

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD SAYAN, AÑO 2020**

PRESENTADO POR:

ANABELY JUSTINA PALA MORALES

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(a) EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

ASESOR:

M(o) JOSE LEONEL NICHU ALCANTARA

HUACHO - 2022

MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL- PALA MORALES

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 10% |
| 2 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 3 | repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet | 1% |
| 5 | core.ac.uk Fuente de Internet | 1% |
| 6 | 1library.co Fuente de Internet | 1% |
| 7 | www.researchgate.net Fuente de Internet | 1% |
| 8 | biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet | 1% |
| 9 | hdl.handle.net Fuente de Internet | <1% |

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL
CENTRO DE SALUD SAYAN, AÑO 2020**

PRESENTADO POR:

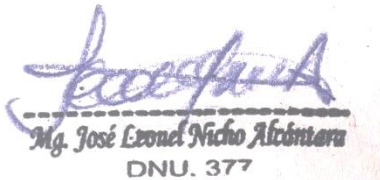
ANABELY JUSTINA PALA MORALES

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(a) EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

ASESOR:

M(o) JOSE LEONEL NICHU ALCANTARA

MIEMBROS DEL JURADO



Mg. José Leonel Nicho Alcántara
DNU. 377

**M(o). JOSE LEONEL NICHU ALCANTARA
ASESOR**



Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES
CLAD-Nº 03999
DNU 081

PRESIDENTE : Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES



Dr. Adm. POLICARPO MARQUEZ VALENCIA
CLAD. 04892
DOCENTE

SECRETARIO : Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA



Dr. Bautista Juan de Dios, Rey Lelis

VOCAL : Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS
DNU 180

DEDICATORIA

A la mujer que creyó siempre en mi:

 Mi Abuelita Delia.

Al hombre de mi vida y mi mentor:

 Mi padre Nahun.

Por acompañarme siempre:

 Mi madre Margarita.

Y por permitir que cumpla todos mis sueños:

 Mi Dios.

Anabely J.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de Maestría de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por sus enseñanzas que fueron sabias.

Al Dr. Jorge Celso Garro Espino, por su asesoría personal, su clase magistral, por compartir conocimientos de manera invaluable.

Al Mg. José Nicho Alcántara, por su paciencia y profesionalismo en su asesoramiento.

A mis hermanos: Jairo y Tatiana, los quiero mucho.

A mi tía Rudy; mis primos: Paul, Lidia y Naory, por acogerme en su hogar y permitirme ser parte de ellos.

A mi Maestra Laura Baldeón Salcedo, por sus consejos, sus enseñanzas, su apoyo incondicional y su valiosa amistad.

A mis amigas: Victoria, Fiorella y Milagros, que siempre están conmigo en cada proceso y sienten conmigo cada logro.

Anabely J.

RESUMEN

El trabajo de título: “Motivación y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020”, es un trabajo para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la UNJFSC- Huacho. La metodología empleada fue de tipo Básico, descriptivo, correlacional, siendo la hipótesis planteada fue: “Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020”. La población y muestra estuvo formada por 36 trabajadores del Centro de Salud Sayan. El instrumento usado fue el cuestionario, aplicadas a las dos variables. Los resultados evidencian que existe correlación entre la motivación y el desempeño laboral, mostrándose una intensidad buena

La autora

Palabras clave: motivación, desempeño, laboral, salud

ABSTRACT

The title work: "Motivation and work performance in the staff of the Sayán Health Center, year 2020", is a work to obtain the academic degree of Master in Health Services Management from the UNJFSC Postgraduate School - Huacho. The methodology used was Basic, descriptive, correlational, and the hypothesis was: "There is a relationship between motivation and job performance in the staff of the Sayán Health Center, year 2020". The population and sample consisted of 36 workers from the Sayan Health Center. The instrument used was the questionnaire, applied to the two variables. The results show that there is a correlation between motivation and work performance, showing a good intensity.

The author

Keywords: motivation, performance, work, health

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| MIEMBROS DEL JURADO..... | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| ÍNDICE..... | viii |
| CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 10 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática..... | 10 |
| 1.2 Formulación del problema | 12 |
| 1.2.1 Problema general. | 12 |
| 1.2.2 Problemas específicos..... | 12 |
| 1.3 Objetivos..... | 12 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 12 |
| 1.3.2 Objetivos específicos. | 13 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 13 |
| 1.5 Delimitaciones del estudio..... | 14 |
| 1.6 Viabilidad del estudio | 14 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO | 15 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 15 |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales..... | 15 |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales. | 17 |
| 2.2 Bases teóricas | 19 |
| 2.2.1 La Motivación laboral. | 19 |
| 2.2.2 Desempeño laboral..... | 21 |
| 2.3 Definición de términos básicos. | 25 |
| 2.4 Hipótesis de investigación | 26 |
| 2.4.1 Hipótesis general..... | 26 |
| 2.4.1 Hipótesis específicas..... | 26 |
| 2.5 Operacionalización de variables | 27 |
| CAPÍTULO II METODOLOGÍA..... | 29 |

| | | |
|--|--|----|
| 3.1 | Diseño metodológico | 29 |
| 3.2 | Población y muestra..... | 30 |
| 3.2.1 | Población..... | 30 |
| 3.2.2 | Muestra. | 30 |
| 3.3 | Técnicas de recolección de datos | 30 |
| 3.4 | Técnicas para el procesamiento de la información | 31 |
| 3.5 | Matriz de consistencia..... | 32 |
| CAPÍTULO IV RESULTADOS..... | | 34 |
| 4.1 | Análisis de los resultados..... | 34 |
| 4.1.1 | Descripción de la variable motivación..... | 34 |
| 4.1.2 | Descripción de la variable desempeño laboral..... | 37 |
| 4.2 | Contrastación de hipótesis | 40 |
| 4.2.1 | Contrastación de la hipótesis general..... | 40 |
| 4.2.2 | Contrastación de las hipótesis específicas | 42 |
| CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 50 |
| 5.1 | CONCLUSIONES | 50 |
| 5.2 | RECOMENDACIONES..... | 51 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | | 52 |
| ANEXOS | | 55 |
| INSTRUMENTO 01 | | 56 |
| INSTRUMENTO 02..... | | 57 |
| Matriz de consistencia..... | | 58 |
| MATRIZ DE DATOS..... | | 60 |
| CONFIABILIDAD | | 62 |

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En un mundo desarrollado, donde el avance tecnológico es rápido, donde las personas se encuentran sujetos a cambios radicales en cuanto a la tecnología, estudio, economía, política y superación exclusiva, se ven las personas afectadas psicológicamente, para cumplir sus expectativas, creando frustraciones y desánimos en el cual trasciende en el ámbito laboral y general.

La motivación implica estímulos trascendentes en el individuo, el cual logra desarrollar actitudes positivas, y mejora la actitud laboral. Los trabajadores motivados mejoran grandemente sus funciones y sus responsabilidades laborables en beneficio de su institución y beneficio propio que permite obtener mejores resultados laborables.

La motivación laboral es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada forma o que origina, una determinada tendencia, un modo de comportamiento. Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. La motivación busca alcanzar una meta determinada y el ser humano gasta energía para lograrlo. La motivación laboral es el valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. El desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo a futuro. (Chiavenato, 2007)

En el centro de salud la Huayrona, Perú, encontró que apreciando la existencia de una relación entre las variables: motivación y desempeño laboral ya que muchas veces se ha observado el bajo rendimiento y hasta la ausencia temporal por día, de algunos de los trabajadores, todo esto puede ser por la carencia de un estímulo que los impulsan a realizar sus labores con poca eficiencia y eficacia. Este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es positiva y es directamente proporcional, lo que quiere decir que, al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa. (Linares, 2017)

El desempeño laboral en un Centro de Salud, es de suma importancia ya que determinará el tipo de atención que se brindará a los usuarios y, por otro lado, la motivación laboral siempre ha sido uno de los principales problemas dentro de una organización, ya que la falta de motivación provoca que la gente no se esfuerce por realizar un mejor trabajo, presentándose ausentismo laboral y en ocasiones renuncias.

La investigación se realizó en el Centro de Salud Sayán, donde hay indicios de sobrecarga de trabajo por las encargaturas de estrategias, las exigencias en cumplimiento de indicadores, las responsabilidades añadidas según el perfil profesional, la participación en diferentes mesas de trabajo multisectorial en el distrito como estrategia para disminuir indicadores, reuniones de trabajo solicitados por la jefatura del centro de salud, director(a) de la red de salud Huaura Oyón, reuniones de asistencias técnicas de parte del Articulado Materno Neonatal de Dirección Regional de Salud (DIRESA), y otras reuniones programadas; estas exigencias laborales sobrepasan los horarios de trabajo en varias ocasiones, además la infraestructura presenta dificultades, los materiales médicos no son los suficientes, existen malas relaciones interpersonales y, por último, la gestión no es estable ya que constantemente se cambia. Considerando que es necesario que los trabajadores del Centro de Salud Sayan se encuentren

motivados para que puedan desempeñar una buena labor y este se vea reflejado en la cobertura de los indicadores de gestión, en mantener un buen clima laboral, ser expeditos en su labor diaria y que de parte de la jefatura del Centro de Salud Sayan pueda tomar acciones para mejorar el clima laboral de sus trabajadores.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre la motivación y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020?

1.2.2 Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre la motivación y las competencias del individuo en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020?

¿Qué relación existe relación entre la motivación y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020?

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020?

