

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA Y
REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA,
HUARAL – 2018”**

**PRESENTADO POR:
BACH. FELIX HUALLPA, WENDY VANESSA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:
Dr. SOLANO ARMAS, TIMOTEO**

**HUACHO – PERÚ
2023**

**LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL SAN
JUAN BAUTISTA, HUARAL – 2018**

WENDY VANESSA, FELIX HUALLPA

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
HUACHO 2023**



DEDICATORIA

A Felipe y Ambrociana, mis padres quienes son mi mayor inspiración, y a mis hermanos por su cariño, fuerza, respaldo y compañía constante que me enseñaron a enfrentar la vida con amor, optimismo y tenacidad e inculcaron en mí la vocación empresarial. Los amo inmensamente.

FELIX HUALLPA, Wendy



AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía espiritual brindándome paciencia y sabiduría para poder lograr con éxito todos mis sueños.

A mi familia, por su inmenso cariño, sus sabios consejos que forjaron en mí la confianza del lograr mis sueños.

A la universidad y docentes, por enriquecer mis conocimientos para desarrollarme profesionalmente, así como culminar con éxito mi tesis para adquirir el grado de licenciada en Administración.

FELIX HUALLPA, Wendy

INDICE

<i>DEDICATORIA</i>	<i>I</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>II</i>
<i>INDICE</i>	<i>III</i>
<i>INDICE DE TABLAS</i>	<i>V</i>
<i>INDICE DE FIGURAS</i>	<i>VI</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>VII</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>VIII</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>IX</i>
<i>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	<i>1</i>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	<i>1</i>
1.2. Formulación del Problema	<i>3</i>
1.2.1. Problema General	<i>3</i>
1.2.2. Problemas Específicos	<i>3</i>
1.3. Objetivos de la Investigación	<i>3</i>
1.3.1. Objetivo General	<i>3</i>
1.3.2. Objetivos Específicos	<i>4</i>
1.4. Justificación de la Investigación	<i>4</i>
1.5. Delimitación del estudio	<i>5</i>
1.6. Viabilidad del estudio	<i>5</i>
<i>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</i>	<i>6</i>
2.1 Antecedentes de la Investigación	<i>6</i>
2.1.1 Tesis Internacionales	<i>6</i>
2.1.2 Tesis Nacionales	<i>7</i>
2.2 Bases Teóricas	<i>10</i>
2.2.1. Motivación	<i>10</i>
2.2.2. Dimensiones de la Motivación	<i>22</i>
2.2.3. Desempeño laboral	<i>23</i>
2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral	<i>28</i>
2.3. Definiciones conceptuales	<i>29</i>
2.4. Hipótesis	<i>31</i>
2.4.1. Hipótesis general	<i>31</i>
2.4.2. Hipótesis específica	<i>31</i>
<i>CAPITULO III: METODOLOGÍA</i>	<i>32</i>

3.1. Diseño Metodológico	32
3.1.1. Tipo:	32
3.1.2. Enfoque:	32
3.2. Población y muestra	33
3.2.1. Población:	33
3.2.2. Muestra:	33
3.3. Operacionalización de las variables e indicadores	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.4.1. Técnicas a emplear	35
3.4.2. Descripción de instrumentos	35
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	35
<i>CAPITULO IV: RESULTADOS</i>	37
4.1. Análisis de resultados: Tabla, Gráficos e Interpretaciones.	37
4.2. Contrastación de las hipótesis	43
4.2.1. Hipótesis específica 1	43
4.2.2. Hipótesis específica 2	45
4.2.3. Hipótesis específica 3	47
4.2.4. Hipótesis General	49
<i>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	51
5.1. Discusión	51
5.2. Conclusiones	52
5.3. Recomendaciones	54
<i>CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN</i>	55
6.1. Fuentes bibliográficas	55
6.2. Fuentes documentales	56
6.3. Fuentes electrónicas	57
<i>ANEXOS</i>	58

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Su jefe le ofrece buenas orientaciones para el trabajo? _____	37
Tabla 2: ¿El personal soluciona cualquier dificultad en su trabajo? _____	38
Tabla 3: ¿Usted cuando el jefe está ausente, asume el cargo de la oficina? _____	39
Tabla 4: ¿Cumple con las metas establecidas dentro del cronograma? _____	40
Tabla 5: ¿Le proporcionan y utiliza los recursos adecuados para realizar el trabajo? _____	41
Tabla 6: Prueba del chi cuadrado entre intensidad y desempeño laboral _____	44
Tabla 7: Correlación entre intensidad y desempeño laboral _____	44
Tabla 8: Prueba del chi cuadrado entre la dirección y desempeño laboral _____	46
Tabla 9: Correlación de la dirección y desempeño laboral _____	46
Tabla 10: Prueba del chi cuadrado entre la persistencia y desempeño laboral _____	48
Tabla 11: Correlación de la persistencia y el desempeño laboral _____	48
Tabla 12: Prueba de chi cuadrado entre la motivación y el desempeño laboral _____	49
Tabla 13: Correlación de la motivación y el desempeño laboral _____	50



INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Jerarquía de las necesidades humanas, según Maslow. Adaptado de (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2000)</i>	12
<i>Figura 2: Orientaciones para el trabajo</i>	37
<i>Figura 3: El personal soluciona las dificultades en el trabajo</i>	38
<i>Figura 4: Asumir el cargo de la oficina</i>	39
<i>Figura 5: Metas cumplidas</i>	41
<i>Figura 6: Recursos adecuados</i>	42

RESUMEN

El objetivo es demostrar la incidencia entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018. **La metodología** de la presente investigación es de diseño no experimental, transeccional y correlacional. La población es de 22 trabajadores, por lo tanto, la muestra es poblacional. Se consideraron como dimensiones: Intensidad, dirección, persistencia, eficacia y eficiencia. La confiabilidad del instrumento fue validada mediante el coeficiente de alfa de Cronbach. En cuanto al **resultado** como se ve en la tabla 12, la sig. Asintótica es de 0.003, la cual es menor que 0.05; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Por consiguiente, de acuerdo al resultado se puede afirmar que la motivación incide en el desempeño laboral. **En conclusión**, la correlación entre la Motivación y el Desempeño Laboral es de 87.8%; lo que significa que existe una correlación positiva considerable muy significativa. ($r= 0.878$; $p<0.05$).

Palabras claves: Motivación, intensidad, dirección, persistencia, desempeño laboral.

ABSTRACT

The Objective is demonstrate the incidence between motivation and work performance of workers in the area of physical medicine and rehabilitation of the San Juan Bautista hospital, Huaral - 2018. The Methods of this research is of a non-experimental, transectional and correlational design. The population is 22 workers, therefore, the sample is population. The following dimensions were considered: Intensity, direction, persistence, effectiveness and efficiency. The reliability of the instrument was validated using Cronbach's alpha coefficient. As for the Result as seen in table 12, the sig. Asymptotic is 0.003, which is less than 0.05; therefore, the alternate hypothesis is accepted. By agreement, according to the result, it can be stated that the motivation affects work performance. In conclusion, the correlation between Motivation and Labor Performance is 87.8%; which means that there is a very significant significant positive correlation. ($r= 0.878$; $p = <0.05$).

Keywords: Motivation, intensity, direction, persistence, work performance.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo, demostramos la incidencia entre las variables motivación y desempeño laboral; asimismo, la intensidad, dirección y persistencia concierne a la motivación, así como la eficiencia y la eficacia concierne al desempeño laboral.

La motivación es esencial para lograr los objetivos, por lo que el nivel ejecutivo debe estimular al personal para que se comprometa en el cumplimiento de los objetivos. Por este motivo, es fundamental el papel de liderazgo, porque el líder ejecuta la motivación en todo el personal, conoce los intereses, desarrolla el potencial, evalúa el desempeño y retroalimenta, posteriormente, mantiene motivado al personal al logro de un buen desempeño. Por lo tanto, la motivación implica que el personal debe estar estimulado para lograr un máximo desempeño y cumplir así con los objetivos.

Toda organización necesita medir el desempeño porque de ello depende el éxito de la organización. Por ello, es importante medir el desempeño las veces que sean necesarias en una organización y enfocarlo hacia la productividad.

El contenido de la investigación está desarrollado en seis capítulos:

El capítulo uno, comprende la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema general y específicos, se proponen los objetivos, y se hizo la justificación y delimitación de la investigación.

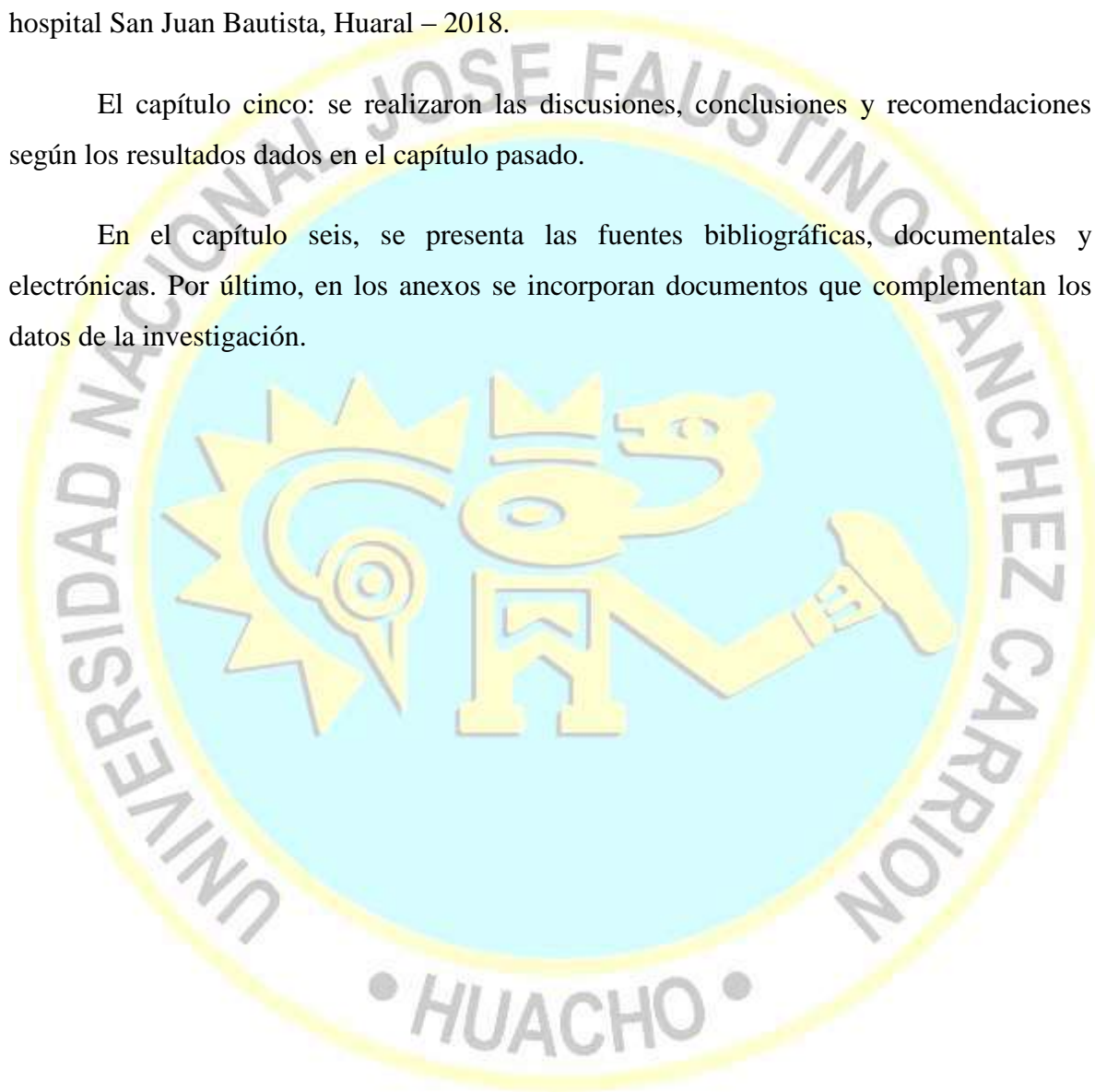
El capítulo dos, presenta los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas, el significado de los términos básicos y la formulación de hipótesis.

