
- Howard, J., Gagne, M., Morin, A., & Van den Broeck, A. (2016). Motivation profiles at work: A self-determination theory approach. *Journal Of Vocational Behavior*, 95, 74-89. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2016.07.004>
- Ilea, C., Daina, L., Bungau, S., Tit, D., Uivarosan, D., Moleriu, L., Petre, I., Bungau, C., & Petre, I. (2020). Sustainable Management, Instable Legislation Regarding Wages, and Employee Satisfaction/Motivation in Two Romanian Hospitals. *Sustainability*, 12(3), 909. <https://doi.org/10.3390/su12030909>
- Inoue, T., Karima, R., & Harada, K. (2017). Bilateral effects of hospital patient-safety procedures on nurses' job satisfaction. *International Nursing Review*, 64(3), 437-445. <https://doi.org/10.1111/inr.12336>
- Javed, S., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), E168-E182. <https://doi.org/10.1002/hpm.2629>

- Karatepe, O., & Tekinkus, M. (2006). The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees. *International Journal of Bank Marketing*, 24(3), 173-193.
<https://doi.upc.elogim.com/10.1108/02652320610659021>
- Landry, T., Forest, J., Zigarmi, D., Houson, D., & Boucher, E. (2017). The Carrot or the Stick? Investigating the Functional Meaning of Cash Rewards and Their Motivational Power according to Self-Determination Theory. *Compensation and Benefits Review*, 49(1), 9–25. <https://doi.org/10.1177/0886368717750904>
- Leite, E., Guimaraes, N., & Dias, R. (2022). Satisfaction and motivation: a study with servers from the traffic department of federal district. *Independent journal of management & production*, 13(5), 1093-1110. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v13i5.1706>
- Locke, E.A. (1969). What Is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human performance*, 4, 309-336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Locke, E.A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction, in Dunnette. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1, 1297-1343.
- Magnier-Watanabe, R., Benton, C., Uchida, T., & Orsini, P. (2019). Designing Jobs to Make Employees Happy? Focus on Job Satisfaction First. *Social Science Japan Journal*, 22(1), 85-107. <https://doi.org/10.1093/ssjj/jyy040>
- Malik, M., Choi, J., & Butt, A. (2019). Distinct effects of intrinsic motivation and extrinsic rewards on radical and incremental creativity: The moderating role of goal orientations. *Journal Of Organizational Behavior*, 40(9-10), 1013-1026.
<https://doi.org/10.1002/job.2403>

- Mardanov, I. (2021). Intrinsic and extrinsic motivation, organizational context, employee contentment, job satisfaction, performance and intention to stay. *Evidence-based HRM*, 9(3), 223-240. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-02-2020-0018>
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mehmood, K., Jabeen, F., Al Hammadi, K., Al Hammadi, A., Iftikhar, Y., & Alnahyan, M. (2023). Disentangling employees' passion and work-related outcomes through the lens of cross-cultural examination: a two-wave empirical study. *International Journal of Manpower*, 44(1), 37-57. <https://doi.org/10.1108/IJM-11-2020-0532>
- Menges, J., Tussing, D., Wihler, A., & Grant, A. (2017). When Job performance is all relative: How family motivation energizes effort and compensates for intrinsic motivation. *Academy of Management Journal*, 60(2), 695-719. <https://doi.org/10.5465/amj.2014.0898>
- Mora, O., Guerrero, M., Manosalvas, C., & Pedraza, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 956-974. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El recurso humano y la productividad*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Otis, N., & Pelletier, L. (2005). A Motivational Model of Daily Hassles, Physical Symptoms, and Future Work Intentions among Police Officers. *Journal of Applied Social Psychology*, 35(10), 2193–2214. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2005.tb02215.x>

- O'Donoghue, D., & Van Der Werff, L. (2021). Empowering leadership: balancing self-determination and accountability for motivation. *Personnel Review*, 51(4), 1205-1220. <https://doi.upc.elogim.com/10.1108/PR-11-2019-0619>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pimentel, D. (2018). Non-family employees: Levels of job satisfaction and organizational justice in small and medium-sized family and non-family firms. *European Journal of Family Business*, 8(2), 93-102. <https://doi.org/10.24310/ejfbefjb.v8i2.5178>
- Prysmakova, P. (2020). Contact with citizens and job satisfaction: expanding person-environment models of public service motivation. *Public Management Review*, 23(9), 1339-1358. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1751252>
- Roche, M., & Haar, J. (2020). Motivations, work-family enrichment and job satisfaction: an indirect effects model. *Personnel Review*, 49(3), 903-920. <https://doi.org/10.1108/PR-06-2019-0289>
- Rockmann, K., & Ballinger, G. (2017). Intrinsic Motivation and Organizational Identification Among On-Demand Workers. *Journal of Applied Psychology*, 102(9), 1305-1316. <https://doi.org/10.1037/apl0000224>
- Ryan, R., Deci, E., Vansteenkiste, M., & Soenens, B. (2021). Building a Science of Motivated Persons: Self-Determination Theory's Empirical Approach to Human Experience and the Regulation of Behavior. *Motivation Science*, 7(2), 97-110. <https://doi.org/10.1037/mot0000194>

- Ryan, R., Ryan, W., Di Domenico, S., & Deci, E. (2019). The nature and the conditions of human autonomy and flourishing: Self-determination theory and basic psychological needs. En R. M. Ryan (Ed.) *The Oxford handbook of human motivation* (pp. 89-110). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190666453.013.6>
- Ryan, R., & Deci, E. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Ryan, R., & Deci, E. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*, 61. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Shahid, S., & Paul, J. (2021). Intrinsic motivation of luxury consumers in an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 61, 102531. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102531>
- Sheldon, K., & Elliot, A. (1999). Goal striving, need satisfaction, and longitudinal well-being: The self-concordance model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76(3), 482–497. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.76.3.482>
- Sousa, V., Driessnack, M., & Mendes, I. (2007). An overview of research designs relevant to nursing: part 1: quantitative research designs. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(3), 502-507. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (s.f.). *Contrato Administrativo de Servicios*. <https://orientacion.sunat.gob.pe/3221-07-contrato-administrativo-de-servicios-cas>