¿Qué relación existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

Establecer la relación entre la motivación y las competencias del individuo en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

Determinar la relación entre la motivación y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

Establecer la relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

Establecer la relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

1.4 Justificación de la investigación

Esta información beneficiará a la jefatura del Centro de Salud Sayán y así pueda tomar las medidas necesarias para mejorar la motivación laboral y por ende tener un óptimo desempeño y buen clima laboral y se vea reflejado en la atención al usuario por parte del personal de salud, a la vez brindará información sobre las características del personal sobre su grado de disponibilidad, su respuesta frente a un problema, su acoplamiento al grupo de trabajo ya formado, a las costumbres ya establecidas, y saber manejar su grado de ansiedad, y actuar donde es necesario.

Además, se encuentran fundamentos que aclaran las causas de desmotivación y bajo rendimiento laboral de los trabajadores tanto asistenciales como administrativos, así es que puede ayudar a mejorar algunos indicadores sobre el rendimiento laboral y una verdadera conciencia en los trabajadores.

Servirá de base a otros investigadores que deseen realizar trabajos relacionados con el área, proporcionando a los profesionales y futuros especialistas del área de la gerencia pública, a

través de esta investigación, una herramienta de gran utilidad que permita ampliar conocimientos y tener un mayor alcance en su desempeño futuro.

1.5 Delimitaciones del estudio

Los límites de estudio referente a la población están centrados por todos los profesionales de la salud que se encuentren laborando en el Centro de Salud Sayan en el mes de octubre del año 2020. Existen limitaciones de tiempo ya que para el trabajo de campo está previsto en el periodo de dos meses. Asimismo, otra de las limitaciones fue de carácter tecnológico, puesto que no todos los trabajadores contaban con equipos de cómputo (laptops).

1.6 Viabilidad del estudio

Evaluación técnica.

En esta investigación de tesis se consideró los elementos necesarios para su desarrollo, de acuerdo a lo establecido por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

Evaluación ambiental.

Debido a su naturaleza de investigación descriptiva netamente académica, la investigación no generó impacto ambiental negativo en ninguno de los componentes del ecosistema.

Evaluación financiera.

El presupuesto de la investigación y su financiamiento estuvo debidamente garantizado por la investigadora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En relación al tema de investigación, se investigó estudios similares a nivel internacional y nacional, que guarden relación según las variables de estudio y sirvan como prospecto para mi presente investigación, a lo que expongo:

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Rivera, et .al (2017). Tesis “IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS FUNCIONARIOS DEL SECTOR SALUD”. Colombia, cuyos objetivos fue examinar la motivación laboral, el clima social organizacional y la satisfacción en las relaciones interpersonales desde la perspectiva del área de trabajo y el género. Se utilizó una metodología de investigación cuantitativa con diseño no experimental de alcance correlacional y de corte transversal, su población estuvo conformada por 52 funcionarios que trabajaron en el I semestre del año 2016, el instrumento fue un cuestionario de motivación para el trabajo, se utilizó la escala Likert de clima social organizacional. Los resultados fueron mientras más favorables sean percibidas las relaciones interpersonales, más alta será la motivación laboral y mientras más favorable sean percibidas las relaciones interpersonales, mejor será percibido el clima social organizacional. Las conclusiones fueron mayor número de trabajadores se encuentran en las áreas: asistencial (52%; 27 personas), entre más favorable sean las relaciones interpersonales, más alta será la motivación laboral. El clima social organizacional, el área de trabajo, las relaciones interpersonales y el género no influyen en la motivación laboral.

Zans (2016). Tesis “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES DE LA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA, UNAN – MANAGUA EN EL PERÍODO 2016”. Nicaragua, su objetivo fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa (FAREM), su tipo de investigación fue observacional de corte transversal, cuantitativo no experimental. Su población fue un total de 88 trabajadores, el tipo de muestra no probabilístico (9 trabajadores con cargos de direcciones). El instrumento utilizado fue la entrevista no estructurada, recolección de datos, el cuestionario y la observación; cuyos resultados indican que el clima organizacional es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida. Las conclusiones fueron que el clima organizacional es de optimismo, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. El desempeño laboral que se desarrolla es bajo, las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, la toma de decisiones es de manera individual, carecen de un plan de capacitación y consideran que el mejoramiento el clima organizacional incide de manera positiva en el desempeño laboral, y las relaciones interpersonales.

Enríquez (2014). Tesis “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE LA VISIÓN EN MÉXICO”. Cuyo objetivo fue determinar si el grado de motivación es predictor del desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México; su metodología fue cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal; su población estuvo compuesta por 164 empleados; el instrumento

utilizado fue cuestionario tipo escala de Likert; los resultados fueron que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados; las conclusiones fueron en relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente y para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Miranda (2017). Tesis “RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE GINECO OBSTETRICIAS EN EL HOSPITAL BELÉN – TRUJILLO 2017”. Su objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en trabajadores del departamento de Gineco-Obstetricia en el Hospital Belén de Trujillo 2017; su metodología fue descriptiva-correlacional de diseño transversal; su población fue de 84 trabajadores; el instrumento utilizado fue encuesta; encontrando como resultado que la motivación laboral es alta (84,5%); las necesidades de logro (83,3%), poder (81,0%) y afiliación son altas (84,5%) y el desempeño laboral es alto (92,9%). Se concluyó que existe relación altamente significativa entre la motivación laboral a nivel general con el desempeño laboral, las necesidades de logro, poder y afiliación inherente a la motivación laboral están relacionadas significativamente y alta significación con el desempeño laboral en trabajadores del departamento de Gineco-Obstetricia en el Hospital Belén de Trujillo 2017.

Carrión (2017). Tesis “MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD LIMA ESTE METROPOLITANA, 2017”. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de salud Lima Este Metropolitana 2017, se empleó el método

descriptivo correlacional de corte transversal; la muestra fue conformada por 329 personas y el instrumento fue la encuesta y cuestionario de escala Likert, los resultados han evidenciado que la motivación laboral y desempeño laboral es regular, asimismo, se ha obtenido una correlación positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa; se concluyó que a mayor motivación laboral, mayor desempeño laboral, a mayores oportunidades de logro, mayor desempeño laboral; a mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, mayor desempeño laboral; a mayores oportunidades de responsabilidad, mayor desempeño laboral y a mayores oportunidades de avance en la carrera, mayor desempeño laboral.

Inca (2016). Tesis “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL 2BO DEL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2016”. Cuyo objetivo “fue establecer la relación entre la motivación laboral con el desempeño laboral en el 2BO del hospital Guillermo Almenara; su metodología fue bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño transversal; su muestra estuvo conformada por 73 colaboradores; el instrumento utilizado fue la escala de motivación laboral; los resultados mostraron que el grado de motivación laboral encontrado fue mediano y el nivel de desempeño laboral fue excelente y existe relación positiva y débil entre motivación y desempeño laboral, en cuanto a las dimensiones de motivación y desempeño laboral existe relación positiva y moderada para necesidades de logro y afiliación; las conclusiones fueron que existe relación directa y débil entre motivación y desempeño laboral (profesionales y técnicos), no existe relación entre motivación y desempeño laboral para personal técnico, no existe relación entre motivación y desempeño laboral para personal profesional.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La Motivación laboral.

Robbins, S. C. (2010) afirma. “Son las fuerzas internas de una persona que afectan su dirección, intensidad y persistencia de conducta voluntaria, es decir, estar motivados para alcanzar un objetivo concreto (dirección), con un nivel de esfuerzo determinado (intensidad), durante un cierto período (persistencia)”.

Que la motivación es un modo de factores que producen conductas de tipo biológico, Psicológico en general. Se puede determinar que la motivación en cada individuo es distinta, debido a que las necesidades varían de un individuo a otro y producen diversos esquemas de comportamiento. Doval. (2004).

Es el deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar las metas de la organización condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo para conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo de la motivación y el sistema de valores que rige la organización. Robbins, J. (2009).

Dimensiones de la Motivación Laboral (VI).

Que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, o sea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo. Cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Dimensión 1: Factores higiénicos o ambientales (Extrínsecos), es el ambiente que rodea a las personas y cómo van a realizar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas. Los

factores higiénicos; salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.

Dimensión 2: Factores motivacionales (intrínsecos) son los factores motivacionales o de función: son los que están relacionados con el trabajo que se desempeña por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento y desarrollo personal. Herzberg (1959)

Estos factores motivacionales tienen que ver con el contenido del cargo que lleva la persona, se concentra en el puesto, en los deberes relacionados con el cargo en sí que incluyen: la responsabilidad, la autonomía de decidir cómo realizar su trabajo, los ascensos (progreso o avance), el uso pleno de sus habilidades personales, el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la posibilidad de crecimiento. Estos factores están bajo el registro del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que hace y desempeña. Los factores materia les involucran sentimientos relacionados con la progresión individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la desmotivación ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Teoría de los tres factores de McClelland.

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

Logro: se trata del impulso de obtener éxito y destacar. Y por tanto la motivación surge de establecer objetivos importantes, apuntando a la excelencia, con un enfoque en el trabajo bien

realizado y la responsabilidad. El Poder: se trata del impulso de generar influencia y conseguir reconocimiento de importancia. Se desea el prestigio y el estatus. Y la Afiliación: se trata del impulso de mantener relaciones personales satisfactorias, amistosas y cercanas, sintiéndose parte de un grupo. Se busca la popularidad, el contacto con los demás y ser útil a otras personas. Davis y Newstrom (1999)

2.2.2 Desempeño laboral.

Chiavenato (2000) afirma. “El desempeño laboral se visibiliza a través del comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos organizacionales”.

Stonner (1996) refiere. “Igualmente, el desempeño laboral expresa la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

Se reconocen tres tipos de principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:

Desempeño de la tarea: es el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas.