El capítulo tres, comprende la metodología de investigación que incorpora el diseño y enfoque, la población y muestra, operacionalización de la variable independiente y dependiente, técnicas e instrumentos y el procesamiento de la información.

El capítulo cuatro: contiene el análisis de resultados de la encuesta y la comprobación de las hipótesis, donde se afirma que la motivación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.

El capítulo cinco: se realizaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones según los resultados dados en el capítulo pasado.

En el capítulo seis, se presenta las fuentes bibliográficas, documentales y electrónicas. Por último, en los anexos se incorporan documentos que complementan los datos de la investigación.



CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la Realidad Problemática

La motivación es un estímulo subjetivo que presenta el trabajador gracias a elementos internos o externos:

“La motivación se refiere a un proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta” (Robbins, S. y Coulter, M., 2010, p.341). Por lo tanto, es la condición interna que energiza el organismo, manteniendo una conducta dirigida hacia la realización de objetivos.

Actualmente, la motivación es excepcionalmente valorada y fundamental para las organizaciones; reflejando las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para incrementar o disminuir su eficiencia y tener trabajadores comprometidos en el desempeño laboral.

Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño; las capacidades, las habilidades, las necesidades y las cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados se tiene: la cantidad de trabajo, la calidad del trabajo, la cooperación, la responsabilidad, los conocimientos del trabajo, la asistencia y la necesidad de supervisión. (Vega, Fuentealba, & Igor, 2013, p.115).

Además, evaluar el desempeño es observar, conocer y medir el rendimiento de cada personal vinculado con su ambiente laboral, según su nivel de competencia y compromiso hacia el cumplimiento de los objetivos.

El hospital San Juan Bautista de Huaral cuyo director es Gustavo Moisés Gómez Stella, es un organismo público desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Lima, del

Gobierno Regional de Lima, responsable de dar prestaciones asistenciales en diferentes especialidades, a través de las Unidades Productoras de Servicios de salud de Atención Directa, según sus funciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación y gestión.

Actualmente, el área de medicina física y rehabilitación ha presentado una mayor demanda en sus servicios, pero presenta espacios reducidos con poca iluminación para la ejecución de funciones y atención de los pacientes, lo cual restringe el desempeño de los trabajadores. Además, se debe confirmar si disponen con la cantidad suficiente de recursos y en qué estado se encuentran ya que está relacionado eficientemente con el logro de las metas. Asimismo, a causa de la ausencia del jefe del área, hubo una disminución en las atenciones de pacientes, y la renuncia de un trabajador especialista en terapia de lenguaje.

Se puede observar que el trabajador no está suficientemente motivado por la problemática que se acontece lo cual incide en su desempeño. Por lo tanto, es importante incentivar al personal para elevar su desempeño.

Teniendo en cuenta estas razones, el actual trabajo de investigación se basa en precisar: ¿En qué medida la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del Hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida la intensidad incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral - 2018?
- b) ¿En qué medida la dirección incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018?
- c) ¿En qué medida la persistencia incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Demostrar la incidencia entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar si existe incidencia entre la intensidad y el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.
- b) Conocer si existe incidencia entre la dirección y el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.
- c) Identificar si existe incidencia entre la persistencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.

1.4. Justificación de la Investigación

Teórica

El presente trabajo se sustenta con referencias teóricas existentes para ampliar el tema sobre motivación y desempeño laboral.

Practica

El estudio demuestra que existe incidencia entre la motivación y el desempeño laboral que poseen los trabajadores en el área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista.

Social

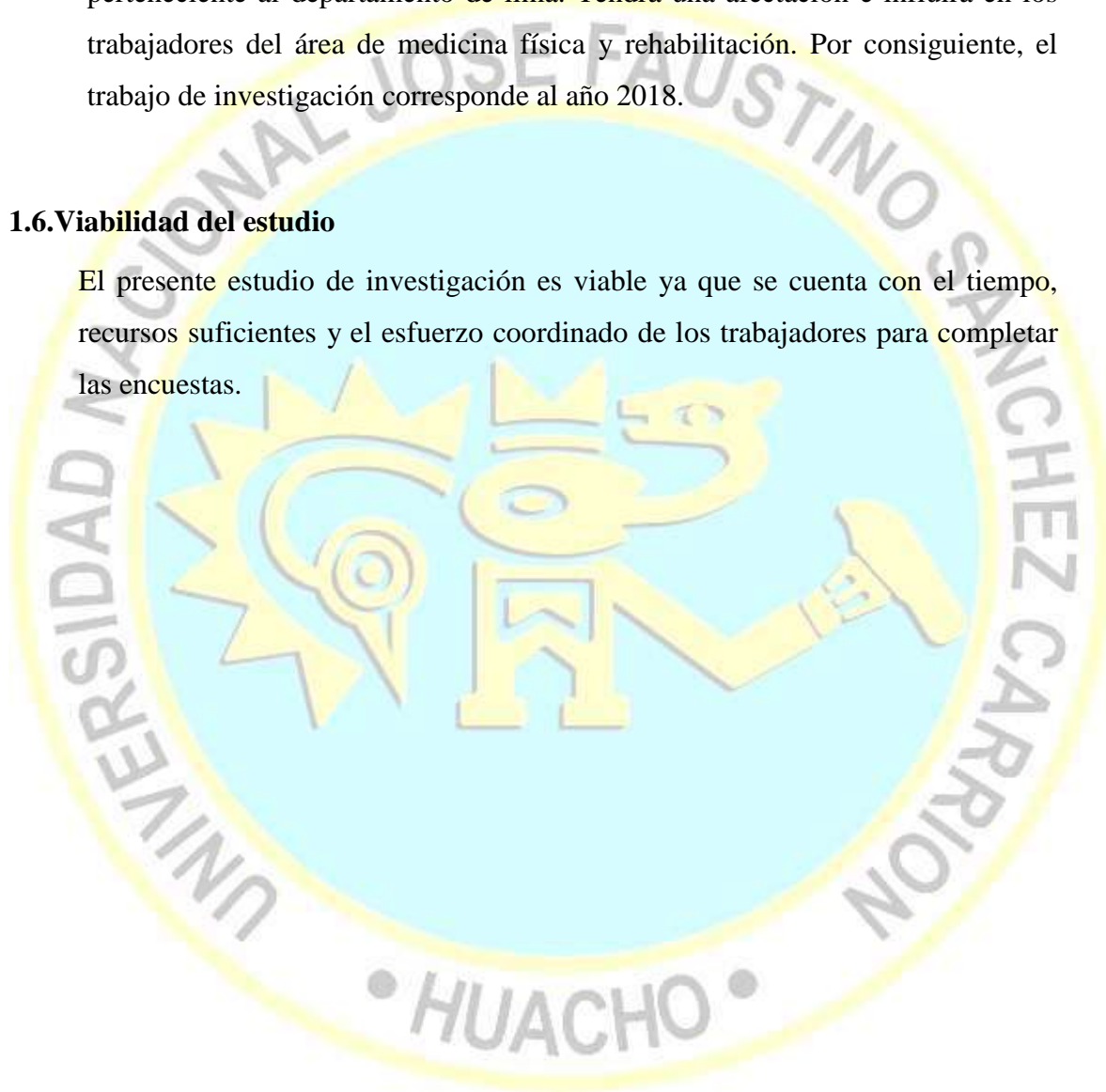
Este trabajo propone orientaciones que servirá como modelo a los demás hospitales ya que podrán corregir las fallas para que su desempeño sea la mejor. Además, servirá como antecedente para el perfeccionamiento de nuevos trabajos sobre el tema de investigación.

1.5. Delimitación del estudio

La delimitación del presente estudio se realizó en el distrito de Huaral, perteneciente al departamento de lima. Tendrá una afectación e influirá en los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación. Por consiguiente, el trabajo de investigación corresponde al año 2018.

1.6. Viabilidad del estudio

El presente estudio de investigación es viable ya que se cuenta con el tiempo, recursos suficientes y el esfuerzo coordinado de los trabajadores para completar las encuestas.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Tesis Internacionales

Pérez, (2014) realizó el estudio “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)”. Se realizó en Pichincha-Ecuador. El objetivo principal es establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. Aplicó la metodología: correlacional-no experimental, cuya población fue de 40 trabajadores y la muestra poblacional. Dicha tesis concluye que la institución presenta un bajo clima organizacional y desmotivación por el liderazgo autocrático que dificulta la contribución de ideas y limita a dar un beneficio adicional al trabajo diario. Por tal motivo se realizó la evaluación diagnóstica del clima que arrojó una calificación promedio del 54.27% por lo cual se debe realizar acciones para mejorar el ambiente laboral y de esta manera incrementar el desempeño de los trabajadores. Por lo tanto, es papel del líder mejorar el clima organizacional que fortalezca la motivación, ya que un buen ambiente laboral incita al desempeño eficiente y eficaz. Por consiguiente, afirma que el liderazgo democrático facilita la participación y las relaciones sociales que en efecto mantiene un ambiente laboral que contribuye al buen desempeño. Finalmente se evidencia una vinculación directa entre el clima organizacional y el desempeño.

Lagos, (2015) cuyo trabajo se denomina “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec”. Se realizó en Chillán-Chile. El objetivo principal es analizar los factores motivacionales en empresas Copelec, según la teoría de motivación e higiene de Herzberg. Se presenta el

diseño de investigación no experimental con un enfoque cualitativo, cuya población es de 75 personas del área administrativa y la muestra poblacional. El instrumento que utilizó-el cuestionario. Finalmente se concluye que, las herramientas gerenciales facilitan a la dirección ejecutiva en la optimización de recursos y una gestión eficiente que permite mejorar la motivación organizacional y alcanzar un alto desempeño. Por ello, detalla un conjunto de herramientas gerenciales, en la cual, se menciona como primer punto, la forma de organización en trabajo de equipos productivos que involucre a todo el personal en la participación activa de ideas. Por consiguiente, es importante establecer una óptima jerarquía que sintetice las funciones del equipo para la comprensión y compromiso con sus funciones. Para el desarrollo potencial y el alcance de los objetivos es necesario establecer un plan de capacitación, por lo cual, el personal estará motivado a intercambiar su experiencia y conocimiento con sus compañeros. Como segundo punto, propone integrar al personal, ya que el talento humano es la fortaleza de la empresa. Para ejecutarlo se debe analizar las fortalezas y debilidades del personal de esta manera facilitarles las herramientas adecuadas como prestaciones, salarios, entre otros, que permita alcanzar su productividad y asegurar la calidad de vida de toda la organización. Como tercer y último punto, menciona que el clima laboral incide en los resultados y el comportamiento que motiva al alto desempeño laboral y al logro de objetivos.