- Stamouli, E., & Gerbeth, S. (2021). The moderating effect of emotional competence on job satisfaction and organisational commitment of healthcare professionals. *Bmc Health Services Research* 21, 1257. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07234-1>
- Steijn, B., & Van der Voet, J. (2019). Relational Job Characteristics and Job Satisfaction of Public Sector Employees: When Prosocial Motivation and Red Tape Collide. *Public Administration* 97(1), 64–80. <https://doi.org/10.1111/padm.12352>
- Swiatczak, M. (2021). Towards a neo-configurational theory of intrinsic motivation. *Motivation and Emotion*, 45(6), 769-789. <https://doi.org/10.1007/s11031-021-09906-1>
- Uribe, S., Ide-Olivero, J., & Castro, Caro, V. (2014). Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 7(3), 128-135. <http://dx.doi.org/10.1016/j.piro.2014.07.001>
- Vallerand, I. (2017). Burnout Among MD/PhD Trainees: The Forgotten Subgroup. *Academic Medicine*, 92(7), 906. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000001757>
- Van den Broeck, A., Ferris, D., Chang, C., & Rosen, C. (2016). A Review of Self-Determination Theory's Basic Psychological Needs at Work. *Journal Of Management*, 42(5), 1195.1229. <https://doi.org/10.1177/0149206316632058>
- Van den Broeck, A., Howard, J., Van Vaerenbergh, Y., Leroy, H., & Gagne, M. (2021). Beyond intrinsic and extrinsic motivation: A meta-analysis on self-determination theory's multidimensional conceptualization of work motivation. *Organizational Psychology Review*, 11(3), 240-273. <https://doi.org/10.1177/20413866211006173>
- Veenstra, G., Dabekaussen, K., Molleman, E. Heineman, E., & Welker, G. (2022). Health care professionals' motivation, their behaviors, and the quality of hospital care: A mixed-

- methods systematic review. *Health Care Management Review*, 47(2), 155-167.
<http://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000284>
- Wang, Y., Das, R., Lapa, T., Marosan, P., Pawliuk, R., Chable, H., Lake, D., & Lofters, A. (2023). Career development of international medical graduates in Canada: status of the unmatched. *Humanit Soc Sci Commun*, 10(38). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01534-z>
- Weinstein, N., & Ryan, R. (2010). When helping helps: Autonomous motivation for prosocial behavior and its influence on well-being for the helper and recipient. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98(2), 222–244. <https://doi.org/10.1037/a0016984>
- Yamini, R., Soloveva, D., & Peng, X. (2020). What Inspires Social Entrepreneurship? The Role of Prosocial Motivation, Intrinsic Motivation, and Gender in Forming Social Entrepreneurial Intention. *Entrepreneurship Research Journal*, 12(2), 71-105.
<https://doi.org/10.1515/erj-2019-0129>
- Zamora, R. (2015). La satisfacción laboral de los servidores públicos en Tungurahua. *Boletín de Coyuntura*, (7), 15-16.
<http://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/issue/view/102>
- Zhang, J., Zhou, H., Han, X., Sun, J., Hu, L., Wu, S., Zhao, P., Jiang, F., & Liu, Y. (2018). Job Satisfaction and Associated Factors among Medical Staff in Tertiary Public Hospitals: Results from a National Cross-Sectional Survey in China. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 15(7), 1528.
<https://doi.org/10.3390/ijerph15071528>

7. ANEXOS

7.1 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p style="text-align: center;"><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022?</p> <p style="text-align: center;"><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la competencia y la satisfacción laboral de los colaboradores</p>	<p style="text-align: center;"><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022</p> <p style="text-align: center;"><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>Determinar la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores de los hospitales de la región Callao, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la competencia y la satisfacción laboral de los colaboradores</p>	<p style="text-align: center;"><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></p> <p>Existe relación directa entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022</p> <p style="text-align: center;"><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u></p> <p>Existe relación directa entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022.</p> <p>Existe relación directa entre la</p>	<p>1. VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Motivación intrínseca: Teoría de la autodeterminación (Ryan, RM. y Deci, EL., 2017)</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Autonomía ● Competencia ● Relación <p>2. VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Satisfacción Laboral (Meliá y Peiró, 1989, como se cita en Pimentel, 2018)</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción con la supervisión ● Satisfacción con el ambiente físico

<p>de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la relación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022?</p>	<p>de los hospitales de la región Callao, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la relación y la satisfacción laboral de los colaboradores de los hospitales de la región Callao, 2022.</p>	<p>competencia y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022.</p> <p>Existe relación directa entre la relación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la región Callao, 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción con las prestaciones ● Satisfacción intrínseca ● Satisfacción con la participación
--	---	---	---

7.2 Matriz de referencias por cuartiles

N°	Referencia	Cuartil	Base de datos
1	<p>Anderfuhren-Biget, S., Varone, F., Giauque, D., & Ritz, A. (2010). Motivating employees of the public sector: Does public service motivation matter? <i>International Public Management Journal</i>, 13(3), 213–246.</p> <p>https://doi.org/10.1080/10967494.2010.503783</p>	Q2	Web Of Science
2	<p>Ayalew, F., Kibwana, S., Shawula, S., Misganaw, E., Abose, Z., Van Roosmalen, J., Stekelenburg, J., Kim, Y., Teshome, M., & Mariam, D. (2019). Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia: a cross-sectional study. <i>BMC Nursing</i>, 18(46).</p> <p>https://doi.org/10.1186/s12912-019-0373-8</p>	Q1	Web Of Science
3	<p>Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Criado-García, F., & Curioso, W. (2021). Quality Evaluation of Health Services Using the Kano Model in Two Hospitals in Peru. <i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i>, 18(11), 6159.</p> <p>https://doi.org/10.3390/ijerph18116159</p>	Q2	Web Of Science

4	<p>Belrhiti, Z., Van Damme, W., Belalia, A., & Marchal, B. (2019). Does public service motivation matter in Moroccan public hospitals? A multiple embedded case study. <i>International Journal for Equity in Health</i>, 18(160).</p> <p>https://doi.org/10.1186/s12939-019-1053-8</p>	Q1	Web Of Science
5	<p>Bidee, J., Vantilborgh, T., Pepermans, R., Willems, J., Jegers, M., & Hofmans, J. (2017). Daily motivation of volunteers in healthcare organizations: relating team inclusion and intrinsic motivation using self-determination theory. <i>European Journal of Work and Organizational Psychology</i>, 26(3), 325-336.</p> <p>https://doi.org/10.1080/1359432X.2016.1277206</p>	Q3	Web Of Science
6	<p>Chen, X., Ma, J., Jin, J., & Fosh, P. (2013). Information privacy, gender differences, and intrinsic motivation in the workplace. <i>International Journal of Information Management</i>, 33(6), 917-926.</p> <p>https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.08.010</p>	Q1	Web Of Science