Civismo: son las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto. Y la falta de responsabilidad: son las acciones que dañan de manera activa a la organización.

El desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. Robbins, Stephen, Coulter (2010)

El desempeño es situacional, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho. El valor de las recompensas y la inteligencia de que éstos dependen del interés personal, determinar la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer y es una relación perfecta de costo-beneficio, donde la evaluación del desempeño es una apreciación metodológica de cómo se desempeña una persona en un puesto de trabajo y de su potencial desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Chiavenato (2007)

Importancia del desempeño.

La evaluación es un proceso cognoscitivo, ya que influyen los conocimientos adquiridos; es instrumental, porque se requiere de diseño y aplicación de procedimientos, instrumentos y métodos; y es axiológico porque admite siempre establecer el valor de algo. Apoya diciendo que la evaluación orienta a la actividad y, además se comprueba el comportamiento de los individuos no sólo por los resultados que se obtienen sino por lo que se establece, lo deseable, lo valioso y es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores. Valcárcel (2009)

El sistema de evaluación del desempeño, como un conjunto de elementos que definen el grado en que los individuos contribuyen al logro de estándares demandados por el cargo o puesto, así como también para los objetivos de la organización; dándoles acciones necesarias para el desarrollo profesional y personal, y de esta forma aumentar su participación futura. Berrocal (1994)

Factores que influyen en el desempeño laboral del personal.

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos y de acuerdo tiene una serie de características

individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que, si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo. Chiavenato (2000)

Dimensiones del desempeño laboral (V2).

Exponen que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. Dessler y Verela (2001)

Evaluación 360°.

Es un método para medir el desempeño laboral, que es la Evaluación 360°, es un sistema de evaluación del desempeño en el cual participan las personas que tienen contacto de trabajo con el evaluado, permite elaborar planes individuales de desarrollo, porque identifica claramente las áreas en que el individuo o grupo necesitan crecer y afianzarse”. Comunicación a los interesados: los resultados de la Evaluación 360°.

La herramienta de la Evaluación de 360° consiste en que es un cuestionario de carácter anónimo en que el evaluador realiza dos apreciaciones: una que valora la efectividad del evaluado en distintos aspectos (competencias: orientación a resultados, colaboración, orientación al cliente, liderazgo, delegación, comunicación, flexibilidad, trabajo en equipo, decisión y organización) en condiciones normales de trabajo. Werther, Davis y Guzmán (2000)

Dimensión 1.

Competencias del individuo: Es a través de la interacción social con otros. Consiste en evaluar las características o competencias que el individuo ya posee y que están relacionadas con el puesto.

Iniciativa y excelencia: tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes.

Integridad: es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales y asegura la transparencia en la administración de los recursos.

Comunicación a todo nivel: se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes.

Supervisión/acompañamiento: compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad.

Apertura para el cambio: muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende.

Dimensión 2.

Competencias para el puesto: mide las competencias necesarias para el buen desempeño de un puesto.

Calidad Administrativa/programática: posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia.

Trabajo en equipo: solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de las organizaciones, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados.

Trabajo con otras organizaciones: colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación.

Control interno: controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca de la excelencia.

Sentido de costo/beneficio: uso eficaz y protección de los recursos.

Toma de decisiones y solución de problemas: identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Vygotsky (1917)

2.3 Definición de términos básicos.

Motivación: “es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada forma o que origina, una determinada tendencia, un modo de comportamiento”. (Chiavenato 2007)

Desempeño: “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad y realizan de una forma eficiente para alcanzar las metas propuestas” (Stoner, 1996).

Factores extrínsecos: “es el ambiente que rodea a las personas y cómo van a realizar su trabajo y son los salarios, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc”. (Herzberg, 1959).

Factores intrínsecos: “son los factores motivacionales o de función y están relacionados con el trabajo que se desempeña, que son: el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento y desarrollo personal” (Herzberg, 1959).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general.

Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

2.4.1 Hipótesis específicas.

Existe relación entre la motivación y las competencias del individuo en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

Existe relación entre la motivación y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

Existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

Existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

2.5 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable X: Motivación

Matriz de operacionalización para la variable Motivación

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Categorías | Intervalos |
|---|--|-------|------------|------------|
| Factores motivacionales extrínsecos | • Tensión relacionada con el trabajo. | 11 | Bajo | 11 -21 |
| | • Presión del trabajo | | Medio | 22 -32 |
| | • Relación interpersonal con sus jefes. | | Alto | 33 -44 |
| Factores motivacionales intrínsecos | • Relación interpersonal con sus compañeros. | 11 | Bajo | 11 -21 |
| | • Monotonía laboral | | Medio | 22 -32 |
| | | | Alto | 33 -44 |
| Motivación | | | Bajo | 22 -43 |
| | | | Medio | 44 -65 |
| | | | Alto | 66 -88 |

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Y: Desempeño laboral

Matriz de operacionalización para la variable Desempeño laboral

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Categorías | Intervalos |
|-----------------------------|--|--------------|-------------------|-------------------|
| Competencias del individuo | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa y excelencia • Integridad • Comunicación a todo nivel | 5 | Bajo | 5 -9 |
| | | | Medio | 10 -14 |
| | | | Alto | 15 -20 |
| Competencias para el puesto | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad administrativa. • Trabajo en equipo • Control interno • Toma de decisiones y solución de problema | 7 | Bajo | 7 -13 |
| | | | Medio | 14 -20 |
| | | | Alto | 21 -28 |
| | | | Bajo | 12 -23 |
| Desempeño laboral | | 12 | Medio | 24 -35 |
| | | | Alto | 36 -48 |

CAPÍTULO III

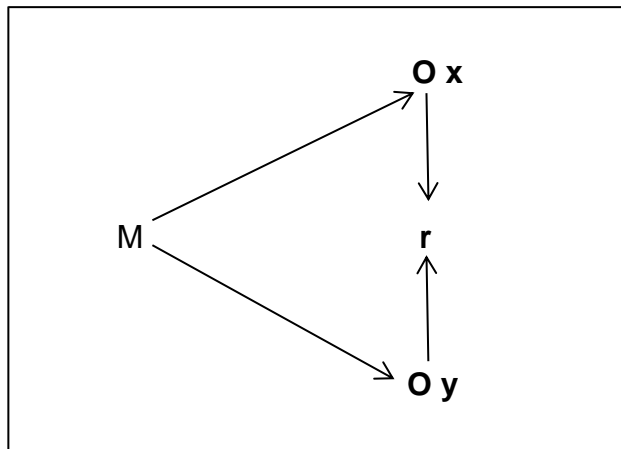
METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Hernández, et al. (2011). “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Descriptivo, ya que describió las particularidades de las variables (Motivación y Desempeño laboral).

Correlacional, porque el problema a investigar va permitir conocer el grado de correlación que hay entre la motivación y el desempeño laboral.



Connotación:

M = Población

Ox = Observación a la variable independiente.

Oy = Observación a la variable dependiente.

r = Relación entre variables.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población.

La población estuvo conformada por todos los profesionales de la salud que se encuentren laborando en el Centro de Salud Sayán en el mes de octubre del año 2020, que fueron un total de 36 profesionales.

Criterios de inclusión.

Personal que labora en el Centro de salud

Ambos sexos

Personal Nombrada(o)

Profesional que si desea participar voluntariamente con previo consentimiento.

Criterios de exclusión.

Personal que se encuentren de vacaciones o con descanso médico.

3.2.2 Muestra.

Se trabajó con toda la población que son un total de 36 trabajadores del Centro de Salud Sayán.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica a usar fue la encuesta, que es una técnica que persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, se aplicaron de manera personal en el lugar y de manera directa. El cuestionario para Motivación y desempeño laboral fue según la escala de Likert de 34 preguntas, 22 preguntas relacionadas a motivación laboral y 12 preguntas relacionadas a desempeño laboral (ver anexo 02 y 03). Ambos instrumentos pertenecen a Linares, Motivación y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona, 2017.

En el trabajo se empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos, a través de 1 profesional experto en el área de investigación y docencia universitaria con el grado académico de magister y doctor.

Confiabilidad.

Instrumento 1: La motivación.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario se realizó la validación de contenido mediante el alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0,959, que corresponde a Muy alta confiabilidad.

Instrumento 2: Desempeño laboral.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario se realizó la validación de contenido mediante el alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0,883, que corresponde a Muy alta confiabilidad.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Descriptiva.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS versión 25, para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios.

Inferencial.

Se sometió a prueba:

La hipótesis central y específicas

Tablas de doble entrada

Correlación de Spearman

3.5 Matriz de consistencia

Tabla 3

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD SAYAN, AÑO 2020.

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | |
|---|--|---|---|---|--------------|---|
| <p><u>Problema general</u> ¿Qué relación existe entre la motivación y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020?</p> <p><u>Problemas específicos</u> ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y las competencias individuales en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020?</p> <p>¿Qué relación existe relación entre la motivación laboral y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020?</p> | <p><u>Objetivo general</u> Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Establecer la relación entre la motivación laboral y las competencias individuales en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación laboral y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> | <p><u>Hipótesis general</u> Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> Existe relación entre la motivación laboral y las competencias individuales en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> <p>Existe relación entre la motivación laboral y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> | VARIABLE INDEPENDIENTE (X): La motivación | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Índices |
| | | | Factores motivacionales extrínsecos | <ul style="list-style-type: none"> • Tensión relacionada con el trabajo. • Presión del trabajo • Relación interpersonal con sus jefes. | 11 | Siempre Casi siempre A veces Nunca |
| | | | Factores motivacionales intrínsecos | <ul style="list-style-type: none"> • Relación interpersonal con sus compañeros. • Monotonía laboral | 11 | |
| | | | TOTAL | | 22 | |
| | | | VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Desempeño laboral | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Índices |
| Competencias del individuo | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa y excelencia • Integridad • Comunicación a todo nivel • Supervisión / acompañamiento • Apertura para el cambio | 5 | Siempre Casi siempre A veces Nunca | | | |

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | |
|--|---|--|-----------------------------|---|----|--|
| ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020? | Establecer la relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020. | Existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020. | Competencias para el puesto | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad administrativa. • Trabajo en equipo • Trabajo con otras organizaciones • Control interno • Sentido costo beneficio. • Enfoque pragmático | 7 | |
| ¿Qué relación existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020? | Establecer la relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020. | Existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020. | TOTAL | | 12 | |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

4.1.1 Descripción de la variable motivación.

Tabla 4.