2.1.2 Tesis Nacionales

Linares, (2017) elaboró la investigación denominada “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017”. Se realizó en Lima. Su objetivo general es determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. El diseño de la investigación-no experimental-transversal, de tipo descriptivo, correlacional, y el enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 48 trabajadores a quienes se aplicó el cuestionario como instrumento. Llegando a

la conclusión correspondiente: Se aprecia una relación $Rho=0,806$ positiva y directamente proporcional entre la motivación laboral y desempeño laboral, por ello se entiende que, al aumentar el valor de una variable, también aumentará la otra y viceversa. De acuerdo a los resultados se afirma que existen factores para mejorar la motivación y el desempeño como la capacitación para el desarrollo profesional y adecuar el ambiente laboral para el mejor desempeño y desenvolvimiento de funciones.

Larico, (2014) realizó su trabajo denominado: Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014. Realizado en Juliaca – Perú. Cuyo objetivo es determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román – Juliaca 2014. El tipo de investigación es hipotético deductivo y el diseño es descriptivo de nivel correlacional. La muestra fue de 182 trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Como conclusión, se probó la relación significativa de $r=786$ entre los factores motivadores y el desempeño laboral. Además, se probó una relación significativa de $r=659$ entre las remuneraciones con el cumplimiento de responsabilidades que influye significativamente en el desempeño laboral. También se obtuvo una relación significativa del 40.7% entre los incentivos y el desempeño laboral. Finalmente se demostró una relación directa del 65.4% entre las condiciones del ambiente físico y la estima por que incide en el desempeño.

Cabellos y León (2018) en su trabajo denominado “Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú, 2017”. Se realizó en Trujillo – Perú. Tuvo la finalidad de demostrar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, Agencia Virú, 2017. La metodología de la investigación es no experimental, del tipo correlacional y su

diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 20 asesores de negocios aplicando la encuesta para cuantificar la confiabilidad, el cual para motivación se obtuvo 0.771 y para el desempeño se obtuvo 0.825. De acuerdo a los resultados, se logró demostrar que existe una relación significativa y una correlación directamente proporcional, con un coeficiente de correlación de (0.699). Como resultado de la encuesta, se obtuvo que el 92% de los asesores presenta un nivel bajo de motivación, ya que el jefe realiza la imposición de metas difíciles de cumplir, por ello, el personal ejecuta sus labores solo por cubrir sus necesidades básicas. En cuanto al nivel de desempeño laboral, se alcanzó un nivel medio ligeramente alto, ya que cumplen con lo que se les delega, pero no de manera absoluta debido a que se condiciona por dimensiones que inciden en el trabajo diario. Finalmente, el resultado de la encuesta sobre la influencia de las dimensiones de la motivación, se percibe con relación a la motivación intrínseca, un nivel bajo del 85%; por otra parte, con relación a la motivación extrínseca se percibe un nivel bajo del 100% de los encuestados. De acuerdo a los resultados, el tesista sugiere analizar las necesidades de cada personal para emplear estrategias motivacionales según las necesidades identificadas como reconocimientos, bonos, capacitación, entre otros, que propicie mejorar el desempeño laboral de todo el personal.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Motivación

“Motivación es como el nivel de temperatura del aire de un globo aerostático. Algunos motivados tienen el aire caliente y vuelan por los horizontes. Otro con el aire frío, están paralizados en el piso esperando que alguien los arrastre” (Fischman, 2015, p.5).

Desde este punto de vista, se puede decir que es la intensidad interna del individuo a realizar acciones hasta lograr un objetivo. La temperatura de la motivación es determinada por el nivel y sostenibilidad de la energía interna hasta lograr los objetivos. Mantener la motivación no tiene límites de superación, porque, la persona puede tener mayores perspectivas y mantener su motivación hasta lograrlos.

La motivación implica un proceso amplio con distintos componentes, opciones y resultados. Es una situación interna del individuo estimulada por componentes externos e internos que impactan en su estado motivacional y lo llevan a un anhelo o necesidad, de esta manera decide actuar con fuerza según su estado motivacional que puede variar según el tiempo y las circunstancias. (Furnham, 2011).

Según Robbins y Judge (2013), plantean a la motivación como “un proceso que incide en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo” (p. 202). Cuyos elementos se interrelacionan entre sí para producir la motivación.

De igual manera, “La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano” (Chiavenato, 2009, p. 236).

A. Proceso Motivacional

El proceso motivacional busca satisfacer los objetivos:

El proceso de motivación está dirigido a las metas o a las necesidades. Las metas son los resultados que busca la persona y actúan como fuerzas vitales que la atraen. Las metas pueden ser positivas (elogios, reconocimiento, interés personal, aumento de sueldo o ascensos) o negativas (críticas, advertencias, desinterés personal y negación de un ascenso). (Chiavenato, 2009, p. 238).

Por lo tanto, Chiavenato (2009), explica el proceso motivacional de la siguiente manera:

- Tanto las necesidades como las carencias llegan a provocar una gran tensión e incomodidad para la persona, lo que nos conlleva a reducir o en el mayor de los casos a eliminar esta tensión por medio del proceso motivacional.
- Impulso, se elige un destino para satisfacer la necesidad y aflora un comportamiento enfocándonos en una meta.
- Si se satisface una necesidad, se puede decir que el proceso motivacional es un éxito. Si por algún motivo no se satisface esa necesidad, esto genera la frustración y el proceso motivacional no habrá tenido éxito.
- De acuerdo al resultado se obtiene una recompensa o sanción.
- Se procede a iniciar un nuevo ciclo. (pp. 238-239).

Los factores internos del individuo que son de importancia en el proceso motivacional son: el esfuerzo es la energía que la persona utiliza para desempeñar su trabajo. La habilidad incluye las aptitudes de la persona, como la inteligencia y la destreza. Si una persona no

tiene habilidad o capacidad para analizar un problema, es casi seguro que no se esforzará mucho para resolverlo. (Chiavenato, 2009, p. 240).

En líneas generales, el ciclo de la motivación inicia cuando surge una necesidad que crea una condición de angustia y genera un comportamiento de acción enfocado a esa necesidad hasta satisfacerla. Posteriormente, en caso de que se cumpla será un triunfo y la necesidad se elimina o disminuye. Por lo contrario, en caso de que la necesidad no se satisfaga, producirá insatisfacción, estrés o conflicto lo cual no habrá tenido éxito.

B. Teorías de la motivación

1. Teoría de la jerarquía de necesidades

La jerarquía de necesidades, se aborda en una pirámide en donde se visualiza cinco niveles de necesidades fundamentales. Esta teoría fue propuesta por Abraham Maslow. En tal jerarquía se determina el nivel en el que se encuentra un individuo para motivar según sus prioridades y necesidades que satisfacer.



Figura 1: Jerarquía de las necesidades humanas, según Maslow. Adaptado de (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2000)

Chiavenato, (2000) plantea que en la parte inferior de la pirámide están las necesidades fundamentales (necesidades primarias), por lo tanto, en la parte superior están las abstractas (necesidades secundarias). Tales necesidades son significativas para los individuos. Estas necesidades son:

Necesidades Fisiológicas. Son innatas, como la necesidad de alimentación, sueño y reposo, abrigo, o el deseo sexual. También denominada como necesidades básicas, relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo. (Chiavenato, 2000, p. 72).

Necesidades de seguridad. Comprenden el segundo nivel, llevan al individuo a protegerse de cualquier riesgo real o imaginario, físico o abstracto. Las necesidades de seguridad son vitales, ya que en la vida organizacional los individuos dependen de la organización, y las decisiones administrativas arbitrarias o las necesidades inconsistentes o incoherentes pueden causar incertidumbre o inseguridad en los individuos respecto a su permanencia en el trabajo. (Chiavenato, 2000, p. 73).

Necesidades sociales. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad, junto con los demás. Son necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los compañeros, amistad, afecto y amor. La frustración de estas necesidades provoca en general, a la desadaptación social y a la sociedad. (Chiavenato, 2000, p. 73).

Necesidades de autoestima. Están relacionadas con la autoevaluación y la autoestima, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, prestigio, reputación. Estas necesidades dan confianza en uno mismo o de lo contrario provocaran debilidad o inferioridad. (Chiavenato, 2000, p. 73).

Necesidades de autorrealización. Las personas se interesan por desarrollar su propio potencial y realizarse como criaturas humanas toda la vida. Dichas necesidades se pueden satisfacer mediante recompensas intrínsecas que las personas se dan así mismas, y que no son observables ni controlables por los demás. (Chiavenato, 2000, p. 74).

2. Teoría de los dos factores de Herzberg

Según Herzberg, indica que esta teoría está conformada por el ambiente interno y externo del individuo que dirige la manera de comportarse en el trabajo y la actitud hacia su puesto laboral. (Chiavenato, 2000).

Factores Higiénicos, externos o de insatisfacción de acuerdo a Chiavenato (2009), estos factores están conectados con factores externos al individuo y a sus necesidades primarias. Por lo tanto, incorporan:

- Salario percibido.
- Prestaciones sociales percibidas.
- Condiciones físicas de trabajo y comodidad.
- Relaciones con el gerente.
- Relaciones con los colegas.
- Políticas de la organización. (p. 245).

Factores Motivacionales, o de insatisfacción al igual que el anterior factor, Chiavenato (2009), lo define como “las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personales. Están relacionadas con las necesidades secundarias”. Por ello incorporan:

- Uso pleno de las habilidades personales.
- Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo.
- Responsabilidad total para el trabajo.
- Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo.
- Autoevaluación del desempeño. (p. 245).

Asimismo, (Robbins, S. y Judge, T., 2013) menciona que:

Herzberg clasificó condiciones como la calidad de supervisión, el salario, las políticas de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad laboral como factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, la gente no se sentirá insatisfecha ni tampoco satisfecha. Herzberg sugirió que cuando se desea motivar a las personas en su trabajo, se tienen que enfatizar factores asociados con el trabajo en sí o con los resultados que se derivan directamente de este, como las oportunidades de ascenso, las oportunidades de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro: son las características que los individuos consideran recompensas intrínsecas. (p. 206).

Los factores motivacionales relacionados con las recompensas intrínsecas condicionan la satisfacción duradera de las personas, de esta manera aumentará la productividad.

3. Teoría de las necesidades de McClelland

A diferencia de la teoría de Maslow, la de McClelland no habla de una jerarquía de necesidades. Dice que las personas varían en el poder de sus necesidades dependiendo del ambiente en el cual han sido criados. (Alles, 2007).