7	Deci, E., Koestner, R., & Ryan, R. (1999). A Meta-analytic Review of Experiments Examining the Effects of Extrinsic Rewards on Intrinsic Motivation. <i>Psychological Bulletin</i> , 125(6), 627–668. https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.6.627	Q1	Scopus
8	Deci, E., & Ryan, R. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. <i>Psychological Inquiry</i> , 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01	Q1	Scopus
9	Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. <i>Enfermería Global</i> , 18(2), 353-373. http://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741	Q1	Scopus
10	Espinoza-Portilla, E., Gil, W., & Agurto, E. (2020). Main problems in the management of health facilities in Peru. <i>Revista Cubana de Salud Pública</i> , 46(4), 1-16. https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146/1602	Q3	Scopus

11	Froiland, J., & Worrell, F. (2016). Intrinsic motivation, learning goals, engagement, and achievement in a diverse high school. <i>Psychology in the Schools</i> , 53(3), 321-336. https://doi.org/10.1002/pits.21901	Q3	Web of Science
12	Gastearena-Balda, L., Ollo-Lopez, A., & Larraza Kintana, M. (2021). Are public employees more satisfied than private ones? The mediating role of job demands and job resources. <i>The journal of the iberoamerican academy of management</i> , 19(3-4), 231-258. https://doi.org/10.1108/MRJIAM-09-2020-1094	Q3	Web Of Science
13	Gheitani,A., Imani, S., Seyyedamiri, N., & Foroudi,P. (2019). Mediating effect of intrinsic motivation on the relationship between Islamic work ethic, job satisfaction, and organizational commitment in banking sector. <i>International Journal of islamic and Middle eastern Finance and Management</i> , 12(1), 76-95. https://doi.org/10.1108/IMEFM-01-2018-0029	Q1	Scopus

14	<p>Foglia, E., Ferrario, L., Schettini, F., Pagani, M., Dalla, B., & Porazzi, E. (2022). COVID-19 and hospital management costs: the Italian experience. <i>Bmc Health Services Research</i>, 22(1), 991.</p> <p>https://doi.org/10.1186/s12913-022-08365-9</p>	Q3	Web Of Science
15	<p>Gagné, M. (2009). A model of knowledge-sharing motivation. <i>Human Resource Management</i>, 48(4), 571-589.</p> <p>https://doi.org/10.1002/hrm.20298</p>	Q1	Web Of Science
16	<p>Gersbach, H., Sorger, G., & Amon, C. (2018). Hierarchical growth: Basic and applied research. <i>Journal of Economic Dynamics & Control</i>, 90, 434-459.</p> <p>https://doi.org/10.1016/j.jedc.2018.03.007</p>	Q2	Web of Science
17	<p>Goetz, N., & Wald, A. (2022). Similar but different? The influence of job satisfaction, organizational commitment and person-job fit on individual performance in the continuum between permanent and temporary organizations. <i>International Journal of Project Management</i>, 40(3), 251-261.</p> <p>https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2022.03.001</p>	Q1	Scopus

18	Halcomb, E., Smyth, E., & McInnes S. (2018). Job satisfaction and career intentions of registered nurses in primary health care: an integrative review. <i>BMC Family Practice</i> , 19, 136. https://doi.org/10.1186/s12875-018-0819-1	Q2	Web Of Science
19	Harari, M., Herst, D., Parola, H., & Carmona, B. (2017). Organizational Correlates of Public Service Motivation: A Meta-analysis of Two Decades of Empirical Research. <i>Journal of Public Administration Research and Theory</i> , 27(1), 68-84. https://doi.org/10.1093/jopart/muw056	Q1	Scopus
20	Hinna, A, Homberg, F., Scarozza, D., & Verdini, V. (2019). Public service motivation and public sector employment preference: Comparing Italian and British students. <i>Public Money & Management</i> , 41(1), 46-54. https://doi.org/10.1080/09540962.2019.1648003	Q2	Web Of Science
21	Howard, J., Gagne, M., Morin, A., & Van den Broeck, A. (2016). Motivation profiles at work: A self-determination theory approach. <i>Journal Of Vocational Behavior</i> , 95, 74-89. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2016.07.004	Q1	Web Of Science

22	Ilea, C., Daina, L., Bungau, S., Tit, D., Uivarosan, D., Moleriu, L., Petre, I., Bungau, C., & Petre, I. (2020). Sustainable Management, Instable Legislation Regarding Wages, and Employee Satisfaction/Motivation in Two Romanian Hospitals. <i>Sustainability</i> , 12(3), 909. https://doi.org/10.3390/su12030909	Q3	Scopus
23	Inoue, T., Karima, R., & Harada, K. (2017). Bilateral effects of hospital patient-safety procedures on nurses' job satisfaction. <i>International Nursing Review</i> , 64(3), 437-445. https://doi.org/10.1111/inr.12336	Q1	Web Of Science
24	Karatepe, O., & Tekinkus, M. (2006). The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees. <i>International Journal of Bank Marketing</i> , 24(3), 173-193. https://doi.upc.elogim.com/10.1108/02652320610659021	Q1	Scopus

25	<p>Leite, E., Guimaraes, N., & Dias, R. (2022). Satisfaction and motivation: a study with servers from the traffic department of federal district. <i>Independent journal of management & production</i>, 13(5), 1093-1110.</p> <p>https://doi.org/10.14807/ijmp.v13i5.1706</p>	Q4	Web Of Science
26	<p>Magnier-Watanabe, R., Benton, C., Uchida, T., & Orsini, P. (2019). Designing Jobs to Make Employees Happy? Focus on Job Satisfaction First. <i>Social Science Japan Journal</i>, 22(1), 85-107.</p> <p>https://doi.org/10.1093/ssjj/jyy040</p>	Q2	Scopus
27	<p>Malik, M., Choi, J., & Butt, A. (2019). Distinct effects of intrinsic motivation and extrinsic rewards on radical and incremental creativity: The moderating role of goal orientations. <i>Journal Of Organizational Behavior</i>, 40(9-10), 1013-1026.</p> <p>https://doi.org/10.1002/job.2403</p>	Q1	Scopus