Motivación

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alto | 4 | 11,1 |
| Bajo | 9 | 25,0 |
| Medio | 23 | 63,9 |
| Total | 36 | 100,0 |

Fuente: “Cuestionario aplicado al personal del Centro de Salud Sayán, año 2020”

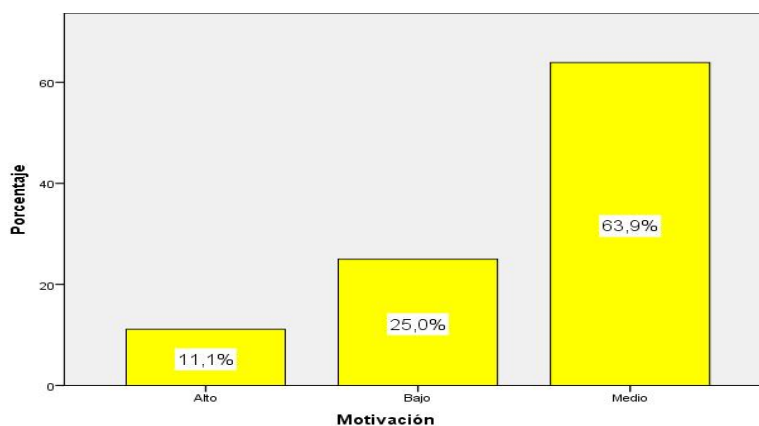


Figura 1. Motivación.

De la fig. 1, un 63,9% del personal del Centro de Salud Sayán, año 2020 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la variable Motivación, un 25,0% lograron un nivel bajo y un 11,1% consiguieron un nivel alto.

Tabla 5.

Factores motivacionales extrínsecos

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alto | 6 | 16,7 |
| Bajo | 8 | 22,2 |
| Medio | 22 | 61,1 |
| Total | 36 | 100,0 |

Fuente: “Cuestionario aplicado al personal del Centro de Salud Sayán, año 2020”

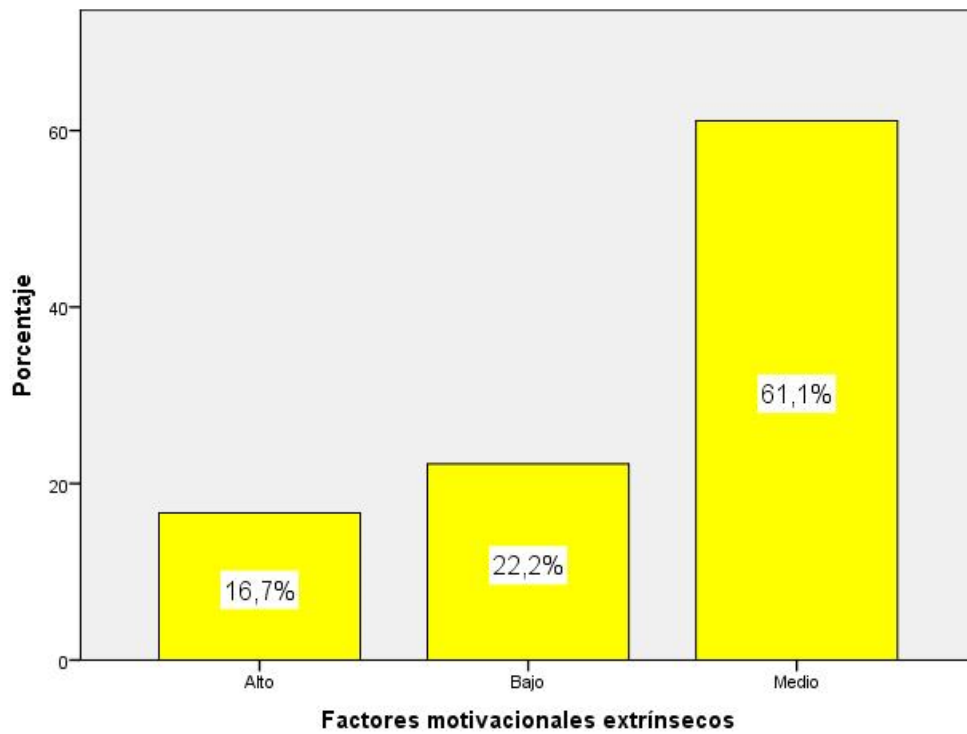


Figura 2. Factores motivacionales extrínsecos.

De la fig. 2, un 61,1% del personal del Centro de Salud Sayán, año 2020 sostienen que alcanzaron un nivel medio en dimensión Factores motivacionales extrínsecos, un 22,2% lograron un nivel bajo y un 16,7% consiguieron un nivel alto.

Tabla 6.

Factores motivacionales intrínsecos

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alto | 4 | 11,1 |
| Bajo | 7 | 19,4 |
| Medio | 25 | 69,4 |
| Total | 36 | 100,0 |

Fuente: “Cuestionario aplicado al personal del Centro de Salud Sayán, año 2020”

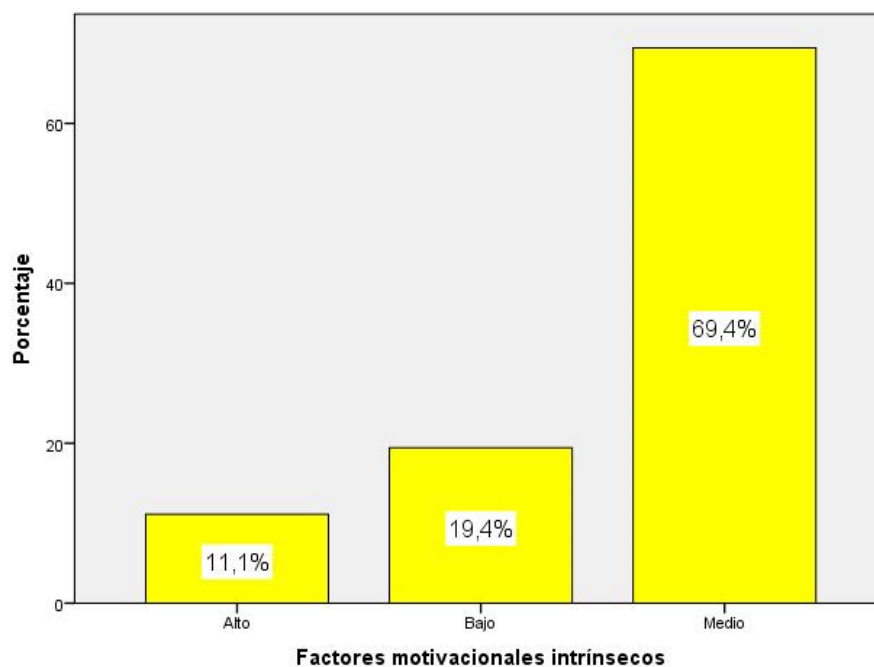


Figura 3. Factores motivacionales intrínsecos.

De la fig. 3, un 69,4% del personal del Centro de Salud Sayán, año 2020 sostienen que alcanzaron un nivel medio en dimensión Factores motivacionales intrínsecos, un 19,4% lograron un nivel bajo y un 11,1% consiguieron un nivel alto.

4.1.2 Descripción de la variable desempeño laboral.

Tabla 7.

Desempeño laboral

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alto | 11 | 30,6 |
| Bajo | 6 | 16,7 |
| Medio | 19 | 52,8 |
| Total | 36 | 100,0 |

Fuente: “Cuestionario aplicado al personal del Centro de Salud Sayán, año 2020”

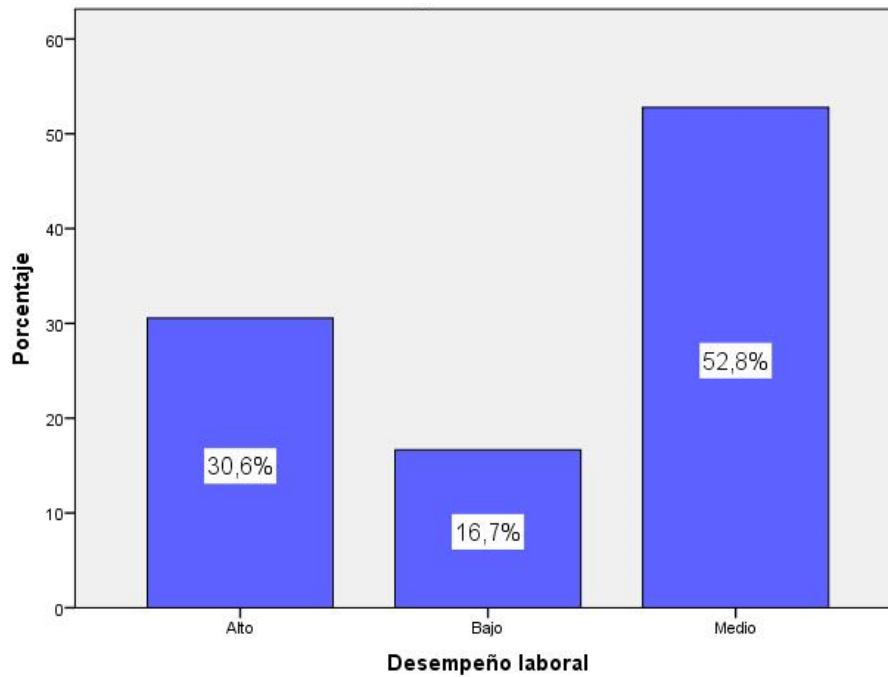


Figura 4. Desempeño laboral.