Según los autores Koontz, Weihrich y Cannice, (2012) consideran a esta teoría como “los tres impulsores de la administración” (p. 400), ya que deben ser considerados generalmente para que una organización encuentre el éxito y funcione bien.

Por lo tanto para Robbins y Judge, (2013) se centra en tres necesidades:

- “La necesidad de logro (nLog) es el impulso por sobresalir, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares” (Robbins,S. y Judge, T., 2013, p.207)
- “La necesidad de poder (nPod) es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio” (Robbins,S. y Judge, T., 2013, p.207)
- “La necesidad de afiliación (nAfi) es el deseo de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas” (Robbins,S. y Judge, T., 2013, p.207)

4. Las teorías X y Y

Basado en Douglas McGregor quien considera dos grupos opuestos de las personas que rechazan y los que aceptan la responsabilidad con respecto a su trabajo, para lo cual propuso:

Dos visiones diferentes de los seres humanos: una negativa en esencia, llamada teoría X en donde creen que a los empleados les disgusta de modo inherente el trabajo, por lo que deben ser coaccionados, a realizarlo. La otra visión es positiva, denominada teoría Y, en donde suponen que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego, por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar, e incluso a buscar, la responsabilidad. (Robbins y Judge, 2013, p. 205).

De acuerdo a la teoría X, que existen cuatro ideas de los gerentes que son:

1. No les gusta el trabajo a los empleados y por ello cada que pueden lo evitan.
2. Ya que no les gusta, se toman medidas más drásticas como amenazarlos o controlarlos para cumplir con las metas.
3. Los empleados eluden responsabilidades y solicitarán pautas cada vez que puedan.
4. Los empleados pondrán primero su seguridad antes que el trabajo y serán poco ambiciosos. (Robbins, 2004, p.157).

Las cuatro premisas de la teoría Y, dando oposición a las ideas negativas de la teoría X:

1. Para los empleados el trabajo es considerado normal y no una obligación.
2. Los empleados se sienten comprometidos con cumplir los objetivos.
3. Los empleados piden más responsabilidades y la aceptan tal cual.
5. Los empleados pueden dirigirse ellos mismos tomando sus propias decisiones. (Robbins, 2004, p.157).

5. Teoría de la autodeterminación

En esta teoría se describen dos razones de por qué el individuo persigue los objetivos. Las razones intrínsecas y extrínsecas.

Según Robbins y Judge, (2013) “Establece que las personas, además de sentirse impulsadas por una necesidad de autonomía, buscan cómo ser competentes y hacer conexiones positivas con los demás” (p.210).

Esta teoría se refiere, a que tan consistentes son los motivos de las personas por alcanzar las metas con sus intereses y valores esenciales. Si los individuos persiguen metas debido a un interés intrínseco, tienen mayores probabilidades de lograrlas, y se sentirán felices incluso si no lo hacen. Porque el proceso de luchar por alcanzarlas le resulta divertido. En cambio, las personas que persiguen metas por razones extrínsecas (dinero, estatus u otros beneficios) tienen menos probabilidades de alcanzarlas y se sentirán menos felices incluso si lo logran. Porque las metas son menos importantes para ellos. Las investigaciones del comportamiento organizacional sugieren que las personas que persiguen metas laborales por razones intrínsecas se sienten más satisfechas con su trabajo, se sienten mejor adaptadas a su organización y suelen tener un mejor desempeño. (Robbins y Judge, 2013, p.210).

Por el contrario, el perseguir los objetivos por razones externas, serán menos esencial para la persona, habrá menos felicidad y menos probabilidad de cumplirlos.

6. Teoría del establecimiento de metas

Esta teoría señala que las personas van a estar comprometidas con las metas si ellos mismos la establecen y no otros para no abandonarlas, según Robbins y Judge, (2013) “afirma que mas metas específicas, desafiantes y con retroalimentación conducen a un mejor desempeño” (p. 213).

Las metas influyen en el desempeño de los individuos cuando las tareas son sencillas, aprendidas y en el caso de ser desconocidas o novedosas establecer las metas grupales. Asimismo, para lograr un mayor desempeño las metas deben establecerse en niveles de dificultad más elevados, ya que estimulan la exigencia de desarrollo en el individuo y lo facultan a lograr y medir su propio avance.

7. Teoría de la autoeficacia

Albert Bandurria citado por Robbins y Judge, (2013) desarrolló esta teoría que es un complemento de la teoría del establecimiento de metas. En donde determina cuatro formas para complementar la teoría y son:

1. Dominio en el acto. Es lo más importante de esta teoría quiere decir la experiencia que uno tiene para un puesto de trabajo. (Robbins y Judge, 2013, p. 217)
2. Modelamiento vicario. Es tener más confianza ya que se ve que otras personas están realizando la misma tarea y lo están logrando. (Robbins y Judge, 2013, p. 217)
3. Persuasión verbal. Consiste en adquirir mucha más confianza ya que alguien lo motiva a creer que tiene las habilidades necesarias para lograr el éxito. (Robbins y Judge, 2013, p. 217)

4. Activación. “Incrementa la autoeficacia. La activación produce un estado de energía en el cual la persona se “mentaliza” y se desempeña mejor”. (Robbins y Judge, 2013, p. 217).

En resumen, esta teoría se inicia con la experiencia en el cargo, luego se refuerza la autoconfianza, por lo tanto, existe una motivación externa que incrementa la confianza. Finalmente, el individuo esta mentalizado ya que el proceso le ayudó a incrementar su energía y la voluntad de desempeñarse mejor.

8. Teoría de la equidad

Chiavenato, (2009) señala que esta teoría fue creada por Adams. Es la primera que hizo referencia al proceso de motivación ya que hace la comparación entre las aportaciones y recompensas de un individuo con otros.

Al realizar las comparaciones las personas utilizan cuatro referencias, las cuales son:

1. Propia Interna: la experiencia de la persona en otro puesto de la misma organización. (Chiavenato, 2009, p. 249).
2. Propia externa. La experiencia de una persona en el mismo puesto, pero en otra organización. (Chiavenato, 2009, p. 249).
3. Otra interna: comparación con otra persona dentro de la misma organización. (Chiavenato, 2009, p. 249).
4. Otro externa: comparación con otra persona de otra organización. (Chiavenato, 2009, p. 249).

El individuo que labora en una empresa está condicionado por los resultados y recompensas que obtendrá por su esfuerzo laboral. Por ello, el individuo busca la equidad e imparcialidad, a nivel interno en la comparación de la recompensa con sus compañeros del mismo nivel en la empresa, y a nivel externo en comparación de la recompensa por otros trabajadores del mismo nivel en otras empresas.

La desigualdad percibida es una relación entre los resultados y los individuos o grupos, según Robbins, (2004) las decisiones que toman los empleados cuando percibe una desigualdad son:

1. Cambiar sus aportaciones (por ejemplo, no esforzarse tanto).
2. Cambiar sus resultados (por ejemplo, los que trabajan a destajo pueden aumentar su pago produciendo más unidades de menor calidad).
3. Distorsionar las percepciones del yo (por ejemplo: “creía que mi ritmo era moderado, pero ahora veo que trabajo mucho más que los demás).
4. Distorsionar las percepciones de los otros (por ejemplo: “el trabajo de Mike no es tan atractivo como me lo parecía”).
5. Escoger otro referente (por ejemplo: “No gano tanto como mi cuñado, pero me va mucho mejor que a mi papá cuando tenía mi edad”).
6. Abandonar el terreno (por ejemplo, renunciar)”. (p. 171).

2.2.2. Dimensiones de la Motivación

a) Intensidad

Se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección. (Robbins y Judge, 2013).

Es la cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de una tarea. (Muchinsky, 2011).

b) Dirección

Se refiere al curso o esfuerzo hacia el cual se dirige el comportamiento para alcanzar los objetivos que define la dirección. Estos objetivos pueden ser organizacionales, que son definidos por la organización o individuales, que son definidos por la misma persona. (Chiavenato, 2009, p. 237).

c) Persistencia

Es el tiempo que una persona necesita para mantener ese esfuerzo. “Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo”. (Robbins. y Judge, 2013, p. 202).

2.2.3. Desempeño laboral

Se argumenta el desempeño, como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2000, p. 359).

En muchos empleos por supuesto, la conducta se logra describirse con la ayuda del trabajador, de esta manera “el desempeño solo incluye aquellas acciones y conductas que son relevantes para las metas de la organización y puede medirse en términos del rendimiento del trabajador” (Landy y Conte, 2005, p.165). Por lo tanto, el desempeño es la conducta en acción que se mide y observa según el rendimiento del individuo.

Para Bittel, (2000), argumenta que “el desempeño se ve afectado en gran parte por las experiencias obtenidas en el periodo laboral, sus actitudes positivas y deseos de superación” (p.58). Además, el desempeño se vincula con determinadas habilidades y conocimientos reflejado en las acciones del individuo, hasta el cumplimiento de los objetivos.

Gran parte de los investigadores expresan que la alta satisfacción conduce siempre a un elevado desempeño del empleado. Sin embargo, este supuesto puede no ser correcto. En realidad, los trabajadores satisfechos pueden tener un alta, mediana o baja productividad y tenderán a continuar con el nivel de desempeño que previamente les trajo satisfacción. La relación satisfacción desempeño es más compleja que la simple ruta de que la satisfacción conduce al alto desempeño. (Newstrom, 2007, p. 210).

Actualmente la evaluación del desempeño no es solo evaluar la forma en ejecutar la tarea y describir el puesto de trabajo, si no es más complejo debido a que actualmente las organizaciones requieren de mayor información.

De acuerdo a Robbins y Judge (2013), mencionan tres tipos de conductas que describen el desempeño laboral como:

- Desempeño de la tarea. Comprende el cumplir de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. (Robbins y Judge, 2013, p.555)
- Civismo. Comprende 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, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo. (Robbins y Judge, 2013, p.555)
- Falta de productividad. Comprende las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia. (Robbins y Judge, 2013, p.555).

Estas conductas determinan las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

A. Importancia del desempeño:

La evaluación del desempeño, es 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; proporcionándoles acciones necesarias para el desarrollo profesional y personal, y de esta forma aumentar su participación futura. (Berrocal, 1994, p. 85).

En resumen, se busca reconocer los elementos como por ejemplo: las habilidades, conocimientos y los valores relacionados con el entorno. De acuerdo a los resultados de la evaluación de desempeño, se procede a tomar acciones de guía y retroalimentación para cada personal como el desarrollo potencial y aumentar su desempeño.

B. La evaluación del desempeño

“Es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial del desarrollo futuro. Puesto que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad sea formal o informal” (Chiavenato, 2000, p. 357).

Por lo tanto, evaluar el desempeño es el comportamiento observado en el individuo y evaluado según el cumplimiento de objetivos, competencias y contribución a la organización. Además, se recomienda evaluar el desempeño laboral constantemente para desarrollar el potencial del recurso humano, de esta manera lograr la eficiencia y eficacia en la organización.

C. La Responsabilidad por la evaluación del desempeño

Estas responsabilidades recaen en los gerentes, empleados, empleado y gerente en conjunto, equipo de trabajo, órgano de gestión de personal o a un comité de evaluación de desempeño. (Chiavenato, 2000).

Por lo tanto, Chiavenato, (2011) define a cada uno de ellos:

El gerente

En gran parte el único responsable de evaluar el desempeño de sus empleados es el gerente. “En ellas, el propio gerente o supervisor evalúan el

desempeño del personal con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los medios y criterios para tal evaluación”. (Chiavenato, 2011, p. 203).

La propia persona

El responsable es el propio empleado, quien se va evaluar y medir el desempeño que tiene frente al cumplimiento de los objetivos establecidos. Llamado también autoevaluación del desempeño. (Chiavenato, 2011, p. 203).

El individuo y el gerente

Es orientado por: “la formulación de objetivos mediante consenso, el compromiso personal para alcanzar los objetivos formulados de común acuerdo, acuerdo y negociación con el gerente respecto de la asignación de los recursos y de los medios necesarios para alcanzar los objetivos, el desempeño como tal, medir constantemente los resultados y comparar con los objetivos y evaluación conjunta”. (Chiavenato, 2011, p. 204)

El equipo de trabajo

Aquí, el propio equipo evalúa el desempeño de sus participantes, definiendo metas y objetivos. (Chiavenato, 2011, p. 204).

La comisión de evaluación

En esta ocasión se asigna una comisión o grupo de personas que pertenecen a distintas áreas para la evaluación del desempeño. (Chiavenato, 2011, p. 204).

D. Objetivos de la evaluación del desempeño

De acuerdo a Chiavenato, (2000) dichos objetivos son:

1. Adecuación del individuo al cargo.
2. Capacitación.
3. Promociones.
4. Incentivo salarial por buen desempeño.
5. Mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
6. Autoperfeccionamiento del empleado.
7. Información básica para la investigación de recursos humanos.
8. Cálculo del potencial de desarrollo de los empleados.
9. Estímulo a la mayor productividad.
10. Conocimiento de los estándares de desempeño de la empresa.
11. Retroalimentación de información al individuo evaluado.
12. Otras decisiones relacionadas con el personal. (p. 364)

Por lo tanto, los objetivos pueden darse de estas tres maneras:

1. Permitir la medición del potencial humano.
2. La mayor ventaja competitiva de una empresa son los recursos humanos.
3. Brindarles a los empleados su participación efectiva como la tomad e decisiones, tomando en cuenta los objetivos organizacionales como individuales. (Chiavenato, 2000, p. 365)

E. Beneficios de la evaluación del desempeño

Para Chiavenato (2000), los beneficios del jefe, subordinado y organización son:

1. Para el jefe:

- Mejorar la evaluación del desempeño y el comportamiento de los subordinados.
- Proporcionar medidas para mejorar el patrón de comportamientos de los subordinados. (Chiavenato, 2000, p. 365).

2. Para el subordinado:

- Valorar y conocer los aspectos de comportamiento de sus trabajadores.
- El jefe debe saber las fortalezas y debilidades de sus trabajadores de acuerdo a su desempeño.
- Conocer qué medidas está tomando el jefe para perfeccionar su desempeño y qué medidas toma el empleado por sí mismo.
- Realizar una evaluación y crítica personal a su desempeño. (Chiavenato, 2000, pp. 365-366).

3. Para la organización:

- Evalúa el potencial humano a corto, mediano y largo plazo y define la colaboración de los empleados.
- Reconocer a los empleados que están aptos para un ascenso o caso contrario para perfeccionar algunas actividades.
- Estimula la productividad y perfecciona las relaciones entre los trabajadores. (Chiavenato, 2000, p. 366).

2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones del desempeño laboral están basadas en el autor Chiavenato, (2006), el cual define a la eficiencia y eficacia de la siguiente manera:

a) Eficacia

Según Chiavenato, (2006), la eficacia es medir el logro de resultados; es decir, realizar las actividades que permitan satisfacer las necesidades tanto de las empresas como personales.

b) Eficiencia

Según Chiavenato, (2006), es medir la utilización de los recursos; es decir, es hacer de la mejor manera las cosas empleando métodos, procedimientos, etc. Con los menores recursos posibles como personas, máquinas y cosas.

2.3. Definiciones conceptuales**a) Motivación**

“Son deseos, impulsos y fuerzas similares que hacen cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de manera deseada”. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

b) Intensidad

“Es el esfuerzo que se dirige hacia las metas de la organización y es congruente con ellas”. (Robbins, 2004).

c) Valores

“Convicciones básicas de que un modo peculiar de conducirse o de estado final de la existencia es en lo personal, o socialmente, preferible que su modo opuesto o contrario de conducirse o de estado final de la existencia”. (Robbins, 2004).

d) Actitudes

“Son enunciados que evalúan objetos, individuos o eventos”. (Robbins y Judge, 2013).

e) Comunicación

Es la transmisión de la información, que va de un emisor a un receptor, teniendo en cuenta que sea comprendido por el receptor. (Koontz , Weihrich y Cannice, 2012).

f) Liderazgo

Es influir positivamente en las personas para que tengan esa confianza y participen con entusiasmo en el logro de los objetivos. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

g) Toma de decisiones

“Es importante para el organismo de la conducta de la organización, ya que suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas”. (Kast, 1979).

h) Aprendizaje

Es adquirir conocimientos, habilidades, actitudes y valores mediante la experiencia o enseñanza”. (Pérez y Gardey, 2012).

i) Metas logradas

“Es el resultado del esfuerzo que se realiza para cumplir con una meta ya programada. La meta que se alcanza puede ser menor, igual o mayor a la meta que se tenía propuesta”. (López, 2006).

j) Responsabilidad

Es el deber de asignar una tarea o actividades a una persona y pueda desempeñarlo de la mejor manera posible. (Chiavenato, 2006).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La motivación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.

2.4.2. Hipótesis específica

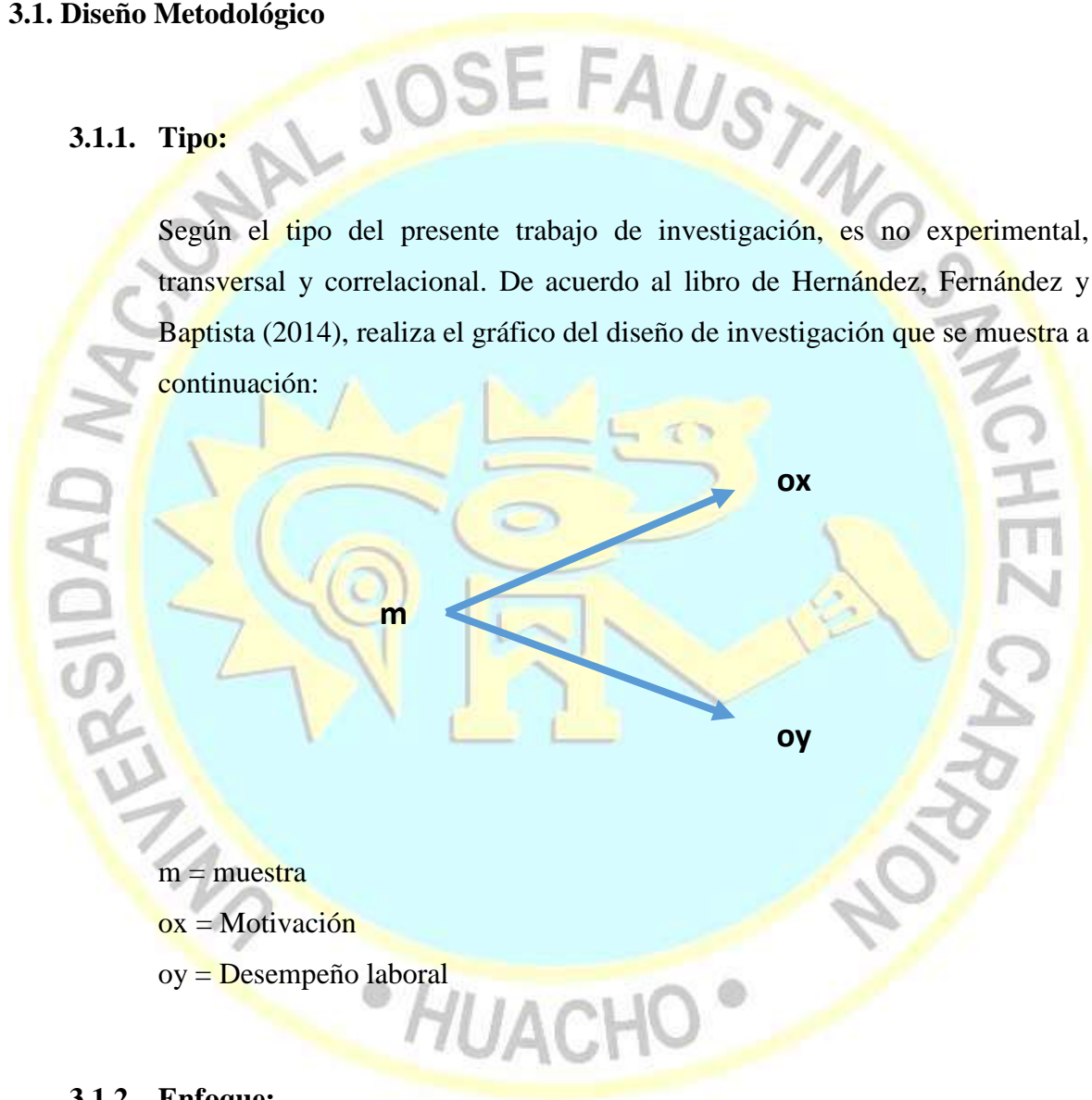
- a) La intensidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.
- b) La dirección incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.
- c) La persistencia incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital san Juan Bautista, Huaral – 2018.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo:

Según el tipo del presente trabajo de investigación, es no experimental, transversal y correlacional. De acuerdo al libro de Hernández, Fernández y Baptista (2014), realiza el gráfico del diseño de investigación que se muestra a continuación:



m = muestra

ox = Motivación

oy = Desempeño laboral

3.1.2. Enfoque:

El enfoque de la presente investigación es mixto.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población:

La población del trabajo de investigación se realizará en el área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista de Huaral, esta información fue entregada por la Oficina de recursos humanos. Por lo tanto, la población a estudiar es de 22 trabajadores. Los cuales detallo a continuación:

CARGO	N° DE TRABAJADORES
Terapeuta	8
Tecnólogo médico	7
Asistente de servicio	1
Técnico en enfermería	1
Técnico especializado rehabilitación	1
Médico	2
Psicólogo(a)	1
Técnico asistencial	1

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Muestra:

La muestra es poblacional; es decir, el 100% de la población que viene hacer 22 trabajadores.

3.3. Operacionalización de las variables e indicadores

	DIMENSIÓN	INDICADOR
VARIABLE X MOTIVACIÓN	Intensidad	• Valores
		• Actitudes
	Dirección	• Comunicación
		• Liderazgo
		• Toma de decisiones
	Persistencia	• Logro en el trabajo
		• Aprendizaje

Fuente: (Robbins y Judge, 2013)

	DIMENSIÓN	INDICADOR
VARIABLE Y DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia	• Metas logradas
		• Cumplir las tareas asignadas
		• Conocimiento dentro del puesto de trabajo
	Eficiencia	• Responsabilidad del personal
		• Uso de recursos
		• Liderazgo

Fuente: (Chiavenato, 2006)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

La técnica que se utilizó en el recojo de información es la encuesta, la que fue aplicada a 22 trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista de Huaral.

3.4.2. Descripción de instrumentos

Se emplea como instrumento, el cuestionario que está conformado de 24 preguntas, doce preguntas para la variable Motivación y doce preguntas para la variable Desempeño Laboral.

Dicho cuestionario se elaboró empleando el método de escalamiento de Likert, cuyos ítems se representaron de la siguiente manera:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó el Excel y el SPSS versión 24, dichos resultados estarán graficados en tablas y figuras.

a) Nivel de confiabilidad del instrumento

El nivel de confiabilidad para validar las encuestas se efectuó de acuerdo al alfa de Cronbach, el producto obtenido fue:

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.

En el cuadro anterior se tomó 10 encuestas a los trabajadores del área, quienes presentan las mismas características que la muestra:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	24

George y Mallery (2003), consideran las recomendaciones siguientes para calificar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre. (p.231)

En conclusión, se obtuvo el 0.836, que según la interpretación de George y Mallery (2003) la consistencia interna del instrumento tiene una confiabilidad buena. Por lo tanto, se acepta la confiabilidad del instrumento.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados: Tabla, Gráficos e Interpretaciones.

Tabla 1

¿Su jefe le ofrece buenas orientaciones para el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	1	4,5
	casi nunca	5	22,7
	Casi siempre	8	36,4
	Siempre	8	36,4
	Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia



Figura 2: Orientaciones para el trabajo

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 1; realizada la encuesta a 22 trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital san Juan Bautista de Huaral. Donde muestra en porcentaje que el 4,5% de los trabajadores indican que nunca su jefe le ofrece buenas orientaciones para su trabajo. El 22,7% de los trabajadores indican que casi nunca su jefe les ofrece buenas orientaciones para su trabajo. Además, el 36,4% de los trabajadores indican que casi siempre su jefe les ofrece buenas orientaciones para su trabajo. Mientras que el 36,4% de los trabajadores indican que siempre su jefe les ofrece buenas orientaciones para su trabajo.

Tabla 2

¿El personal soluciona cualquier dificultad en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	2	9,1
	A veces	4	18,2
	Casi siempre	11	50,0
	Siempre	5	22,7
	Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia



Figura 3: El personal soluciona las dificultades en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 2, se realizó una encuesta a 22 trabajadores del hospital San Juan Bautista del área de medicina física y rehabilitación. Se puede apreciar que el 9,1% de los trabajadores nunca solucionan cualquier dificultad en su trabajo. El 18,2% de los trabajadores indican que a veces solucionan cualquier dificultad en su trabajo. El 22,7% de los trabajadores indican que siempre solucionan cualquier dificultad en su trabajo. Mientras que el 50% de los trabajadores indican que casi siempre solucionan cualquier dificultad en su trabajo.

Tabla 3

¿Usted cuando el jefe está ausente, asume el cargo de la oficina?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	casi nunca	6	27,3
	A veces	4	18,2
	Casi siempre	6	27,3
	Siempre	6	27,3
	Total	22	100,0

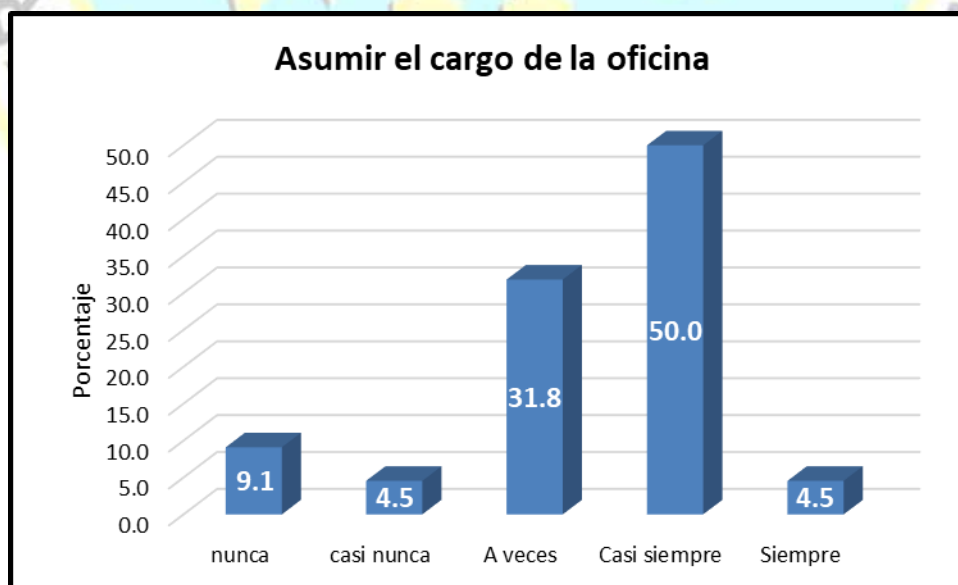


Figura 4: Asumir el cargo de la oficina

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 3, se realizó una encuesta a 22 trabajadores del hospital San Juan Bautista del área de medicina física y rehabilitación de Huaral. Se puede apreciar que el 4,5% de los trabajadores casi nunca asumen el cargo de la oficina cuando su jefe está ausente. Al igual que el 4,5% de los trabajadores indican que siempre asumen el cargo de la oficina cuando su jefe está ausente. Mientras que el 9,1% de los trabajadores indican que nunca asumen el cargo de la oficina cuando su jefe está ausente. El 31,8% de los trabajadores indican que a veces asumen el cargo de la oficina cuando su jefe está ausente. Además, la mitad de los trabajadores con un 50% indican que casi siempre asumen el cargo de la oficina.

Tabla 4:

¿Cumple con las metas establecidas dentro del cronograma?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	18,2	18,2	18,2
	A veces	13	59,1	59,1	77,3
	Casi siempre	3	13,6	13,6	90,9
	Siempre	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

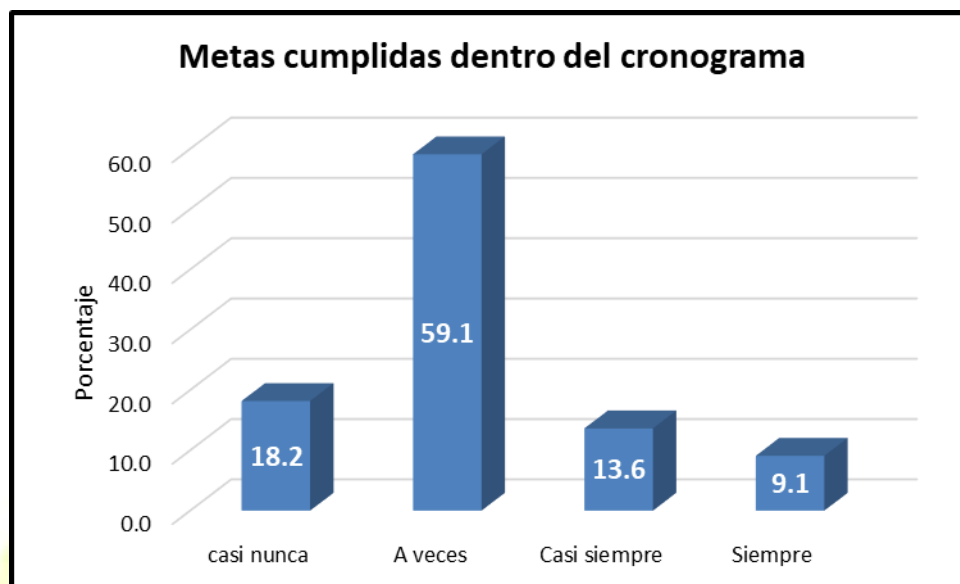


Figura 5: Metas cumplidas

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según la figura 5, muestra el resultado de la encuesta de 22 trabajadores. Se puede apreciar que el 9,1% de los trabajadores siempre cumplen con las metas establecidas dentro del cronograma. El 13,6% de los trabajadores indican que casi siempre cumplen con las metas establecidas dentro del cronograma. Además, el 18,2% de los trabajadores indican que casi nunca cumplen con las metas establecidas dentro del cronograma. Mientras que el 59,1% de los trabajadores encuestados indican que a veces cumplen con las metas establecidas dentro del cronograma.

Tabla 5:

¿Le proporcionan y utiliza los recursos adecuados para realizar el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	A veces	1	4,5	4,5
	Casi siempre	10	45,5	50,0
	Siempre	11	50,0	100,0
	Total	22	100,0	100,0

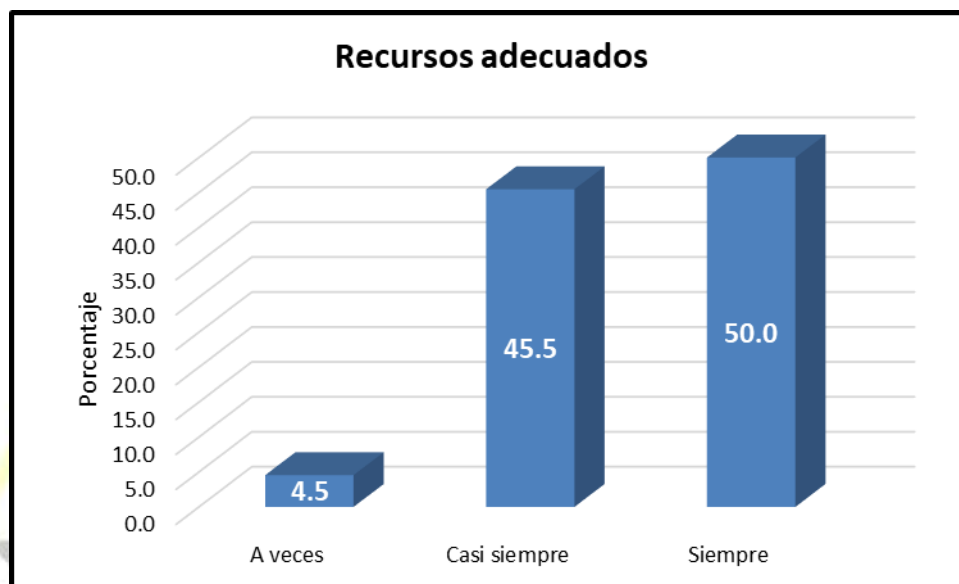


Figura 6: Recursos adecuados

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según la figura 6, muestra la encuesta realizada de 22 trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista de Huaral. El 4,5% de los trabajadores indican que a veces le proporcionan y utilizan los recursos adecuados para realizar el trabajo. El 45,5% de los trabajadores indican que casi siempre le proporcionan y utilizan los recursos adecuados para realizar el trabajo. Además, el 50% de los trabajadores indican que siempre le proporcionan y utilizan los recursos adecuados para realizar el trabajo.

4.2. Contrastación de las hipótesis

4.2.1. Hipótesis específica 1

- Hipótesis nula (H_0): La intensidad no incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.
- Hipótesis alterna (H_a): La intensidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.

Demostrando la hipótesis

Entonces, se define lo siguiente:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H_0 .

Si la significancia asintótica (p) < al nivel de significancia (0.05), se acepta la H_a .

Por lo tanto, se procedió a verificar si existe incidencia entre la intensidad y el desempeño laboral, realizando la prueba del chi cuadrado aplicando Spss v24:

Tabla 6:*Prueba del chi cuadrado entre intensidad y desempeño laboral*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,697 ^a	3	,034
Razón de verosimilitud	7,205	3	,066
Asociación lineal por lineal	6,456	1	,011
N de casos válidos	22		

a. 6 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .14.

De acuerdo a la tabla 6, resulta una Sig. Asintótica de 0.034, por lo tanto, es menor que 0.05; por esta razón, se acepta la Ha. Se ha demostrado que, existe incidencia entre la intensidad y el desempeño laboral.

En cuanto al grado de correlación, nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: No existe correlación entre la intensidad y el desempeño laboral.

Ha: Existe correlación entre la intensidad y el desempeño laboral.

Tabla 7:*Correlación entre intensidad y desempeño laboral*

		Intensidad	Desempeño Laboral
Intensidad	Correlación de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Conforme a la tabla 7, a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P de 0.000 y una correlación de Pearson de 0.801 (80.1%).

Se concluye que: existe una correlación positiva considerable muy significativa del 80.1% entre la intensidad y el desempeño laboral.

4.2.2. Hipótesis específica 2

- Hipótesis nula (H_0): La dirección no incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.
- Hipótesis alterna (H_a): La dirección incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.

Demostrando la hipótesis

Entonces, se define lo siguiente:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H_0 .

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H_a .

Por lo tanto, se procedió a verificar si existe incidencia entre la dirección y el desempeño laboral, realizando la prueba del chi cuadrado aplicando Spss v24:

Tabla 8:*Prueba del chi cuadrado entre la dirección y desempeño laboral*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,811 ^a	3	,008
Razón de verosimilitud	10,795	3	,013
Asociación lineal por lineal	4,445	1	,035
N de casos válidos	22		

a. 6 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .14.

De acuerdo a la tabla 8, resulta una sig. Asintótica de 0.008 por lo tanto, es menor que 0.05; por esta razón, se acepta la Ha. Se ha demostrado que, existe incidencia entre la dirección y el desempeño laboral.

En cuanto al grado de correlación, nos proponemos lo siguiente:

H₀: No existe correlación entre la dirección y el desempeño laboral.

H_a: Existe correlación entre la dirección y el desempeño laboral.

Tabla 9:*Correlación de la dirección y desempeño laboral*

		Dirección	Desempeño Laboral
Dirección	Correlación de Pearson	1	,799**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,799**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Conforme a la tabla 9, a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P de 0.000 y una correlación de Pearson de 0.799 (79.9%).

Se concluye que: existe correlación positiva considerable muy significativa del 79.9% entre la dirección y el desempeño laboral.

4.2.3. Hipótesis específica 3

- Hipótesis nula (H_0): La persistencia no incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.
- Hipótesis alterna (H_a): La persistencia incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.

Demostrando la hipótesis

Entonces, se define lo siguiente:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H_0 .

Si la significancia asintótica (p) < al nivel de significancia (0.05), se acepta la H_a .

Por lo tanto, se procedió a verificar si existe incidencia entre la persistencia y el desempeño laboral, realizando la prueba del chi cuadrado, aplicando el Spss v24.

Tabla 10:

Prueba del chi cuadrado entre la persistencia y desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,162 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	10,475	2	,005
Asociación lineal por lineal	5,332	1	,021
N de casos válidos	22		

a. 4 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .27.

De acuerdo a la tabla 10, resulta una sig. Asintótica de 0.001 por lo tanto, es menor que 0.05; por esa razón, se acepta la Ha. Se ha demostrado que existe incidencia entre la persistencia y el desempeño laboral.

En cuanto al grado de correlación, nos proponemos lo siguiente:

H₀: No existe correlación entre la persistencia y el desempeño laboral.

H_a: Existe correlación entre la persistencia y el desempeño laboral.

Tabla 11:

Correlación de la persistencia y el desempeño laboral

		Persistencia	Desempeño Laboral
Persistencia	Correlación de Pearson	1	,727**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,727**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Conforme a la tabla 11, a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P de 0.000 y una correlación de Pearson de 0.727 (72.7%).

Se concluye que: existe una correlación positiva media muy significativa de 72.7% entre la persistencia y el desempeño laboral.

4.2.4. Hipótesis General

- H_0 : La motivación no incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.
- H_a : La motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.

Demostrando la hipótesis

Entonces, se define lo siguiente:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H_0 .

Si la significancia asintótica (p) < al nivel de significancia (0.05), se acepta la H_a .

Por lo tanto, se procedió a verificar si existe incidencia entre la motivación y el desempeño laboral, realizando la prueba del chi cuadrado, aplicando el Spss v24.

Tabla 12:

Prueba de chi cuadrado entre la motivación y el desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,075 ^a	3	,003
Razón de verosimilitud	10,178	3	,017
Asociación lineal por lineal	7,522	1	,006
N de casos válidos	22		

a. 7 casillas (87.5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .27.

De acuerdo a la tabla 12, resulta una sig. Asintótica de 0.003 por lo tanto, es menor que 0.05; por esta razón, se acepta la Ha. Se ha demostrado que, existe incidencia entre la motivación y el desempeño laboral.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H0: No existe correlación entre la motivación y el desempeño laboral.

Ha: Existe correlación entre la motivación y el desempeño laboral.

Tabla 13: Correlación de la motivación y el desempeño laboral

		Motivación	Desempeño Laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Conforme a la tabla 13, a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P de 0.000 y una correlación de Pearson de 0.878 (87.8%).

Se concluye que: existe correlación positiva considerable muy significativa del 87.8% entre la motivación y el desempeño laboral.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Se realizó una confrontación con otras investigaciones similares a la nuestra por ser parecido en su contenido, dimensiones y sobre todo en sus variables, llegaremos a coincidir con ellos que se llegarán a notar en la presente investigación.

(Lagos, 2015), concluye que: las herramientas gerenciales facilitan a la dirección ejecutiva, en mejorar la motivación organizacional y alcanzar un alto desempeño. La organización en trabajo de equipos productivos, es una herramienta gerencial que involucra a todo el personal en la participación activa de ideas. Por consiguiente, es importante establecer una óptima jerarquía que sintetice las funciones del equipo hacia la comprensión y compromiso con sus funciones.

En estas líneas coincido con Lagos, que las herramientas gerenciales favorecen a la motivación y al alto desempeño laboral. En la cual destaca el trabajo de equipo, involucrando a todo el personal en la participación activa de ideas, dividiendo las funciones del equipo lo cual incrementará el compromiso para lograr las metas y objetivos establecidos.

(Pérez, 2014), deduce en su trabajo de investigación, que en la institución existe un bajo clima organizacional y desmotivación por el liderazgo autocrático que dificulta la contribución de nuevas ideas lo cual limita a dar un beneficio adicional al trabajo diario. Además, el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado por la falta de reconocimiento de los jefes. Finalmente se evidencia una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño de los funcionarios.

Coincido con Pérez referente a la existencia de factores que afecta el clima y desmotiva al trabajador como el liderazgo autocrático ya que la comunicación entre superior y subordinado es casi inexistente y dificulta al personal para el aporte de ideas constructivas y la falta de reconocimiento entre otros.

(Cabellos y León, 2018), en su trabajo concluye que, los asesores presentan un nivel muy bajo de motivación lo cual significa que no se sienten fortalecidos ni motivados en realizar placenteramente sus funciones, sino que simplemente lo hacen por cumplir y así satisfacer esas necesidades básicas que dan lugar a comportamientos tradicionales.

Coincido con Cabellos y León en cuanto a los resultados obtenidos, que la motivación influye significativamente en el desempeño laboral, además, es directamente proporcional significativa. Además, el bajísimo nivel de motivación a causa de que el jefe obliga al cumplimiento de metas difíciles al personal que no está capacitado lo que conlleva a que realicen tareas que no les corresponde, ya que reciben una remuneración por ello.

(Linares, 2017), concluye que, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona, con una correlación de 0.806 lo que significa que hay una correlación significativa muy alta.

Según los resultados obtenidos coincido con Linares que la motivación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, existen factores para mejorar la motivación y el desempeño como la capacitación para el desarrollo profesional y adecuar el ambiente laboral para un mejor desempeño.

5.2. Conclusiones

a) En base al primer objetivo específico, donde se obtiene una sig. Asintótica (bilateral) de 0.034, donde es menor que 0.05, lo cual se acepta la hipótesis alterna, llegando a la conclusión que la intensidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, con una correlación positiva considerable muy significativa del 80.1%.

Por lo tanto, se muestra una baja motivación ya que el jefe no orienta equitativamente a todo el personal para el logro eficaz de las metas programadas.

b) En base al segundo objetivo específico, donde se obtiene una Sig. Asintótica de 0.0008, lo cual es menor que 0.05 de su nivel de significancia, lo cual se acepta la hipótesis alterna, llegando a la conclusión que la dirección incide en el desempeño laboral de los trabajadores, con una correlación positiva considerable muy significativa del 79.9%.

Sin embargo, hay un porcentaje mínimo de personales del 9.1% que nunca solucionan sus dificultades, lo que demuestra que este punto debe ser reforzado ya que no todos solucionan sus problemas.

c) En base al tercer objetivo específico, donde se obtiene una Sig. Asintótica de 0.001, lo cual es menor que 0.05 de su nivel de significancia, lo cual se acepta la hipótesis alterna, llegando a la conclusión que la persistencia incide en el desempeño laboral de los trabajadores, con una correlación positiva media muy significativa del 72.7%.

Se infiere que, el 31.8%, mencionan que a veces asumen el cargo de oficina, esto demuestra la ausencia de personal y capacitación para estar preparado a contingencias laborales

d) En base al objetivo general, donde se obtiene una sig. Asintótica de 0.003, lo cual es menor que 0.05 de su nivel de significancia, lo cual se acepta la hipótesis alterna, llegando a la conclusión que la motivación incide en el

desempeño laboral de los trabajadores, con una correlación positiva considerable muy significativa del 87.8%.

Asimismo, se concluye que el resultado de la eficacia en el área es bajo, ya que la mayoría de trabajadores no están totalmente comprometidos con las metas, ya que el 59.1% de los trabajadores cumplen a veces con las metas establecidas dentro del cronograma lo cual se debe reforzar

5.3. Recomendaciones

a) Se recomienda, emplear el reconocimiento como estrategia de motivación, mediante la estimación de sus esfuerzos a través de felicitaciones, recompensas, horarios flexibles, con la finalidad incentivarlos a mejorar su desempeño por la función cumplida.

b) Se recomienda, evaluar periódicamente el desempeño de los trabajadores para corregir las deficiencias a tiempo y retroalimentar las debilidades del personal contribuyendo a la mejora continua.

c) Se recomienda, ejecutar la capacitación para el dominio y desarrollo de las habilidades, que promueva la persistencia del personal permaneciendo en la tarea hasta alcanzar su objetivo y metas de la organización.

d) Se sugiere, reforzar el trabajo en equipo para promover el compañerismo, cooperación, integración y aportación de ideas creativas fortaleciendo las relaciones interpersonales, la motivación, su compromiso con la institución.

e) Se recomienda, contratar mayor número de profesionales para descentralizar responsabilidades, hacia el cumplimiento eficaz de las metas.

f) Se recomienda, mejorar las condiciones del ambiente físico que sea suficientemente espacioso para el desenvolvimiento de funciones y buen servicio a los pacientes.

CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Berrocal, P. (1994). *Talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Bittel, L. (2000). *Administración de personal*.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Fischman, D. (2015). *Motivación 360*. Lima-Perú: Planeta Perú. Recuperado el 06 de Julio de 2018
- Furnham, A. (2011). *Psicología organizacional. El comportamiento de los individuos en las organizaciones*. México: Oxford University Press.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Boston: Allyn&Bacon
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Kast, F. (1979). *Administración de las organizaciones*. Mc Graw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.

Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.

Muchinsky, S. (2011). *Comportamiento organizacional*. Nueva York: Prentice Hall.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson educación.

Recuperado el 03 de enero de 2018

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Vega, M. C., Fuentealba, N. G., & Igor, M. S. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los trabajadores*, 21(2), 111-128. Recuperado el 07 de 07 de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839307002>

6.2. Fuentes documentales

Cabellos, C. y. (2018). "Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú, 2017". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada del Norte, Trujillo.

Lagos, V. (2015). La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad del Bío-Bío, Chillán-Chile. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de <http://repositorio.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%20Victor.pdf>

Larico, R. (2014). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial San Román - Juliaca 2014. (*Tesis de Maestría*). Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", Juliaca. Recuperado el 14 de Junio de 2018

Linares, J. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
Recuperado el 14 de Junio de 2018, de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9005>

Pérez, F. (2014). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES(Dirección Provincial Pichincha). (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Central del Ecuador, Pichincha.

6.3. Fuentes electrónicas

López, C. (2006). *Definición.org*. Recuperado de <http://www.definicion.org/meta-alcanzada>

Pérez, J. y Gardey, A. (2012). *Definición.DE*. Recuperado de (<https://definicion.de/aprendizaje/>)



ANEXO N°1: LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA, HUARAL – 2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p align="center">Problema General</p> <p>¿En qué medida la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018?</p>	<p align="center">Objetivo General</p> <p>Demostrar la incidencia entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.</p>	<p align="center">Hipótesis General</p> <p>La motivación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.</p>	<p align="center">Variable X</p> <p align="center">Motivación</p> <p>a) Intensidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valores - Actitudes 	<p align="center">DISEÑO:</p> <p align="center">No experimental</p> <p align="center">TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p align="center">Transeccional, correlacional</p> <p align="center">TÉCNICA</p> <p align="center">Encuesta</p> <p align="center">INSTRUMENTO</p> <p align="center">Cuestionario</p>
<p align="center">Problemas específicos</p> <p>¿En qué medida la intensidad incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018?</p>	<p align="center">Objetivos específicos</p> <p>Determinar si existe incidencia entre la intensidad y el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.</p>	<p align="center">Hipótesis específicas</p> <p>La intensidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.</p>	<p>b) Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Liderazgo - Toma de decisiones <p>c) Persistencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logro en el trabajo - Aprendizaje 	

<p>¿En qué medida la dirección incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital san Juan Bautista, Huaral – 2018?</p>	<p>Determinar si existe incidencia entre la dirección y el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.</p>	<p>La dirección incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan bautista, Huaral – 2018.</p>	<p>Variable Y</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>a) Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metas logradas - Cumplir las tareas asignadas - Conocimiento dentro del puesto de trabajo 	<p>POBLACIÓN</p> <p>22 trabajadores contando a los de CAS Y los nombrados</p> <p>MUESTRA</p> <p>Es de tipo poblacional</p>
<p>¿En qué medida la persistencia incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital san Juan Bautista, Huaral – 2018?</p>	<p>Determinar si existe incidencia entre la persistencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital san Juan Bautista, Huaral – 2018.</p>	<p>La persistencia incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista, Huaral – 2018.</p>	<p>b) Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad del personal - Uso de recursos - Liderazgo 	<p>ESTADISTICO DE PRUEBA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chi cuadrado de Pearson - Coeficiente de correlación de Pearson <p>VALIDACIÓN</p> <p>Alfa de Cronbach</p>

ANEXO N°2: ENCUESTA



Universidad Nacional
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Se le agradece anticipadamente por responder a la siguiente encuesta realizada con el propósito de conocer su opinión respecto al tema. Espero que responda con mucha sinceridad. Gracias.

Marque con un aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre

MOTIVACIÓN					
I. Intensidad (Marca con una “X” en el recuadro adecuado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Sientes que es valorado tu esfuerzo en el trabajo?					
2. ¿Cumple con el horario establecido?					
3. ¿Su jefe le ofrece buenas orientaciones para el trabajo?					
4. ¿Se siente satisfecho en su área de trabajo?					
II. Dirección (Marca con una “X” en el recuadro adecuado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
5. ¿El personal soluciona cualquier dificultad en su trabajo?					
6. ¿Cuándo su jefe no está en su área de trabajo, estás en condiciones de asumir el cargo?					
7. ¿Ud. Cree que los jefes se relacionan positivamente con los demás trabajadores?					
8. ¿Ud. Como trabajador acepta el comportamiento de su jefe?					
III. Persistencia (Marca con una “X” en el recuadro adecuado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5

9. ¿Su jefe le dio pautas para realizar el trabajo cuando este se ausente?					
10. ¿Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina?					
11. ¿Ha cumplido con su meta trazada durante el mes?					
12. ¿Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros?					
DESEMPEÑO LABORAL					
IV. Eficacia (Marca con una "X" en el recuadro adecuado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
13. ¿Se siente conforme con el trabajo que realiza?					
14. ¿Cumple con las tareas encomendadas?					
15. ¿Cumple con las metas establecidas dentro del cronograma?					
16. ¿Conoce las funciones que se desarrollan en su área de trabajo?					
17. ¿Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad?					
18. ¿Desarrolla sus actividades con facilidad y destreza?					
V. Eficiencia (Marca con una "X" en el recuadro adecuado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
19. ¿Su nivel de conocimiento le permite desenvolverse en su puesto de trabajo?					
20. ¿El liderazgo que le rindan en su puesto de trabajo influye en la realización óptima de su trabajo?					
21. ¿Su nivel de responsabilidad va acorde a su capacidad profesional?					
22. ¿Se adapta rápidamente a los cambios que se dan en su entorno?					
23. ¿Considera que el tiempo que utiliza en realizar sus actividades es el óptimo?					
24. ¿Le proporcionan y utiliza los recursos adecuados para la realización de su trabajo?					

ANEXO N° 3

EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON

-1.00 = *correlación negativa perfecta*. (“A mayor X , menor Y ”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X , mayor Y ”.

-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* (“A mayor X , mayor Y ” o “a menor X , menor Y ”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Fuente: (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M., 2014, pág. 305)

ANEXO N° 4

Datos para el Alfa de Cronbach

N°	INTENSIDAD				DIRECCIÓN				PERSISTENCIA				EFICACIA				EFICIENCIA							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	2	4	5	5
2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	2	5	3	5	2	5	5	5
3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5	3	4	5	2	5	4	5	3	4	5	5
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5
5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	4	5	4	3	5	3	5	4	5	2	5	5	5
6	1	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	3	5	3	5	5	5	3	4	5	5
7	3	5	5	3	2	5	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	5	4
8	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	2	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	4	4
9	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	5	2	5	5	5	2	5	5	5
10	3	4	5	5	2	5	3	4	4	3	2	4	5	3	3	5	3	5	5	5	2	5	4	4
11	5	5	4	5	4	4	4	3	2	4	5	4	3	5	3	5	4	5	2	5	5	4	3	4
12	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	3	5	3	5	5	5	3	4	5	4	3	5
13	5	3	2	5	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	5	3	2	5
14	4	5	4	5	4	4	4	3	2	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5
15	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	5	2	5	5	5	2	5	4	3	2	4
16	5	5	2	5	3	4	4	3	2	4	5	3	3	5	3	5	5	5	2	5	4	3	2	4
17	5	4	4	4	3	3	3	2	5	5	1	3	5	3	3	5	5	2	4	5	3	2	2	4
18	4	3	2	4	3	5	5	1	4	4	3	3	5	5	3	5	5	1	4	5	4	3	2	3
19	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4
20	4	3	1	1	3	3	1	3	2	1	3	2	4	1	2	3	3	1	1	3	4	3	2	4
21	3	1	2	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	5	5
22	3	3	2	2	4	4	1	3	3	1	2	1	5	1	2	4	4	1	2	3	5	1	4	4



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Unidad de Grados y Títulos

ACTA DE SUSTENTACIÓN N°315 - 2022- FCE

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN

En Huacho, el día **30 de NOVIEMBRE** del 2022, siendo las **10:00 A.M** en la **Sala virtual** de Sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales, los Miembros del Jurado Evaluador de Tesis, integrado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE :	Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN	DNI N° 15612744
SECRETARIO:	Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA	DNI N° 15697556
VOCAL :	Dr. FELIX GIL CARO SOTO	DNI N° 32124959
ASESOR :	Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS	DNI N° 15605375

La postulante al Título Profesional, don(ña) **WENDY VANESSA FELIX HUALLPA**, identificado con D.N.I N°77488491 ; procedió a la Sustentación de Tesis **"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA, HUARAL - 2018"**; autorizado mediante **Resolución de Decanato N°0651-2022-FCE**, de fecha **28 de noviembre del 2022**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados académicos y Títulos Profesionales vigente, N°0944-2021- CU- UNJFSC, absolvió los interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado.

Concluida la Sustentación de la investigación, se procedió a la votación correspondiente, resultando la candidata **APROBADA** por **UNANIMIDAD** con la nota de:

CALIFICACIÓN		EQUIVALENCIA	CONDICIÓN
NÚMERO	LETRAS		
18	DIECIOCHO	EXCELENTE	APROBADO(A)

Siendo las **11:00 A.M** del día **30 de noviembre del 2022**, se dio por concluido el acto de Sustentación, firmando el Jurado Evaluador las Actas de Sustentación de Tesis **"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA, HUARAL - 2018"**; para obtener el Título Profesional de **Licenciado(a), en ADMINISTRACIÓN** Inscrito en el folio N° 315 el **LIBRO DE ACTAS**.



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

DR. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN
PRESIDENTE - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA
SECRETARIA - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. FELIX GIL CARO SOTO
VOCAL - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS
ASESOR DE TESIS