28	Mardanov, I. (2021). Intrinsic and extrinsic motivation, organizational context, employee contentment, job satisfaction, performance and intention to stay, <i>Evidence-based HRM</i> , 9(3), 223-240. https://doi.org/10.1108/EBHRM-02-2020-0018	Q3	Web of Science
29	Mehmood, K., Jabeen, F., Al Hammadi, K., Al Hammadi, A., Iftikhar, Y., & Alnahyan, M. (2023). Disentangling employees' passion and work-related outcomes through the lens of cross-cultural examination: a two-wave empirical study. <i>International Journal of Manpower</i> , 44(1), 37-57. https://doi.org/10.1108/IJM-11-2020-0532	Q1	Scopus
30	Menges, J., Tussing, D., Wihler, A., & Grant, A. (2017). When Job performance is all relative: How family motivation energizes effort and compensates for intrinsic motivation. <i>Academy of Management Journal</i> , 60(2), 695-719. https://doi.org/10.5465/amj.2014.0898	Q1	Web Of Science

31	Mora, O., Guerrero, M., Manosalvas, C., & Pedraza, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. <i>Revista Venezolana de Gerencia</i> , 27(8), 956-974. https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15	Q3	Scopus
32	O'Donoghue, D., & Van Der Werff, L. (2021). Empowering leadership: balancing self-determination and accountability for motivation. <i>Personnel Review</i> , 51(4), 1205-1220. https://doi.upc.elogim.com/10.1108/PR-11-2019-0619	Q1	Scopus
33	Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. <i>Innovar</i> , 30(76), 9-24. https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191	Q1	Scopus
34	Pimentel, D. (2018). Non-family employees: Levels of job satisfaction and organizational justice in small and medium-sized family and non-family firms. <i>European Journal of Family Business</i> 8(2), 93-102. https://doi.org/10.24310/ejfbejfb.v8i2.5178	Q3	Scopus

35	<p>Prysmakova, P. (2020). Contact with citizens and job satisfaction: expanding person-environment models of public service motivation. <i>Public Management Review</i>, 23(9), 1339-1358.</p> <p>https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1751252</p>	Q1	Scopus
36	<p>Roche, M., & Haar, J. (2020). Motivations, work-family enrichment and job satisfaction: an indirect effects model. <i>Personnel Review</i>, 49(3), 903-920.</p> <p>https://doi.org/10.1108/PR-06-2019-0289</p>	Q3	Scopus
37	<p>Rockmann, K., & Ballinger, G. (2017). Intrinsic Motivation and Organizational Identification Among On-Demand Workers. <i>Journal of Applied Psychology</i>, 102(9), 1305-1316.</p> <p>https://doi.org/10.1037/apl0000224</p>	Q1	Web Of Science
38	<p>Ryan, R., Deci, E., Vansteenkiste, M., & Soenens, B. (2021). Building a Science of Motivated Persons: Self-Determination Theory's Empirical Approach to Human Experience and the Regulation of Behavior. <i>Motivation Science</i>, 7(2), 97-110.</p> <p>https://doi.org/10.1037/mot0000194</p>	Q2	Web Of Science

39	<p>Ryan, R., & Deci, E. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. <i>American Psychologist</i>, 55(1), 68-78.</p> <p>https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68</p>	Q1	Scopus
40	<p>Ryan, R., & Deci, E. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. <i>Contemporary Educational Psychology</i>, 61.</p> <p>https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860</p>	Q1	Web Of Science
41	<p>Shahid, S., & Paul, J. (2021). Intrinsic motivation of luxury consumers in an emerging market. <i>Journal of Retailing and Consumer Services</i>, 61, 102531.</p> <p>https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102531</p>	Q1	Web Of Science
42	<p>Sheldon, K., & Elliot, A. (1999). Goal striving, need satisfaction, and longitudinal well-being: The self-concordance model. <i>Journal of Personality and Social Psychology</i>, 76(3), 482–497.</p> <p>https://doi.org/10.1037/0022-3514.76.3.482</p>	Q1	Scopus

43	Sousa, V., Driessnack, M., & Mendes, I. (2007). An overview of research designs relevant to nursing: part 1: quantitative research designs. <i>Revista Latino-Americana de Enfermagem</i> , 15(3), 502-507. https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022	Q4	Web Of Science
44	Stamouli, E., & Gerbeth, S. (2021). The moderating effect of emotional competence on job satisfaction and organisational commitment of healthcare professionals. <i>Bmc Health Services Research</i> 21, 1257. https://doi.org/10.1186/s12913-021-07234-1	Q3	Web Of Science
45	Steijn, B., & Van der Voet, J. (2019). Relational Job Characteristics and Job Satisfaction of Public Sector Employees: When Prosocial Motivation and Red Tape Collide. <i>Public Administration</i> 97(1), 64–80. https://doi.org/10.1111/padm.12352	Q1	Web Of Science
46	Swiatczak, M. (2021). Towards a neo-configurational theory of intrinsic motivation. <i>Motivation and Emotion</i> , 45(6), 769-789. https://doi.org/10.1007/s11031-021-09906-1	Q2	Web Of Science

47	<p>Van den Broeck, A., Ferris, D., Chang, C., & Rosen, C. (2016). A Review of Self-Determination Theory's Basic Psychological Needs at Work. <i>Journal Of Management</i>, 42(5), 1195-1229.</p> <p>https://doi.org/10.1177/0149206316632058</p>	Q1	Web Of Science
48	<p>Van den Broeck, A., Howard, J., Van Vaerenbergh, Y., Leroy, H., & Gagne, M. (2021). Beyond intrinsic and extrinsic motivation: A meta-analysis on self-determination theory's multidimensional conceptualization of work motivation. <i>Organizational Psychology Review</i>, 11(3), 240-273.</p> <p>https://doi.org/10.1177/20413866211006173</p>	Q2	Web Of Science
49	<p>Veenstra, G., Dabekaussen, K., Molleman, E. Heineman, E., & Welker, G. (2022). Health care professionals' motivation, their behaviors, and the quality of hospital care: A mixed-methods systematic review. <i>Health Care Management Review</i>, 47(2), 155-167.</p> <p>http://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000284</p>	Q1	Scopus