De la fig. 4, un 52,8% del personal del Centro de Salud Sayán, año 2020 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la variable desempeño laboral, un 30,6% lograron un nivel alto y un 16,7% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 8.

Competencias del individuo

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alto | 14 | 38,9 |
| Bajo | 5 | 13,9 |
| Medio | 17 | 47,2 |
| Total | 36 | 100,0 |

Fuente: “Cuestionario aplicado al personal del Centro de Salud Sayán, año 2020”

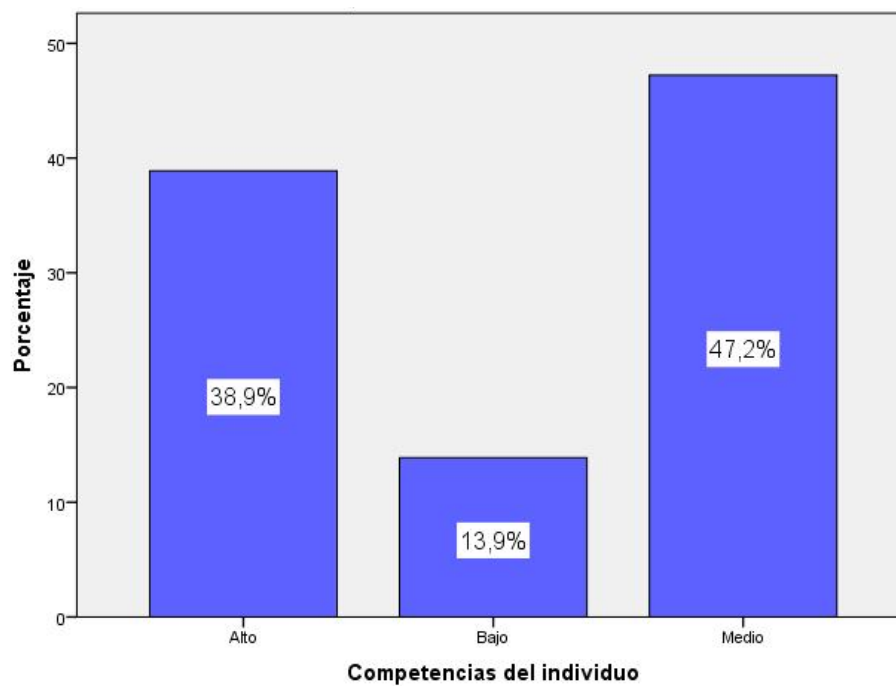


Figura 5. Competencias del individuo.

De la fig. 5, un 47,2% del personal del Centro de Salud Sayán, año 2020 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la dimensión Competencias del individuo dentro del desempeño laboral, un 38,9% lograron un nivel alto y un 13,9% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 9.

Competencias para el puesto

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alto | 5 | 13,9 |
| Bajo | 7 | 19,4 |
| Medio | 24 | 66,7 |
| Total | 36 | 100,0 |

Fuente: “Cuestionario aplicado al personal del Centro de Salud Sayán, año 2020”

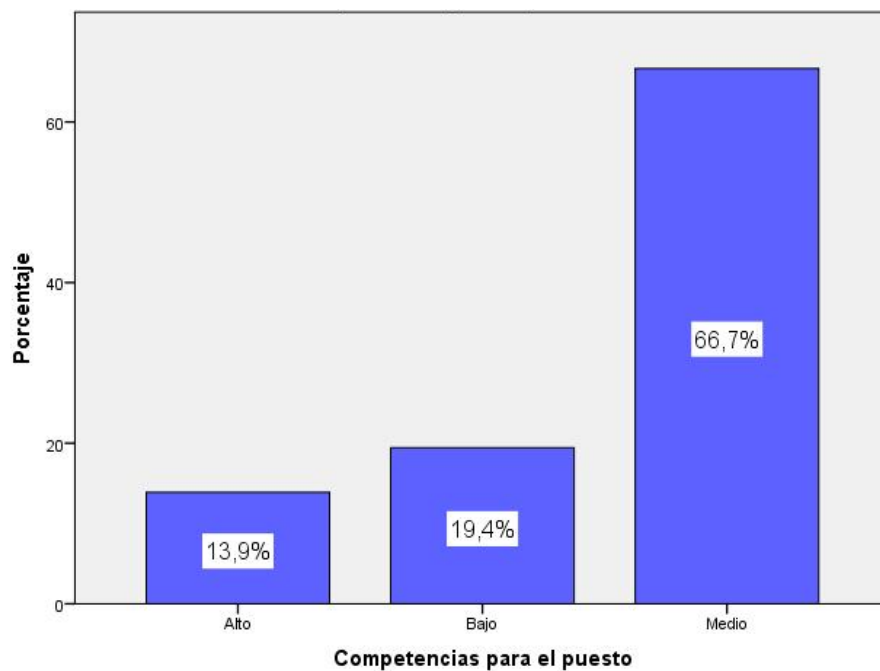


Figura 6. Competencias para el puesto.

De la fig. 6, un 66,7% del personal del Centro de Salud Sayán, año 2020 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la dimensión Competencias para el puesto dentro del desempeño laboral, un 19,4% lograron un nivel bajo y un 13,9% consiguieron un nivel alto.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación de la hipótesis general.

Ha: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

H0: No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

Tabla 10.

La motivación y el desempeño laboral

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|-----------------------|---------|-----------------------|----------------------|
| | | | Motivación laboral | Desempeño laboral |
| Rho de Spearman | Motivación laboral | C.Coef. | 1,000 | ,725** |
| | | Sig. | . | ,000 |
| | | N | 36 | 36 |
| | Desempeño laboral | C.Coef. | ,725** | 1,000 |
| | | Sig. | ,000 | . |
| | | N | 36 | 36 |

La tabla 9 muestra la correlación de $r=0,725$, con un valor $\text{Sig}<0,05$ lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se sostiene que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020, siendo una correlación significativa positiva alta.

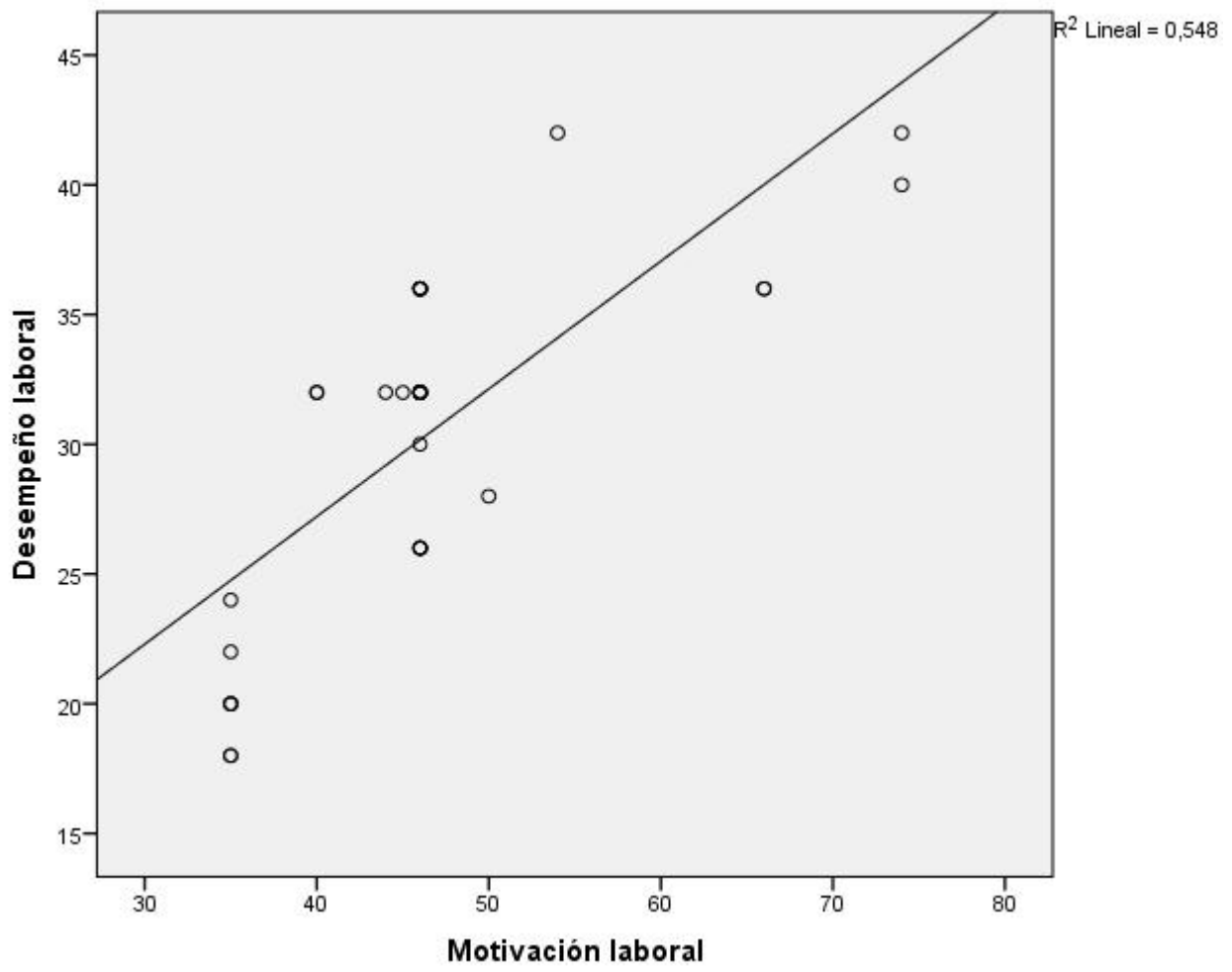


Figura 7. La motivación y el desempeño laboral.