50	Wang, Y., Das, R., Lapa, T., Marosan, P., Pawliuk, R., Chable, H., Lake, D., & Lofters, A. (2023). Career development of international medical graduates in Canada: status of the unmatched. <i>Humanit Soc Sci Commun</i> , 10(38). https://doi.org/10.1057/s41599-023-01534-z	Q1	Scopus
51	Weinstein, N., & Ryan, R. (2010). When helping helps: Autonomous motivation for prosocial behavior and its influence on well-being for the helper and recipient. <i>Journal of Personality and Social Psychology</i> , 98(2), 222–244. https://doi.org/10.1037/a0016984	Q1	Scopus
52	Yamini, R., Soloveva, D., & Peng, X. (2020). What Inspires Social Entrepreneurship? The Role of Prosocial Motivation, Intrinsic Motivation, and Gender in Forming Social Entrepreneurial Intention. <i>Entrepreneurship Research Journal</i> , 12(2), 71-105. https://doi.org/10.1515/erj-2019-0129	Q4	Web of Science

53	<p>Zhang, J., Zhou, H., Han, X., Sun, J., Hu, L., Wu, S., Zhao, P., Jiang, F., & Liu, Y. (2018). Job Satisfaction and Associated Factors among Medical Staff in Tertiary Public Hospitals: Results from a National Cross-Sectional Survey in China. <i>International Journal Of Environmental Research And Public Health</i>, 15(7), 1528.</p> <p>https://doi.org/10.3390/ijerph15071528</p>	Q1	Web Of Science
----	---	----	----------------

7.3 Validación de instrumentos a través de juicios de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor

Emerson Toledo Concha

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Titulación en Administración de la UPC, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciados en Administración.

El título nombre de nuestra tesis de investigación es:

La motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales, región Callao, 2022

Siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la administración.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Alessandro André Delgado Alvarez
DNI 70330692



Yoshy Alexandra Maldonado Gonzales
DNI 73106497

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL**

Variable Independiente: Motivación intrínseca

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Autonomía							
1	Siento que puedo hacer muchas aportaciones para decidir cómo se hace mi trabajo	X		X			X	
2	Me siento presionado en el trabajo	X		X		X		
3	Soy libre de expresar mis ideas y opiniones sobre el trabajo	X		X		X		
4	Cuando estoy en el trabajo, tengo que hacer lo que me dicen		X		X	X		
5	Mis sentimientos se tienen en cuenta en el trabajo	X		X		X		Se puede confundir con la #6
6	Siento que puedo ser prácticamente yo mismo en el trabajo	X		X		X		
7	No tengo muchas oportunidades de decidir por mí mismo cómo hacer mi trabajo	X		X		X		
	Competencia							
8	No me siento muy competente cuando estoy en el trabajo	X		X		X		
9	La gente en el trabajo me dice que soy bueno en lo que hago		X		X	X		
10	He podido aprender nuevas habilidades interesantes en mi trabajo	X		X		X		
11	La mayoría de los días tengo una sensación de logro en el trabajo	X		X		X		
12	En mi trabajo no tengo muchas oportunidades de demostrar lo capaz que soy	X		X		X		
13	Cuando estoy trabajando, a menudo no me siento muy capaz	X		X		X		
	Relación							
14	Me gusta mucho la gente con la que trabajo		X		X		X	
15	Me llevo bien con la gente en el trabajo	X		X		X		
16	Casi me mantengo solo cuando estoy en el trabajo		X		X		X	
17	Considero a las personas con las que trabajo como mis amigos	X		X		X		
18	La gente en el trabajo se preocupa por mí	X		X		X		
19	No hay muchas personas en el trabajo con las que esté cerca	X		X		X		
20	No parece gustarles mucho a las personas con las que trabajo	X		X		X		
21	La gente en el trabajo es muy amable conmigo	X		X		X		

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor

Avilio Ancelmo Cajachagua Falcón

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Titulación en Administración de la UPC, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciados en Administración.

El título nombre de nuestra tesis de investigación es:

La motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales, región Callao, 2022

Siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la organización, planificación y administración del personal.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Alessandro André Delgado Alvarez
DNI 70330692

Yoshy Alexandra Maldonado Gonzales
DNI 73106497



CURRICULUM VITAE

ESPECIALIZACIÓN:

- **UNIVERSIDAD NACIONAL ENRIQUE GUZMAN Y VALLE**
 - ✚ ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA (2016) – 1,200 HORAS
 - ✚ CETIFICADO DE ESTUDIOS - ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
- **UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNES DE MOYOLO**
 - ✚ COSTOS Y PRESUPUESTOS (2021) – 510 HORAS
 - ✚ CETIFICADO DE ESTUDIOS - COSTOS Y PRESUPUESTOS

CERTIFICADOS:

- **SENATI**
DIPLOMADO EN MICROSOFT EXCEL PARA LA GESTION EMPRESARIAL
(2016-2017) – 120 HORAS
- **CENTRO DE CAPACITACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL - CENCAEP**
"GESTION DE REGISTRO EN EL APLICATIVO IFORMATICO AIRHSP -MEF"
(2019) – 32 HORAS
- **ESCUELA NACIONAL DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL - ENACAP**
"SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA" – SIAF
(2021) 120 HORAS
- **ESCUELA NACIONAL DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL - ENACAP**
"DISEÑO ORGANIZACIONAL Y HERRAMIENTAS PARA PROFESIONALES
EN RECURSOS HUMANOS" – SIAF (2021) 120 HORAS

CONSTANCIAS:

- **AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL-SERVIR**
CUADRO DE PUESTO DE LA ENTIDAD Y CAP PROVINCIAL
(2016) – 9 HORAS
- **AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL-SERVIR**
METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE PUESTOS
(2019) – 20 HORAS
- **AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL-SERVIR**
I ER CONGRESO INTERNACIONAL DE RECURSOS HUMANOS
- GESTIONARH (2019) – 16 HORAS
- **AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL-SERVIR**
NEGOCIACION COLECTIVA EN EL SECTOR PÚBLICO
(2019) – 08 HORAS

- **AUTORIDAD NACIONAL DE SERVIR**
PRINCIPALES ACCIONES QUE PREVIENE CONTINGENCIA LABORALES
EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS”
(2019)
- **MINISTERIO DE SALUD - OFICINA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS**
ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE PLANILLAS ÚNICAS DE PAGOS
PLH – MEJORADO (2017) – 12 HORAS
- **MINISTERIO DE SALUD - OFICINA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS**
TALLER MACROREGIONAL-REVISIÓN Y EJECUCIÓN DE METAS FÍSICAS Y
FINANCIERAS DEL AÑO (2019) – 20 HORAS

EXPERIENCIA LABORAL

- **HOSPITAL SAN JOSE NIVEL II-II**
CARGO : ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO
CONDICIÓN: TERCERO
(01 FEBRERO 2021– ACTUALIDAD)
- **HOSPITAL DE VENTANILLA NIVEL II-1**
CARGO : RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS
MEMORANDO N° 2500-2020-GRC/HV/UA
CONDICIÓN: CAS
(25 AGOSTO 2020– 31 DE ENERO 2021)
- **HOSPITAL DE VENTANILLA NIVEL II-1**
CARGO : RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS
MEMORANDO N° 2500-2020-GRC/HV/UA
CONDICIÓN: CAS
(25 AGOSTO 2020– 31 DE ENERO 2021)
- **HOSPITAL DE VENTANILLA NIVEL II-1**
CARGO : RESPONSABLE DE PRESUPUESTO
CONDICIÓN: CAS
(01 ENERO – 25 AGOSTO 2019)

- **HOSPITAL DE VENTANILLA NIVEL II-1**
CARGO : RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS
R. D. N°178-2018-GRC/HV/DG
CONDICIÓN: CAS
(10 JULIO -31 DICIEMBRE 2018)
- **HOSPITAL DE VENTANILLA NIVEL II-1**
CARGO : RESPONSABLE DE PRESUPUESTO
CONDICIÓN: CAS N° 008-2016
(MAYO -9 DE JULIO)
- **HOSPITAL DE VENTANILLA NIVEL II-1**
CARGO : RESPONSABLE DE PRESUPUESTO
CONDICIÓN: TERCERO
(OCTUBRE 2015 – ABRIL 2016)
- **SAN ANDRES**
CARGO : JEFE DE FORMACIÓN HUMANA
CONDICIÓN: ASISTENTE ADMINISTRATIVO
PERIODO : (ENERO 2005- 07 ENERO 2007)
- **QUINA TOUR**
CARGO : PROMOTOR TURISMO Y VENTAS
CONDICIÓN: ASISTENTE ADMINISTRATIVO
PERIODO : (15 MARZO 2007- 19 JULIO 2009)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

Variable Independiente: Motivación intrínseca

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Autonomía							
1	Siento que puedo hacer muchas aportaciones para decidir cómo se hace mi trabajo	X		X		X		
2	Me siento presionado en el trabajo	X		X		X		
3	Soy libre de expresar mis ideas y opiniones sobre el trabajo	X		X		X		
4	Cuando estoy en el trabajo, tengo que hacer lo que me dicen	X		X		X		
5	Mis sentimientos se tienen en cuenta en el trabajo	X		X		X		
6	Siento que puedo ser prácticamente yo mismo en el trabajo	X		X		X		
7	No tengo muchas oportunidades de decidir por mí mismo cómo hacer mi trabajo	X		X		X		
	Competencia							
8	No me siento muy competente cuando estoy en el trabajo	X		X		X		
9	La gente en el trabajo me dice que soy bueno en lo que hago	X		X		X		
10	He podido aprender nuevas habilidades interesantes en mi trabajo	X		X		X		
11	La mayoría de los días tengo una sensación de logro en el trabajo	X		X		X		
12	En mi trabajo no tengo muchas oportunidades de demostrar lo capaz que soy	X		X		X		
13	Cuando estoy trabajando, a menudo no me siento muy capaz	X		X		X		
	Relación							
14	Me gusta mucho la gente con la que trabajo	X		X		X		
15	Me llevo bien con la gente en el trabajo	X		X		X		
16	Casi me mantengo solo cuando estoy en el trabajo	X		X		X		
17	Considero a las personas con las que trabajo como mis amigos	X		X		X		
18	La gente en el trabajo se preocupa por mí	X		X		X		
19	No hay muchas personas en el trabajo con las que esté cerca	X		X		X		
20	No parece gustarles mucho a las personas con las que trabajo	X		X		X		
21	La gente en el trabajo es muy amable conmigo	X		X		X		

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Satisfacción intrínseca							
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	X		X		X		
	Satisfacción con los beneficios							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que Usted destaca	X		X		X		
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	X		X		X		
4	El salario que Usted recibe	X		X		X		
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	X		X		X		
6	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	X		X		X		
7	Las oportunidades de promoción que tiene	X		X		X		
	Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo							
8	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	X		X		X		
9	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	X		X		X		
10	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
11	La ventilación de su lugar de trabajo	X		X		X		
12	La temperatura de su local de trabajo	X		X		X		
	Satisfacción con la supervisión							
13	Las relaciones personales con sus superiores	X		X		X		
14	La supervisión que ejercen sobre Usted	X		X		X		
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	X		X		X		
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	X		X		X		
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	X		X		X		
18	El apoyo que recibe de sus superiores	X		X		X		
	Satisfacción con la participación							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	X		X		X		
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	X		X		X		
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	X		X		X		
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	X		X		X		
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones, considero que los ítems planteados para ambas variables son suficientes para medir las dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Avilio Ancelmo Cajachagua Falcón
DNI: 46720755

Especialidad del validador: Especialista en Recursos Humanos

09 de enero del 2023



Firma del experto informante

7.4 Instrumento aplicado

Encuesta | Tesis de Administración - UPC

Estimado(a) participante:

La presente encuesta tiene como finalidad recolectar datos respecto a la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de los hospitales de la Región Callao. Es importante mencionar que, solo aplica para los trabajadores nombrados y los que han sido contratados bajo el régimen de contratación CAS

También, debe saber que sus respuestas son confidenciales y anónimas, ya que solo serán utilizadas para fines académicos.

Desde ya, le agradecemos su tiempo y participación.

Sección 1: Datos descriptivos del participante

1. ¿Cuál es su género?

- () Masculino
- () Femenino
- () Prefiero no decirlo

2. ¿Cuál es su rango de edad?

- () 18-34 años
- () 35-45 años
- () 45-65 años

3. ¿En qué hospital trabaja?

- Hospital de Ventanilla
- Hospital Daniel Alcides Carrión
- Hospital San José
- Hospital de Rehabilitación

4. ¿En qué área trabaja actualmente?