4.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

Ha: Existe relación entre la motivación y las competencias individuales en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

H0: No existe relación entre la motivación y las competencias individuales en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

Tabla 11.

La motivación y las competencias individuales

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|----|
| | | Motivación laboral | Competencia s del individuo | |
| Rho de Spearman | Motivación laboral | C.Cof. | 1,000 | |
| | | Sig. | ,579** | |
| | Competencias del individuo | C.Cof. | ,579** | |
| | | Sig. | 1,000 | |
| | | | N | 36 |
| | | | N | 36 |

La tabla 11, muestra la correlación de $r=0,579$, con un valor $Sig<0,05$ lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se sostiene que existe relación entre la motivación y las competencias del individuo en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020, siendo una correlación significativa positiva moderada.

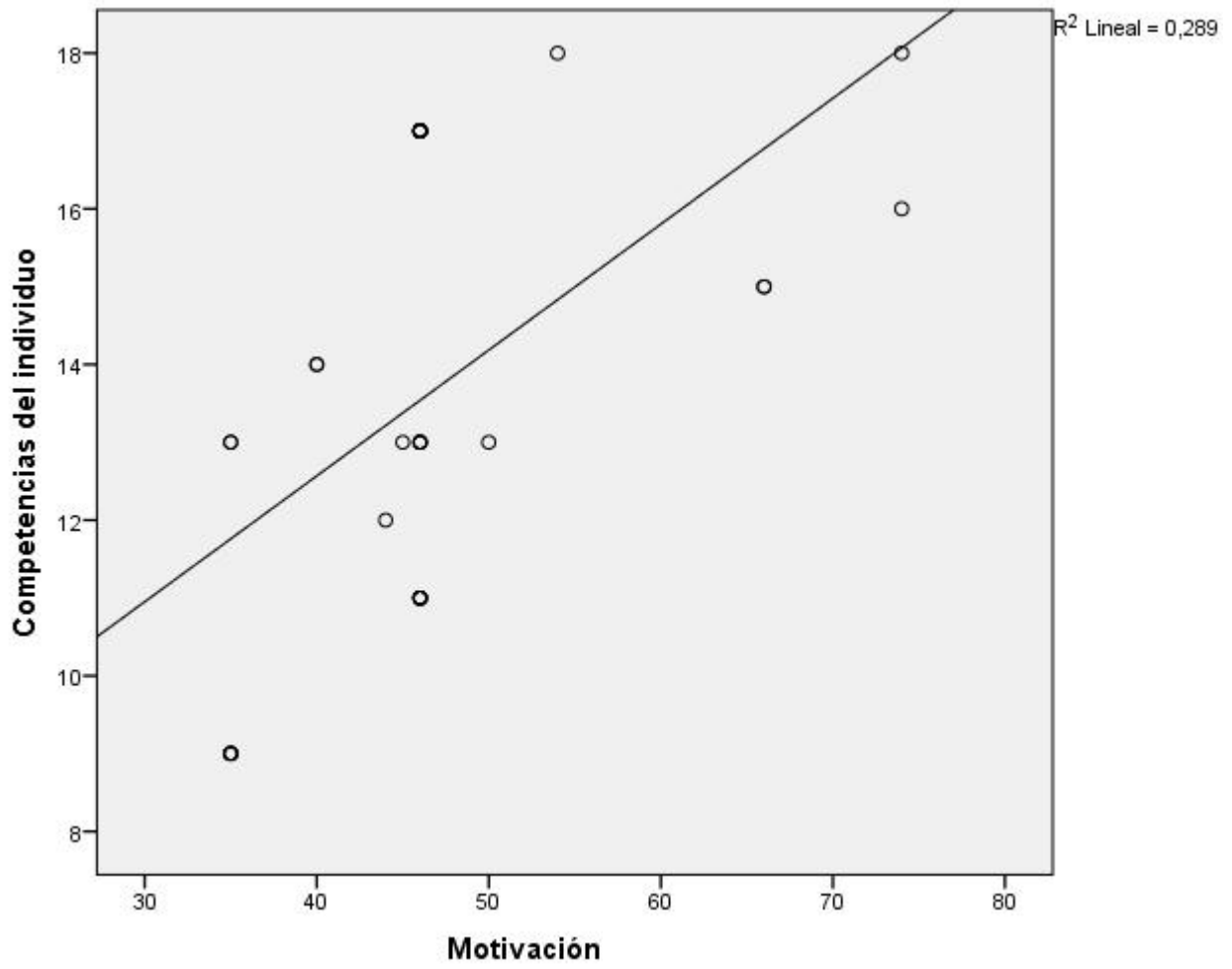


Figura 8. La motivación y las competencias individuales.

Hipótesis específica 2.

Ha: Existe relación entre la motivación y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

H0: No existe relación entre la motivación y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

Tabla 32.

La motivación y las competencias para el puesto

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|--------------------------------|-----------------------|------------------------------------|----|
| | | Motivación laboral | Competencia s para el puesto | |
| Rho de Spearman | Motivación laboral | C.Cof. | 1,000 | |
| | | Sig. | ,719** | |
| | Competencias para el puesto | C.Cof. | ,719** | |
| | | Sig. | ,000 | |
| | | | N | 36 |
| | | | N | 36 |

La tabla 12, muestra la correlación de $r=0,719$, con un valor $Sig<0,05$ lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se sostiene que existe relación entre la motivación y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020, siendo una correlación significativa positiva alta.

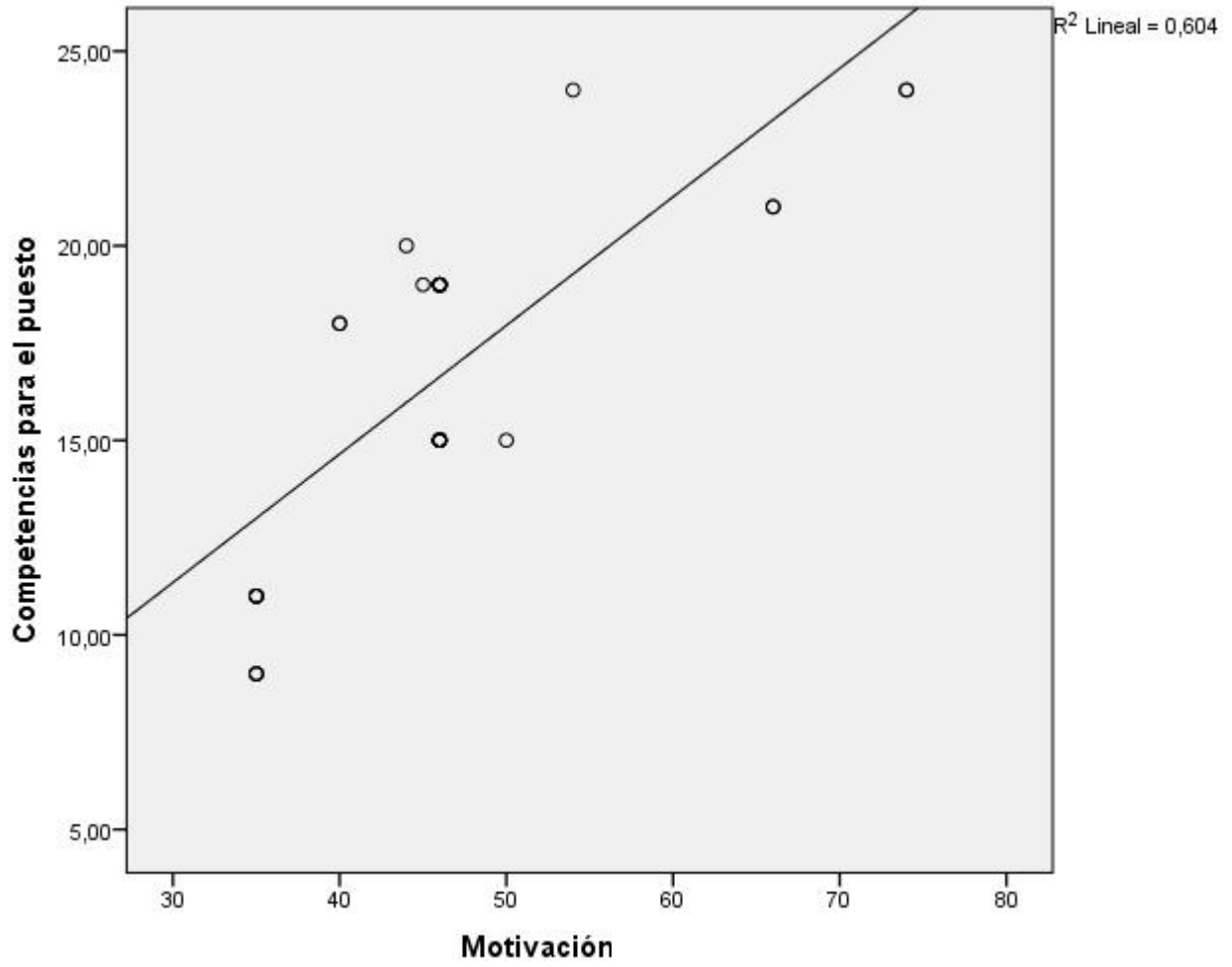


Figura 9. La motivación laboral y las competencias para el puesto.

Hipótesis específica 3.

Ha: Existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

H0: No existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

Tabla 43.

El desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---|----------------------|---|----|
| | | Desempeño laboral | Factores motivacional es extrínsecos | |
| Rho de Spearman | Desempeño laboral | C.Coef. | 1,000 | |
| | | Sig. | ,696** | |
| | Factores motivacionales extrínsecos | C.Coef. | ,696** | |
| | | Sig. | ,000 | |
| | | | N | 36 |
| | | | N | 36 |

La tabla 13, muestra la correlación de $r=0,696$, con un valor $\text{Sig}<0,05$ lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se sostiene que existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020, siendo correlación positiva alta.

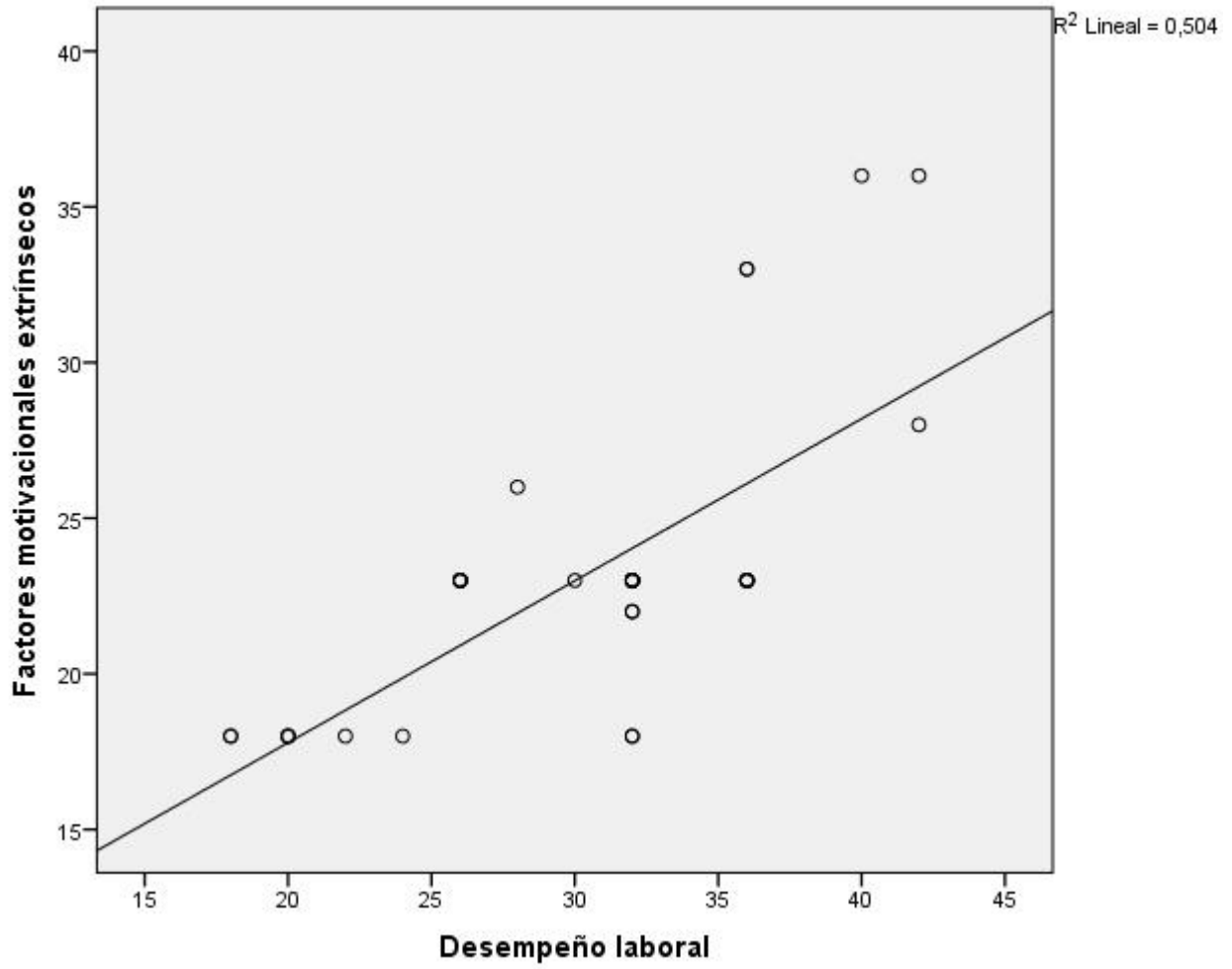


Figura 10. El desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos.

Hipótesis específica 4.

Ha: Existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

H0: No existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.

Tabla 54.

El desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos

| | | Correlaciones | | |
|--------------------|---|----------------------|----------------------|---|
| | | | Desempeño laboral | Factores motivacional es intrínsecos |
| Rho de Spearman | Desempeño laboral | C.Coef. | 1,000 | ,736** |
| | | Sig. | . | ,000 |
| | Factores motivacionales intrínsecos | N | 36 | 36 |
| | | C.Coef. | ,736** | 1,000 |
| | | Sig. | ,000 | . |
| | | N | 36 | 36 |

La tabla 14, muestra la correlación de $r=0,736$, con un valor $\text{Sig}<0,05$ lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se sostiene que existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivaciones intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020, siendo una correlación positiva alta.

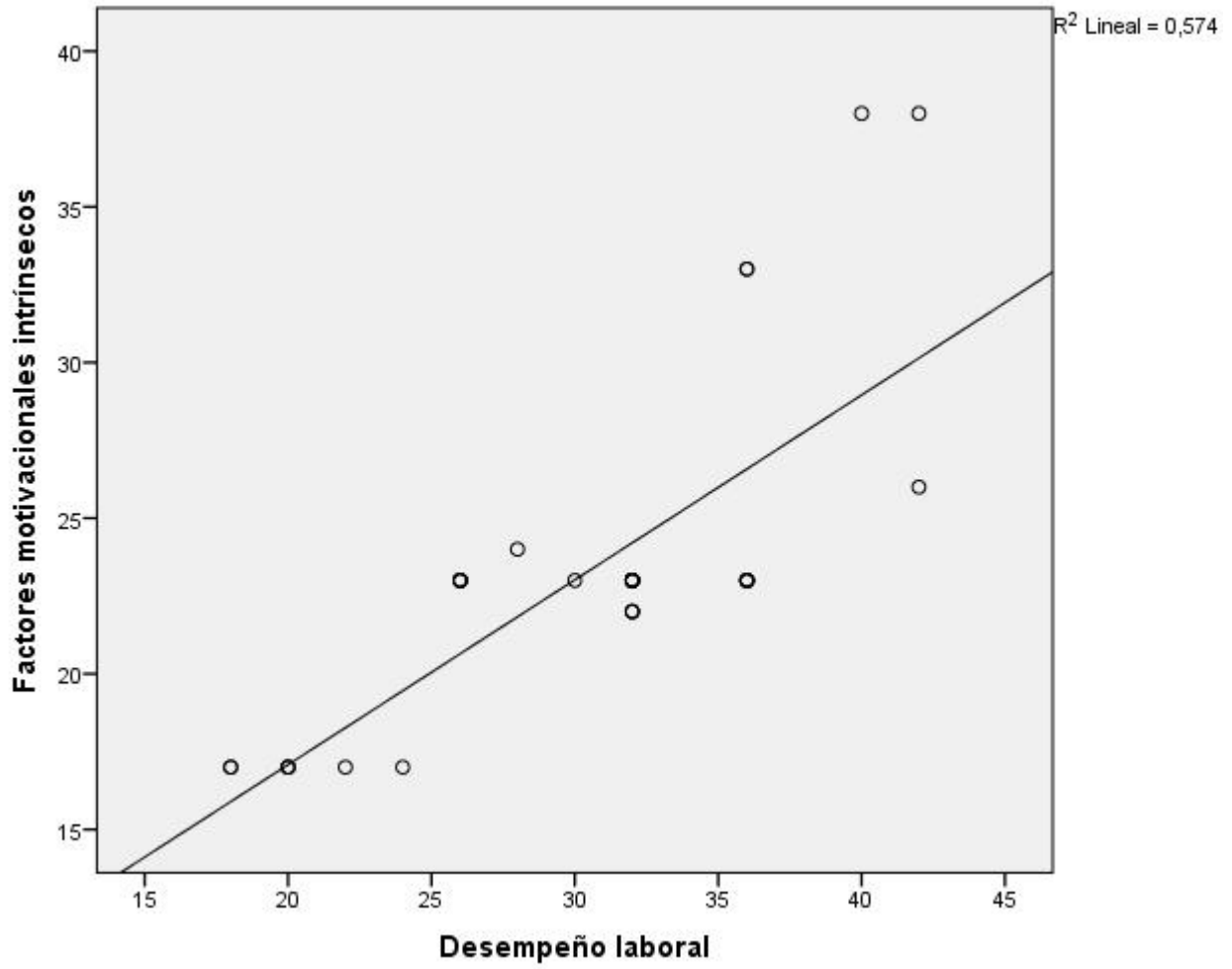


Figura 11. El desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

PRIMERO: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020, siendo la relación de una intensidad buena.

SEGUNDO: Existe relación entre la motivación laboral y las competencias del individuo en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020, siendo la relación de una intensidad moderada.

TERCERO: Existe relación entre la motivación laboral y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020, siendo la relación de una intensidad buena.

CUARTO: Existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020, siendo la relación de una intensidad buena.

QUINTO: Existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020, siendo la relación de una intensidad buena.

5.2 RECOMENDACIONES

PRIMERO: La Jefatura del C. S. Sayan, deben promover e implementar talleres de motivación y de gestión del desempeño para los personales de salud.

SEGUNDO: La Jefatura del C. S. Sayan, sugerirle que dediquen un tiempo y espacio para realizar talleres de motivación laboral, así como estimular las competencias individuales de los personales de salud.

TERCERO: La Jefatura del C. S. Sayan, brindar reconocimiento a los logros y la labor diaria de manera que los personales de salud, se sientan motivados e incentivados favoreciendo en ellos la autoestima en pro de mejorar el desempeño laboral.

CUARTO: La Jefatura del C. S. Sayan, implementar políticas de desarrollo laboral y demás programas de incentivos basado en la investigación de necesidades de los personales de salud y de otros sectores dentro de la comunidad.

QUINTO: La Jefatura del C. S. Sayan, desarrollar talleres donde se sensibilice a los personales de salud, para que desarrollen su inteligencia interpersonal y ello revierta en una mejor atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carrion, M. K. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana, 2017 .Tesis de Maestría. *Universidad Cesar Vallejo*. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores,SA.
- Doval, L. (2004). Educación y tecnologías: Las TIC, la escuela y la relación espaciotiempo. *Revista digital de Educación y Nuevas Tecnologías*, 31, 7.
- Enríquez, L. P. (2014). Motivacion y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. Tesis de Maestría. *Universidad de Montemorelos*. Montemorelos, México.
- Inca, P. J. (2016). Motivación y desempeño laboral en el 2BO del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2016. Tesis de Maestría. *Universidad Cesar Vallejo*. Lima, Perú.
- Linares, M. J. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Tesis de Maestría. *Universidad Cesar Vallejo*. Lima, Perú.
- Miranda, R. Y. (2017). Relación entre motivación con el desempeño laboral en trabajadores del departamento de Gineco Obstetricias en el Hospital Belén – Trujillo 2017. Tesis de Maestría. *Universidad Cesar Vallejo*. Trujillo, Perú.
- Zans, C. A. (2016). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de

Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Tesis de Maestría. *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*. Managua, Nicaragua.

Hernández, Fernández, , & Sampieri. (2011). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Berrocal, P. (1994). *Talento humano*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.

Davis, N. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Lima: Mc Graw Hill.

Herzberg. (1959). *Motivation at Work*. United States: Second Edition.

Robbins, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación

Robbins, S. C. (2010). *Administración*. México: Pearson educación.

Stoner, J. W. (1996). *Administración de Empresas Públicas*. México: MC Graw Hill.

Varcacel, G. (2009). *Experiencias y Innovación*. Salamanca: Davinci ISBN.

Vigotsky. (1917). *Pensamiento y habla*. Coolihue clásica.

Werter, D. G. (2000). *Administración del personal y recursos humanos*. México: Mc Graw Hill

Dessler, V. (2001). *Motivación para el buen desempeño del trabajo*. México: MC Graw Hill.

Rivera, P. D., Hernández, L. J., Forgion, S. J., Bonilla, C. N., & Rozo, S. A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 17.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

**INSTRUMENTO 01
Motivación Laboral**

| | | | |
|----------|--------------|----------|----------|
| 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca |

| Nº | ITEMS | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|---|---|---|---|---|
| Factores motivacionales extrínsecos | | | | | |
| 1. | Soy responsable en mi centro de trabajo | | | | |
| 2. | Al final de la jornada laboral me encuentro muy cansado | | | | |
| 3. | Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del C.S pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo. | | | | |
| 4. | Me he visto obligado a emplear al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo. | | | | |
| 5. | A veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo o a mi salud | | | | |
| 6. | Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo | | | | |
| 7. | Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer. | | | | |
| 8. | La relación con mi superior es muy cordial | | | | |
| 9. | Las relaciones con mis compañeros son buenas | | | | |
| 10. | Mi trabajo en el C.S es el mismo de todos los días, no varía nunca | | | | |
| 11. | Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar. | | | | |
| Factores motivaciones intrínsecos | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. | En mi trabajo me encuentro muy satisfecho | | | | |
| 13. | Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo | | | | |
| 14. | Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena | | | | |
| 15. | Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación | | | | |
| 16. | Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo. | | | | |
| 17. | Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable. | | | | |
| 18. | Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión. | | | | |
| 19. | Tengo pocas oportunidades para aprender hacer | | | | |
| 20. | El reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante | | | | |
| 21. | Para organizar el trabajo lo realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca remuneración. | | | | |
| 22. | El sueldo percibido es muy adecuado | | | | |



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

**INSTRUMENTO 02
Desempeño laboral**

| | | | |
|----------|--------------|----------|----------|
| 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca |

| Nº | ITEMS | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Competencias del individuo | | | | | |
| 1. | Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación | | | | |
| 2. | Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales | | | | |
| 3. | Se dirige al personal con respecto y justicia desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes | | | | |
| 4. | Compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad. | | | | |
| 5. | Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende. Solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus colegas y compañeros, aun cuando son apuestas a los suyos | | | | |
| Competencias para el puesto | | | | | |
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. | Tiene conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia. | | | | |
| 7. | Solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización | | | | |
| 8. | Colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación. | | | | |
| 9. | Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca de excelencia | | | | |
| 10. | Uso eficaz y protección de los recursos. | | | | |
| 11. | Identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada | | | | |
| 12. | Posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel. | | | | |

Matriz de consistencia

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD SAYAN, AÑO 2020

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | |
|---|--|---|-------------------------------------|---|--------------|---|
| <p><u>Problema general</u> ¿Qué relación existe entre la motivación y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020?</p> <p><u>Problemas específicos</u> ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y las competencias individuales en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020?</p> <p>¿Qué relación existe relación entre la motivación laboral y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020?</p> | <p><u>Objetivo general</u> Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Establecer la relación entre la motivación laboral y las competencias individuales en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación laboral y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> | <p><u>Hipótesis general</u> Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> Existe relación entre la motivación laboral y las competencias individuales en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> <p>Existe relación entre la motivación laboral y las competencias para el puesto en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020.</p> | VARIABLE INDEPENDIENTE (X): | | | |
| | | | La motivación | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Índices |
| | | | Factores motivacionales extrínsecos | <ul style="list-style-type: none"> Tensión relacionada con el trabajo. Presión del trabajo Relación interpersonal con sus jefes. | 11 | Siempre Casi siempre A veces Nunca |
| | | | Factores motivacionales intrínsecos | <ul style="list-style-type: none"> Relación interpersonal con sus compañeros. Monotonía laboral | 11 | |
| | | | TOTAL | | 22 | |
| | | | VARIABLE DEPENDIENTE (Y): | | | |
| | | | Desempeño laboral | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Índices |
| | | | Competencias del individuo | <ul style="list-style-type: none"> Iniciativa y excelencia Integridad Comunicación a todo nivel Supervisión / acompañamiento Apertura para el cambio | 5 | Siempre Casi siempre A veces Nunca |
| Competencias para el puesto | <ul style="list-style-type: none"> Calidad administrativa. Trabajo en equipo | 7 | | | | |

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | |
|--|---|--|-------------------------|---|----|--|
| ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020? | Establecer la relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020. | Existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales extrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020. | | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo con otras organizaciones • Control interno • Sentido costo beneficio. • Enfoque pragmático | | |
| ¿Qué relación existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020? | Establecer la relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020. | Existe relación entre el desempeño laboral y los factores motivacionales intrínsecos en el personal del Centro de Salud Sayán, año 2020. | TOTAL | | 12 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 31 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 36 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 38 | 74 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 24 | 40 | |
| 32 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 46 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 15 | 26 |
| 33 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 46 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 15 | 26 |
| 34 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 17 | 35 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 18 |
| 35 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 46 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 15 | 26 |
| 36 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 46 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 15 | 26 |

CONFIABILIDAD

1. Para determinar la Confiabilidad del Instrumento la Motivación en el personal del centro de salud Sayán, 2020, se procedió a utilizar el Test de Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

donde:

α : coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

K : número de preguntas.

S_i^2 : varianza de cada pregunta.

S_T^2 : varianza total.

La confiabilidad de este instrumento es el siguiente:

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,959 | 22 |

Se diseñó un cuestionario de 22 preguntas y fue aplicado a una muestra piloto de 10, del personal del centro de salud de Sayán, 2022, se evaluó la confiabilidad del cuestionario, analizando la consistencia interna por el método de Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach.

El resultado de 0,959 está en el rango de [0,81 a 1,00] es Muy alta, entonces el cuestionario pasa la prueba de confiabilidad (fiabilidad).

2. Para determinar la Confiabilidad del Instrumento Desempeño laboral en el personal del centro de salud Sayán, 2020, se procedió a utilizar el Test de Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

donde:

α : coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

K : número de preguntas.

S_i^2 : varianza de cada pregunta.

S_T^2 : varianza total.

La confiabilidad de este instrumento es el siguiente:

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,883 | 12 |

Se diseñó un cuestionario de 12 preguntas y fue aplicado a una muestra piloto de 10, del personal del centro de salud de Sayán, 2022, se evaluó la confiabilidad del cuestionario, analizando la consistencia interna por el método de Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach.

El resultado de 0,883 está en el rango de [0,81 a 1,00] es Muy alta, entonces el cuestionario pasa la prueba de confiabilidad.