- Logística / Compras / Adquisiciones
- Recursos Humanos
- Presupuesto / Costos
- Planeamiento Estratégico
- Economía / Contabilidad / Tesorería
- Administración
- Otros: _____

5. ¿Cuál es su régimen laboral?

- Contrato Administrativo de Servicios
- Nombrado

6. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en su centro de trabajo?

- 1 - 6 meses
- 6 meses - 1 año
- 1 año - 3 años
- 3 - 5 años
- Más de 5 años

Sección 2: Motivación Intrínseca

A continuación, se presentarán preguntas relacionadas a la motivación intrínseca que siente actualmente en su lugar de trabajo. Se presentará una escala de evaluación del 1 al 7 donde 1

es “No del todo cierto” y 7 es “Realmente cierto”, donde tendrá que evaluar qué tan ciertas son para Ud. dichas afirmaciones.

7. Siento que puedo hacer muchas aportaciones para decidir cómo se hace mi trabajo

7. Siento que puedo hacer muchas aportaciones para decidir cómo se hace mi trabajo *

- (7) Realmente cierto
- (6) Cierto
- (5) Casi cierto
- (4) Algo cierto
- (3) Medianamente cierto
- (2) Escasamente cierto
- (1) No es cierto

8. Me gusta mucho la gente con la que trabajo

8. Me gusta mucho la gente con la que trabajo *

- (7) Realmente cierto
- (6) Cierto
- (5) Casi cierto
- (4) Algo cierto
- (3) Medianamente cierto
- (2) Escasamente cierto
- (1) No es cierto

9. No me siento muy competente cuando estoy en el trabajo**9. No me siento muy competente cuando estoy en el trabajo ***

- (7) Realmente cierto
- (6) Cierto
- (5) Casi cierto
- (4) Algo cierto
- (3) Medianamente cierto
- (2) Escasamente cierto
- (1) No es cierto

10. La gente en el trabajo me dice que soy bueno en lo que hago

10. **La gente en el trabajo me dice que soy bueno en lo que hago ***

- (7) Realmente cierto
- (6) Cierto
- (5) Casi cierto
- (4) Algo cierto
- (3) Medianamente cierto
- (2) Escasamente cierto
- (1) No es cierto

11. **Me siento presionado en el trabajo**

11. Me siento presionado en el trabajo *

- (7) Realmente cierto
 - (6) Cierto
 - (5) Casi cierto
 - (4) Algo cierto
 - (3) Medianamente cierto
 - (2) Escasamente cierto
 - (1) No es cierto
-

12. Me llevo bien con la gente en el trabajo**12. Me llevo bien con la gente en el trabajo ***

- (7) Realmente cierto
 - (6) Cierto
 - (5) Casi cierto
 - (4) Algo cierto
 - (3) Medianamente cierto
 - (2) Escasamente cierto
 - (1) No es cierto
-

13. Casi me mantengo solo cuando estoy en el trabajo**13. Casi me mantengo solo cuando estoy en el trabajo ***

- (7) Realmente cierto
- (6) Cierto
- (5) Casi cierto
- (4) Algo cierto
- (3) Medianamente cierto
- (2) Escasamente cierto
- (1) No es cierto

14. Soy libre de expresar mis ideas y opiniones sobre el trabajo**14. Soy libre de expresar mis ideas y opiniones sobre el trabajo ***

- (7) Realmente cierto
 - (6) Cierto
 - (5) Casi cierto
 - (4) Algo cierto
 - (3) Medianamente cierto
 - (2) Escasamente cierto
 - (1) No es cierto
-

15. Considero a las personas con las que trabajo como mis amigos

15. **Considero a las personas con las que trabajo como mis amigos ***

- (7) Realmente cierto
 - (6) Cierto
 - (5) Casi cierto
 - (4) Algo cierto
 - (3) Medianamente cierto
 - (2) Escasamente cierto
 - (1) No es cierto
-

16. He podido aprender nuevas habilidades interesantes en mi trabajo

16. **He podido aprender nuevas habilidades interesantes en mi trabajo ***

- (7) Realmente cierto
 - (6) Cierto
 - (5) Casi cierto
 - (4) Algo cierto
 - (3) Medianamente cierto
 - (2) Escasamente cierto
 - (1) No es cierto
-

17. Cuando estoy en el trabajo, tengo que hacer lo que me dicen**17. Cuando estoy en el trabajo, tengo que hacer lo que me dicen ***

- (7) Realmente cierto
 - (6) Cierto
 - (5) Casi cierto
 - (4) Algo cierto
 - (3) Medianamente cierto
 - (2) Escasamente cierto
 - (1) No es cierto
-

18. La mayoría de los días tengo una sensación de logro en el trabajo**18. La mayoría de los días tengo una sensación de logro en el trabajo ***

- (7) Realmente cierto
 - (6) Cierto
 - (5) Casi cierto
 - (4) Algo cierto
 - (3) Medianamente cierto
 - (2) Escasamente cierto
 - (1) No es cierto
-

19. Mis sentimientos se tienen en cuenta en el trabajo**19. Mis sentimientos se tienen en cuenta en el trabajo ***

- (7) Realmente cierto
 - (6) Cierto
 - (5) Casi cierto
 - (4) Algo cierto
 - (3) Medianamente cierto
 - (2) Escasamente cierto
 - (1) No es cierto
-

20. En mi trabajo no tengo muchas oportunidades de demostrar lo capaz que soy**20. En mi trabajo no tengo muchas oportunidades de demostrar lo capaz que soy ***

- (7) Realmente cierto
 - (6) Cierto
 - (5) Casi cierto
 - (4) Algo cierto
 - (3) Medianamente cierto
 - (2) Escasamente cierto
 - (1) No es cierto
-

21. La gente en el trabajo se preocupa por mí

21. La gente en el trabajo se preocupa por mí *

- (7) Realmente cierto
 - (6) Cierto
 - (5) Casi cierto
 - (4) Algo cierto
 - (3) Medianamente cierto
 - (2) Escasamente cierto
 - (1) No es cierto
-

22. No hay muchas personas en el trabajo con las que esté cerca

22. No hay muchas personas en el trabajo con las que esté cerca *

- (7) Realmente cierto
- (6) Cierto
- (5) Casi cierto
- (4) Algo cierto
- (3) Medianamente cierto
- (2) Escasamente cierto
- (1) No es cierto

23. Siento que puedo ser prácticamente yo mismo en el trabajo**23. Siento que puedo ser prácticamente yo mismo en el trabajo ***

- (7) Realmente cierto
- (6) Cierto
- (5) Casi cierto
- (4) Algo cierto
- (3) Medianamente cierto
- (2) Escasamente cierto
- (1) No es cierto

24. No parece gustarles mucho a las personas con las que trabajo**24. No parece gustarles mucho a las personas con las que trabajo ***

- (7) Realmente cierto
- (6) Cierto
- (5) Casi cierto
- (4) Algo cierto
- (3) Medianamente cierto
- (2) Escasamente cierto
- (1) No es cierto

25. Cuando estoy trabajando, a menudo no me siento muy capaz

25. **Cuando estoy trabajando, a menudo no me siento muy capaz** *

- (7) Realmente cierto
- (6) Cierto
- (5) Casi cierto
- (4) Algo cierto
- (3) Medianamente cierto
- (2) Escasamente cierto
- (1) No es cierto

26. No tengo muchas oportunidades de decidir por mí mismo cómo hacer mi trabajo

26. **No tengo muchas oportunidades de decidir por mí mismo cómo hacer mi trabajo** *

- (7) Realmente cierto
- (6) Cierto
- (5) Casi cierto
- (4) Algo cierto
- (3) Medianamente cierto
- (2) Escasamente cierto
- (1) No es cierto

27. La gente en el trabajo es muy amable conmigo

27. **La gente en el trabajo es muy amable conmigo ***

- (7) Realmente cierto
- (6) Cierto
- (5) Casi cierto
- (4) Algo cierto
- (3) Medianamente cierto
- (2) Escasamente cierto
- (1) No es cierto

Sección 3: Satisfacción laboral

En esta sección, deberá escoger siempre para cada pregunta, una de las siete alternativas de respuesta y marcarla con una X. Donde 1 es “Muy insatisfecho” y 7 es “Muy satisfecho”:

28. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo

28. **Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

29. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que Usted destaca

29. **Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que Usted destaca ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

30. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

30. **Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

31. El salario que Usted recibe

31. El salario que Usted recibe *

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

32. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar

32. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar *

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

33. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo**33. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

34. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo**34. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

35. La iluminación de su lugar de trabajo

35. La iluminación de su lugar de trabajo *

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

36. La ventilación de su lugar de trabajo

36. La ventilación de su lugar de trabajo *

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

37. La temperatura de su local de trabajo

37. La temperatura de su local de trabajo *

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

38. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa**38. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

39. Las oportunidades de promoción que tiene

39. Las oportunidades de promoción que tiene *

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

40. Las relaciones personales con sus superiores

40. Las relaciones personales con sus superiores *

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

41. La supervisión que ejercen sobre Usted**41. La supervisión que ejercen sobre Usted ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

42. La proximidad y frecuencia con que es supervisado**42. La proximidad y frecuencia con que es supervisado ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

43. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea**43. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

44. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa

44. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa *

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

45. El apoyo que recibe de sus superiores

45. El apoyo que recibe de sus superiores *

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

46. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo**46. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

47. Su participación en las decisiones de su departamento o sección**47. Su participación en las decisiones de su departamento o sección ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

48. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa**48. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

49. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales**49. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales ***

- (7) Muy satisfecho
- (6) Bastante satisfecho
- (5) Algo satisfecho
- (4) Indiferente
- (3) Algo insatisfecho
- (2) Bastante insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

50. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales

50. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales *

- (7) Muy satisfecho
 (6) Bastante satisfecho
 (5) Algo satisfecho
 (4) Indiferente
 (3) Algo insatisfecho
 (2) Bastante insatisfecho
 (1) Muy insatisfecho

Link de la encuesta: <https://forms.office.com/r/TtCKQR7wK6>

7.5 Tabla de Correlaciones de Spearman

Tabla 27

Correlaciones de Spearman

Valor numérico	Descripción
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil

-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Adaptado de *Metodología de la Investigación*, de Roberto Hernández Sampieri, 2014, Sexta edición.

7.6 Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 28

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Ítems
Motivación intrínseca	Autonomía	7 Siento que puedo hacer muchas aportaciones para decidir cómo se hace mi trabajo
		11 Me siento presionado en el trabajo
		14 Soy libre de expresar mis ideas y opiniones sobre el trabajo
		17 Cuando estoy en el trabajo, tengo que hacer lo que me dicen
		19 Mis sentimientos se tienen en cuenta en el trabajo
		23 Siento que puedo ser prácticamente yo mismo en el trabajo

Motivación intrínseca	Competencia	26	No tengo muchas oportunidades de decidir por mí mismo cómo hacer mi trabajo
		9	No me siento muy competente cuando estoy en el trabajo
		10	La gente en el trabajo me dice que soy bueno en lo que hago
		16	He podido aprender nuevas habilidades interesantes en mi trabajo
		18	La mayoría de los días tengo una sensación de logro en el trabajo
		20	En mi trabajo no tengo muchas oportunidades de demostrar lo capaz que soy
	Relación	25	Cuando estoy trabajando, a menudo no me siento muy capaz
		8	Me gusta mucho la gente con la que trabajo
		12	Me llevo bien con la gente en el trabajo
		13	Casi me mantengo solo cuando estoy en el trabajo
		15	Considero a las personas con las que trabajo como mis amigos
		21	La gente en el trabajo se preocupa por mí
		22	No hay muchas personas en el trabajo con las que esté cerca
Satisfacción intrínseca	24	No parece gustarles mucho a las personas con las que trabajo	
	27	La gente en el trabajo es muy amable conmigo	
		28	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.

		29	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca
		30	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan
		32	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar
	Satisfacción con los beneficios	31	El salario que Usted recibe
		38	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa
		39	Las oportunidades de promoción que tiene
Satisfacción laboral	Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo	33	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo
		34	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo
		35	La iluminación de su lugar de trabajo
		36	La ventilación de su lugar de trabajo
		37	La temperatura de su local de trabajo
	Satisfacción con la supervisión	40	Las relaciones personales con sus superiores
		41	La supervisión que ejercen sobre Usted
		42	La proximidad y frecuencia con que es supervisado
		43	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea
		44	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa
		45	El apoyo que recibe de sus superiores

Satisfacción laboral	Satisfacción con la participación	46	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo
		47	Su participación en las decisiones de su departamento o sección
		48	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa
		49	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales
		50	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales