

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD MANCO CCÁPAC, DISTRITO DE SANTIAGO CUSCO
2018”**

Tesis presentada por:

Bach. Leydi Laura Castillo Mamani

Para optar al grado de

Maestro en Salud Pública

Mención Gerencia en Servicios de

Salud.

Asesora:

Dra. Nancy Berduzco Torres

CUSCO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía mi
compañía por haberme dado
fortaleza en todo el proceso de mi
tesis.

A mis padres, Simón Castillo Álvarez,
Peregrina Mamani Becerra, quienes me han
dado su apoyo incondicional, porque ellos
siempre estuvieron a mi lado brindándome
sus consejos para hacer de mí una gran
persona, mis logros son gracias a ellos.

A mis hermanos Wilbert, Edwin y
Nancy, por su apoyo y por los
consejos que me brindaron para el
avance y culminación de mi tesis.

A toda mi familia y amigos que siempre
estuvieron conmigo dándome su apoyo y
motivación durante el proceso de mi tesis.

Leydi Laura Castillo Mamani

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en esta etapa de mi vida.

A la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, a la facultad de Ciencias de la Salud y a la Escuela profesional de Enfermería por abrir las puertas de su casa de estudios y permitirme superar como persona y como profesional.

A los docentes por el conocimiento impartido en mi formación profesional.

A mi asesora, la Dra. Nancy Verduzco Torres por su guía, paciencia, enseñanza y entrega a lo largo del proceso de la investigación.

A mis revisores y dictaminantes, la Mg. Cayrel Genoveva Jiménez Paredes, al Mgt. José Miguel Aliaga Apaza por las orientaciones brindadas durante la investigación.

Al personal de Centro de Salud Manco Ccapac del Distrito de Santiago de Cusco, por permitirme realizar la investigación y por brindarme todas las facilidades.

RESUMEN

La motivación implica un tema importante a tratar en toda organización, de aplicarla adecuadamente los trabajadores demostrarían niveles de productividad cada vez mejores, lo cual es fundamental para el desempeño laboral, y al obtener los resultados esperados, es por ello que la presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los trabajadores del centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago Cusco 2018. La metodología utilizada fue el descriptivo transversal con un diseño correlacional, la población y muestra estuvo conformada por 40 trabajadores del centro de salud de Manco Ccapac, a quienes se les aplicó un cuestionario, dicho cuestionario obtuvo una confiabilidad de 0.895 para motivación y 0.860 para desempeño laboral según el índice de confiabilidad de alfa de Cronbach. Los resultados indican en lo concerniente al desempeño laboral que el 50% de los trabajadores tienen un desempeño laboral bueno y 27,5% poseen un desempeño laboral regular, por otro lado, el 77.5% de los trabajadores se encuentran motivados y un 15% nada motivados. Concluyendo de esta forma la existencia de la relación directa y significativa de la variable motivación y la variable desempeño laboral, obtenido del coeficiente de correlación de Spearman de 0,454 y una significancia de $p=0.003$.

Palabras clave: Desempeño laboral, Motivación, Centro de Salud

ABSTRACT

Motivation implies an important issue to be dealt with throughout the organization, if applied properly the best workers would demonstrate levels of productivity each time, which is essential for job performance, and when obtaining the expected results, that is why the present research is carried out with the objective of determining the relationship between motivation and performance of the workers of the Manco Ccapac Health Center, Santiago Cusco District 2018. The methodology used was the descriptive cross-sectional with a correlational design, the population and sample consisted of 40 workers from the Manco Ccapac health center, to whom a questionnaire was applied, said questionnaire obtained a reliability of 0.895 for motivation and 0.860 for job performance according to Cronbach's alpha reliability index. The results indicate with regard to job performance that 50% of the workers have a good job performance and 27.5% have a regular job performance, on the other hand, 77.5% of the workers are motivated and 15% not at all motivated. Concluding in this way the existence of a direct and significant relationship between the motivation variable and the work performance variable, obtained from the Spearman correlation coefficient of 0.454 and a significance of $p = 0.003$.

Keywords: Job performance, Motivation, Health Center

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Indice	vi
Indice de tablas.....	viii
Indice de figuras.....	x
Introducción.....	xi
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación problemática:.....	1
1.2 Formulación del problema.....	5
a. Problema General.....	5
b. Problemas Específicos.....	6
1.3 Justificación de la investigación	6
1.4 Objetivos de la investigación.....	7
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	9
2.1. Bases Teóricas	9
2.2. Marco Conceptual	33
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)	34
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	38
3.1. Hipótesis	38
3.2. Hipótesis General.....	38
3.3. Hipótesis Específicas	38
3.4. Identificación de variables e indicadores.....	40

3.5. Operacionalización de variables	42
IV. METODOLOGÍA	43
4.1. Ámbito de estudio: Localización política y geopolítica	43
4.2. Tipo y nivel de investigación	43
4.3. Unidad de análisis	43
4.4. Población	44
4.5. Tamaño de Muestra:	44
4.6. Técnica de selección de muestra:	44
4.7. Técnica de recolección de información:	45
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.	47
4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis	47
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.....	48
5.2. Pruebas de hipótesis.....	69
5.3. Discusión.....	77
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conceptos de la teoría de las expectativas	16
Tabla 2. Motivación según Teorías de McClelland.....	19
Tabla 3. Factores higiénicos u motivadores	21
Tabla 4. Operacionalización de variables.....	42
Tabla 5 Características Generales de los trabajadores.....	48
Tabla 6. Motivación por logros de los trabajadores	49
Tabla 7. Motivación por reconocimiento de trabajadores.....	50
Tabla 8. Motivación del trabajo de los trabajadores.	51
Tabla 9. Motivación por el salario de los trabajadores	52
Tabla 10. Motivación por la supervisión y capacitaciones de los trabajadores. 53	
Tabla 11. Motivación por las relaciones interpersonales de los trabajadores ..	54
Tabla 12. Motivación por seguridad laboral de los trabajadores.	55
Tabla 13. Motivación de los Trabajadores.....	56
Tabla 14. Logro de objetivos en base a la satisfacción del cliente de los trabajadores	57
Tabla 15. Logro de objetivos para rapidez de las soluciones de los trabajadores	58
Tabla 16. Logro de objetivo por atención al usuario de los trabajadores	59
Tabla 17. Competencia: creatividad de los trabajadores.....	60
Tabla 18. Competencia: Liderazgo de los trabajadores.	61
Tabla 19. Competencia: Responsabilidad de los trabajadores.....	62
Tabla 20. Competencia: calidad de trabajo de los trabajadores.....	63
Tabla 21. Habilidad de facilidad de aprendizaje de los trabajadores.....	64
Tabla 22. Habilidad de capacidad de realización de los trabajadores.....	65

Tabla 23. Habilidad por desempeño de funciones de los trabajadores.....	66
Tabla 24. Habilidad de iniciativa/proactividad de los trabajadores.....	67
Tabla 25: Desempeño Laboral de los trabajadores.....	68
Tabla 26. Correlación de hipótesis general.....	69
Tabla 27. Correlación de hipótesis específica 1.....	70
Tabla 28. Correlación de hipótesis específica 2.....	71
Tabla 29. Correlación de hipótesis específica 3.....	72
Tabla 30. Correlación de hipótesis específica 4.....	73
Tabla 31. Correlación de hipótesis específica 5.....	74
Tabla 32. Correlación de hipótesis específica 6.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de Maslow - 1943	13
Figura 2. Modelo ERG DE Edelfer, 1969.	14
Figura 3. Teoría del factor dual de Frederic Herzberg, 1967.....	22
Figura 4. Ubicación del Centro de Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago, Cusco, 2018	43

INTRODUCCIÓN

La motivación y el desempeño laboral resultan aspectos relevantes para el logro de metas y por lo tanto para que la institución sea exitosa, toda organización debe motivar e incentivar a sus trabajadores para el buen desempeño laboral, lo cual posibilita revisar si se está cumpliendo de manera correcta las funcionalidades asignadas o por otro lado si poseen debilidades, de manera que estas puedan ser identificadas y se pueda aplicar medidas pertinentes correctivas, más aún si estas están vinculadas a centros de salud.

La gente orienta el comportamiento hacia fines y metas, bien sea de forma grupal e individuales en contestación a fines externos e internos, del mismo modo el desempeño de los trabajadores en salud es bastante importante ya que su tarea es de forma directa con personas que presentan complicaciones de salud, los cuales necesitan tener soporte en especialistas de salud eficientes y motivados para enfrentar su enfermedad.

La motivación es algo personal, por lo cual es necesario que se conozcan a los trabajadores individualmente para poder identificar las cosas que los motivan, ya que muchos trabajan con el fin de satisfacer sus necesidades básicas, para asegurar su subsistencia, otros buscan su estabilidad; mientras que algunos trabajan para poder saciar aspectos más intensos como el ego, entre otros. Pero, sobre todo, una persona trabaja pese a satisfacer sus requerimientos básicos.

Es por ello que se plantea como objetivo central del estudio “determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Manco Ccapac cusco 2018” Teniendo como hipótesis: “Existe una relación significativa entre la motivación y desempeño laboral de los

trabajadores del centro de salud Manco Ccapac del distrito de Santiago Cusco. 2018”.

El siguiente trabajo consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se presenta el problema a investigar, el cual comprende su caracterización, además se indican los objetivos y la justificación.

Capítulo II: Marco teórico, comprende estudios previos, base teórica y definiciones conceptuales. Que dan sustento científico al trabajo, hipótesis, variables.

Capítulo III: Corresponde al diseño metodológico, este se constituye según el tipo de estudio, se identifica la población y muestra, se definen las técnicas e instrumentos con su respectiva confiabilidad y validez.

Capítulo IV: Resultados de la investigación: Comprende los cuadros estadísticos, análisis e interpretación de datos.

Finalmente se presentan las conclusiones del trabajo.

Recomendaciones:

Bibliografía.

Anexos

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática:

La motivación de los trabajadores es una de las situaciones más complicadas de tratar y discutir, porque han surgido varias tendencias. A pesar de ello, se preguntó su motivación a los empleados y estos indicaron que dependen de un ambiente abierto donde los trabajadores estén relacionados con el salario y el reconocimiento financiero. Fue fundamental saber que estos estímulos conllevan a mantener a las personas motivadas, pero estos suelen ser limitado, porque determinará en un periodo de tiempo una fecha específica relacionada con la percepción del estímulo. Cuando se deja de brindar estos estímulos, los empleados reaccionan de inmediato, porque el colaborador o empleado lo ve como un deber por parte de la entidad. Investigaciones realizadas en México mostraron que el personal de trabajo posee diversos métodos de motivación, según Madrigal y Arechavala lo que suele motivar a los empleados es el reconocimiento por su trabajo. Pese a ello, las instituciones estuvieron más preocupadas por brindar otro incentivo que reconocer los esfuerzos de los trabajadores. (1)

Sum estudio la "Motivación y desempeño laboral (tesis de grado) Universidad Rafael Landiva. Quetzaltenango, Guatemala". Realizó su investigación donde contó con 34 colaboradores de Quetzaltenango 1 ejecutivos de empresas de alimentos del distrito, de los cuales 12 fueron mujeres y 22 varones de 18 a 44 años, que eran pueblos indígenas. La mayoría de sus colaboradores procedían originalmente de Quetzaltenango. La religión principal es el catolicismo. El nivel de estudios es mayoritariamente universitario. La herramienta que se utilizó para el estudio de campo fue escala Likert con el fin de conocer su desempeño, así

mismo se usó la “Escala de Motivación Psicosocial” dado que dicha escala se diseñó con el fin de comprender lo que diferencia la forma de motivación de los sujetos, además sirvió para poder proyectar los comportamientos futuros y por ende su desempeño en dicho futuro, sobre todo en el trabajo, dicho instrumentos fueron elaborados por Fernández con ello se pretendía calcular el estado de entusiasmo que presentaban los trabajadores. (2)

Dávila en su estudio “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de Salud Militar Rímac (tesis maestría) Universidad Cesar Vallejo. Lima” (3) realizó un estudio explicativo correlacional, para determinar la motivación del personal de salud, los cuales eran un total de 60 entre militares y civiles, asimismo se usaron dos encuestas con el fin de evaluar tanto al desempeño como a la motivación, a partir de una prueba piloto se evidenció la fiabilidad del instrumento, al obtener un alfa de Cronbach de 0,975 además se realizó una regresión logística, el cual sirvió para la indagación en media asumida por el desempeño y la motivación, estas herramientas fueron aplicados al personal que conformaron la muestra. (3)

En el estudio “Relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco, 2017 de Chávez. Tesis (Licenciado en Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos”. Lima. Relaciono la motivación con satisfacción laboral de los especialistas en rehabilitación y terapia física, a partir de un estudio descriptivo, observacional, cuantitativo, para ello se tomó una muestra constituida por 22 expertos de las especialidades mencionadas. Demostrando que no se evidencia interacciones de las variables. El grado de motivación fue medio (45.5%) y la

satisfacción con el trabajo fue regular (68.2%), la motivación respecto a su soberanía, de identidad y de retroalimentación es medio. Se observó que la magnitud que más destaca es la “variedad” y en satisfacción el “desempeño de tareas”. De esta manera se logró concluir que no existe una relación de las variables, además los especialistas estuvieron parcialmente conformes con sus reconocimientos, además medianamente conforme con su sueldo y los beneficios que le ofrecen, por lo que la desmotivación presente en los trabajadores fue por el poco reconocimiento afectando su funcionamiento laboral. (4)

Temas poco indagados en los trabajos de investigación fueron sobre la motivación y el funcionamiento, por tal fundamento se hizo el análisis ya que es primordial saber el funcionamiento y la motivación de los trabajadores, la cual es considerada como las fuerzas que conducen a los individuos a hacer una acción entre numerosas alternativas que se mostraron en una cierta situación, "Se refiere a un estado interno que lidera y activa nuestros propios pensamientos"; los motivos son los que nos hacen activos, más que dejarnos pasivos, que nos conducen a hacer una cosa en vez de otra" (5)

De acuerdo con el Diccionario Enciclopédico Larousse, el funcionamiento laboral corresponde a la “acción e impacto de desempeñarse”, asimismo desempeñar implica “realizar las funcionalidades a las que se está obligado” (6)

Chiavenato indica que vigilar la ocupación y el comportamiento en el personal de trabajo es fundamental para fortalecer el funcionamiento de una organización. (7)

Respecto al funcionamiento esta ayuda a verificar una adecuada conducta y ganas con las que realizan las labores, sobre todo en centros de salud, quienes

ofrecen atención a una diversidad de pacientes, lo que ocasiona que una organización logre sus propósitos. Para Añorga implica "la función de un sujeto para hacer ocupaciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funcionalidades expertos que pide un puesto de trabajo". (8)

Paralelamente se define como grupo de ocupaciones que hace una persona a lo largo de su ejercicio, con ello obtener un fin ya establecido. Además, son ocupaciones realizadas por profesionales preparados, los cuales conviven en su centro de labor cumpliendo lo que se les fue asignado y buscando un rendimiento óptimo a lo largo del tiempo. (9)

Masías Aguilar, Faustina, 2019 "Estrés y Desempeño Laboral en Trabajadores de Salud", se halló que 87,5% demuestra un desempeño regular en el trabajo y el 95,9% presenta estrés medio, sin embargo, no existió una relación entre estos dos aspectos, pero si hubo vínculo estadístico del estrés y la capacidad psicomotora. (10)

El Centro de Salud Manco Ccapac se encuentra ubicado en la margen derecha del río Huatanay del distrito de Santiago, que pertenece a la Red de Salud del Cusco Norte, tiene capacidad de resolución de nivel 1-III, cuenta con una infraestructura suficiente para diferentes servicios y brinda atención de enfermería a los usuarios. En dicho centro se encontró la siguiente situación problemática, en donde los trabajadores frecuentemente refieren estar desmotivados por los sueldos y el sistema de trabajo que existe en las diferentes áreas donde realizan sus actividades diarias. Se observó un marcado déficit de personal para la alta demanda de pacientes en los diferentes servicios, es así que en el servicio de crecimiento y desarrollo atienden dos profesionales, cada una de ellas tiene que atender a 20 pacientes durante el turno de la mañana,

empleando a su vez solo 15 min para la atención de cada niño y/o paciente sumado a esto las emergencias que se puedan presentar durante el turno, las emergencias frecuentemente lo atienden en el servicio de tópico y a su vez luego de terminar sus atención en emergencia tienen que volver a realizar su atención en el servicio de crecimiento y desarrollo, ello conlleva a que el personal triplique sus esfuerzos tanto mentales como físicos para poder cumplir con sus respectivos deberes, realizan sus actividades de manera rápida y superficial, no abasteciendo las atenciones de todo los pacientes que acuden a esta Institución. Además, se identificó un limitado reconocimiento laboral, y no existiendo ningún tipo de motivación, por parte de los Jefes este hecho aparentemente repercute en el desempeño del personal ya que muchos de ellos trabajan desganados, agotados y de mal humor, por lo que influye en la escasa creatividad para el desarrollo de sus actividades, generándose un escenario de trabajo rutinario monótono, a ello se suma relaciones interpersonales no muy buenas entre los trabajadores, por ello se debería de mejorar la motivación de dichos trabajadores en este centro de salud para poder mejorar su desempeño y disminuir con el problema que influye negativamente en las labores del personal, Situaciones que nos conllevaron a formular las siguientes preguntas.

1.2 Formulación del problema

a. Problema General

¿Cuál es la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac del distrito de Santiago Cusco, 2018?

b. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac??
- ¿Cuál es la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac??
- ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos, de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac??
- ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión competencias, de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac?
- ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión habilidades, de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac?

1.3 Justificación de la investigación

Actualmente, una de las problemáticas de urgencia que acontece en varias instituciones es la de conservar a su personal motivado para que ellos puedan realizar sus labores de forma más empeñosa y poder incrementar sus intereses y por ende su satisfacción respecto al lugar donde labora.

Esto se da a causa que los motivos que conllevan a desarrollar un trabajo influyen en gran medida en su productividad, por lo que corresponde a los gerentes encargarse de manejar de forma efectiva la motivación de sus colaboradores para poder alcanzar metas organizacionales; el trabajo es el lugar donde hay mayor preponderancia de motivación para el buen desempeño de

actividades, ello por la simple razón que es el ámbito donde una persona se ubica gran parte de su vida. (11)

Se seleccionó el tema por la especial importancia que tiene la motivación dentro del campo laboral, también es tal la importancia que hoy se le otorga a los trabajadores como un aspecto clave para alcanzar el éxito en una entidad de salud, considerando que un trabajador que demuestra ser eficiente, eleva la calidad en el trabajo, siempre y cuando estén motivados a realizar sus funciones de manera óptima, de allí que el desempeño de la totalidad del personal del implica un factor clave para que esta entidad logre una productividad óptima.

La deficiente motivación en los trabajadores de las instituciones del sector salud conlleva a un mal desempeño de sus funciones y por ende a una inadecuada o mala atención a los pacientes que acuden para recibir un servicio de salud; hecho que se presenta en el Centro de Salud de Manco Ccapac, es por esta razón que se realizó el presente tema, con el fin de evaluar la Motivación del personal de salud, además, el estudio se realiza con la finalidad de proponer a los gerentes y autoridades, para que incluyan la motivación dentro del quehacer en el área de trabajo.

1.4 Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac - Cusco 2018.

b. Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac.

- Analizar la relación de la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac.
- Interpretar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos, de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac.
- Interpretar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión competencias, de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac.
- Interpretar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión habilidades, de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases Teóricas

La motivación es un aspecto muy fundamental dado que hay una continua interacción y relación entre los sujetos. En varias ocasiones la rutina que se presenta en el trabajo genera presión, estrés, responsabilidad, e incluso el deceso de pacientes en centros de salud, porque se cuenta con escasos recursos para poder cumplir adecuadamente sus actividades, un trabajador poco estimulado, y más las exigencias de sus funciones conllevan a desmotivar al equipo. Los individuos enfocan sus conducta hacia metas y objetivos, ya sean personales u organizacionales, respondiendo a factores externos e internos que reciben los trabajadores para desarrollar el desempeño laboral por medio del cual un sujeto manifiesta una serie de competencias alcanzadas, las cuales son parte de un sistema y un grupo de conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes, sentimientos, motivaciones, y características propias que junto a sus valores se logra contribuir a lograr los resultados esperados, acorde a los requerimientos productivos y técnicos que demanda el servicio ofrecido por la institución. (12)

2.1.1. Motivación Laboral

Es un grupo de estímulos obtenidos por las personas, ello servirá para que logren desempeñarse adecuadamente, estos estímulos poseen una diversidad de orígenes, estos no solo pueden presentarse el ámbito laboral, sino pueden provenir de amigos o la familia. (13)

Tener motivación en el trabajo ayuda a los sujetos a obtener por medio de sus actos logros acorde a objetivos y metas, estas pueden ser grupales o de carácter personal. Las personas laboran por una diversidad de

razones, es así que lo que puede resultar importante para algunas personas, puede que no tengan ninguna importancia para otros. De modo que la motivación se considera algo netamente personal, por lo que es necesario conocer a los colaboradores de manera individual y poder identificar qué es lo que realmente lo motiva, muchos trabajan para satisfacer sus requerimientos básicos que lo ayudan a sobrevivir, otros lo hacen por su seguridad; e incluso algunos laboran para satisfacer su ego o razones mucho más específicas. Existen varias motivaciones que hacen que las personas trabajen, debido a que obtienen recompensas en un ámbito social como interactuar, sentirse aprobado, respetado, u obtener un estatus, además de sentirse alguien útil. En caso la motivación sea económica, solo se tendría que aumentar los salarios y lograr motivar a los trabajadores. (14)

En el campo de psicológico y filosófico, estar motivado implica una serie de estados a nivel interno que encaminan al organismo a obtener fines o determinados propósitos; corresponde a impulsos que logran mover a las personas a ejecutar varias acciones además de ser persistente en ellas, para que al terminarlas vayan acorde con sus intereses. La cuestión con la motivación no implica solamente incentivar a los individuos del sistema haciéndolos aceptar sus condiciones, pues de ser así solo se contaría con un personal que demuestra un interés limitados en sus labores y que suelen realizar lo mínimo para poder conservar su trabajo, sin embargo, se debe motivar en más aspectos a las personas para que su trabajo no solo se caracterice por la cantidad sino por la calidad con que realiza su rol. “Debido a que los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los

empleados influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes encaminar efectivamente la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización” (14, p. 91)

En el ámbito laboral, se consideran tres aspectos claves, los mismos son:

- **Esfuerzo: Contar con personas** motivadas, hace que estas cumplan con empeño sus laborales para alcanzar su objetivo, el esfuerzo que pongan en ello está enfocado a metas organizacionales y es al que debe de alcanzar y priorizar los gerentes.
- **Necesidad:** Está referida una serie de estados a nivel interno, que hacen parecer que ciertos productos se vean atractivos. Pues una necesidad no satisfecha origina tensión, y eso causa un estímulo impulsivo de la persona, haciendo que su comportamiento se enfoque en buscar una serie de metas específicas para cumplir con su necesidad y con ello se logrará disminuir la tensión.
- **Metas organizacionales:** implica una serie de objetivos perseguidos por la organización.

Según estudios una motivación en el trabajo suponía que las personas se impulsaban por la necesidad de hacer frente al hambre y poder incrementar sus ganancias, de modo que una estrategia altamente motivacional consistiría en lograr fijar dichas motivaciones a sus ganancias y de esta manera mejorar el rendimiento. (14)

2.1.2. Teorías de la Motivación

En este apartado se mencionan teorías que explican la conducta de las personas, con ello se pretende identificar cuáles son los factores que nos motivan, entre ellas:

- Jerarquía de Maslow.
- Teoría ERG de Alderfer.
- Teoría de necesidades aprendidas de McClelland.
- Teoría de motivación - higiene de Herzberg.

2.1.2.1. Modelo de la Jerarquía Maslow, 1943

Maslow desarrolló la llamada “teoría de la personalidad”, donde trata varios aspectos además de “la teoría de la motivación”, siendo el ícono representativo de dicha teoría La Pirámide de Maslow, donde se estratifican una serie de necesidades, en la cual muestra que los individuos requieren de satisfacer cada uno de los cinco niveles propuestos. (7)

- a. El nivel uno se enfoca en necesidades básicas para que se garantice la subsistencia de la persona, se les conoce como necesidades de tipo fisiológicas, entre ellas están el beber, dormir y comer; en términos laborales considera al salario y condiciones básicas de trabajo.
- b. El segundo nivel está relacionada a necesidades de seguridad y protección, en el trabajo este está referida a encontrarse en un entorno seguro que incluya estabilidad del empleo y garantizar sus salarios.

- c. El nivel tres está referidos a necesidades de tipo sociales dentro de ellas se identifica el cariño, la vinculación, amistad, entre otros, en el contexto laboral se refiere a las posibilidades de poder interactuar con las demás personas, fijar vínculos laborales y fomentar el compañerismo.
- d. Como cuarto nivel se hace mención a necesidades de reconocimiento, consideración y estatus, en el trabajo este estaría referido al logro de tareas que ofrezca a los trabajadores sensaciones de responsabilidad, logro, reconocimiento y promociones. Este nivel al ser el más alto corresponde a la autorrealización a nivel personal que en términos laborales consiste en las posibilidades de usar de forma plena todas las habilidades, la creatividad y capacidades.

Figura 1: Pirámide de Maslow - 1943



Fuente: Chiavenato Idalberto (7)

En este orden de ideas, Espinoza, H. 2009 en su artículo “La Pirámide de Maslow”, menciona que el propósito de esto es que aquellas necesidades que están en la zona las alta son atendidas solo cuando las inferiores han

sido satisfechas. Son aquellas fuerzas de crecimiento que hacen posible a un movimiento en la jerarquía de forma ascendente, caso contrario, una fuerza regresiva empuja necesidades hacia la base de la jerarquía. (7)

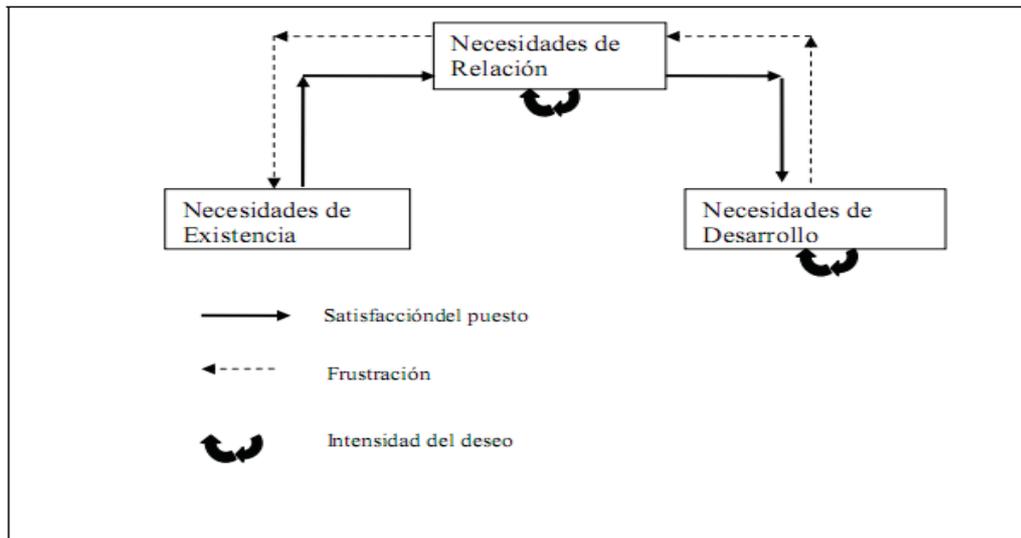
2.1.2.2. Teoría ERC de Alderfer 1969

Esta teoría se encuentra vinculada a Maslow, en ella se proponen tres tipos de motivaciones, las cuales se consideran básicas:

- a. Motivaciones de Existencia (E):** implica necesidades de seguridad y fisiológicas junto con las condiciones y retribuciones en el trabajo.
- b. Motivación de Relación (R):** Son interacciones con los demás compañeros de trabajo, donde se demuestra reconocimiento, apoyo y sentimiento de inclusión. Conservando una interacción honesta y abierta para obtener vínculos agradables.
- c. Motivación de Crecimiento (C):** Se enfocan en el desarrollo de la persona, deseo de autoestima y autorrealización; utilizando las habilidades, capacidades y creatividad. (15)

El modelo planteado por Alderfer resulta un tanto más flexible dado que plantea un proceso doble: primeramente, no hace falta satisfacer necesidades inferiores para hacer que un sujeto sienta necesidades de niveles superiores y de no lograr satisfacerlas estas conllevarían a la frustración. (15)

Figura 2. Modelo ERG DE Edelfer, 1969.



Modelo de ERG. Alderfer (1969).

2.1.2.3. Teoría X y Teoría Y de McGregor (1966)

Esta corresponde a una teoría bastante difundida en el ámbito empresarial. La **teoría X** consiste en que las personas somos seres perezosas con limitada creatividad, por lo que es necesario controlarlos y motivarlos por medio de castigos, al evitar responsabilidades, respecto a la **teoría Y** esta supone que esforzarse es un acto natural que se da durante el trabajo, dado que en su mayoría somos creativos y que frecuentemente se está comprometido con los objetivos institucionales, lo que hace suponer una recompensa a causa de ellos, además que las personas suelen estar en búsqueda de responsabilidades, para Greshing (16) se menciona a la **teoría Z** que implica una participación organizacional.

2.1.2.4. Teoría de las Expectativas.

Quien destaca más respecto a esta teoría es Vroom, la misma que completada por Lawler y Porter (17). Dicha teoría consiste en que las

personas somos seres pensantes, con creencias y poseen expectativas y esperanza sobre los acontecimientos de su futuro, esta conducta resulta de elegir diversas alternativas que se basan en actitudes y creencias. Ello se da con el propósito de maximizar todo tipo de recompensa y minimizar cualquier dolor. (17)

Tabla 1. Conceptos de la teoría de las expectativas de Porter y Lawler - 1968

Incentivo	Definición	Consecuencias
Normas	Regula la conducta del personal	Hace cumplir estrictamente las labores.
Incentivo General	Salarios	Son estímulos para incorporarse y permanecer en la entidad
Incentivos individuales y de grupo		Promueve el esfuerzo más allá de lo mínimo.
Liderazgo	“Principio de estructura” (enfoca en organizar y definir las labores). “Consideración” (poder apreciar los vínculos, el trabajo, etc.)	Suele influir en la continuidad de la organización
Aceptación grupal	Debe de considerarse: La cohesión, que vaya acorde a normas grupales y valoración de las mismas.	Incide en el estricto cumplimiento, fomentar el esfuerzo más allá de lo mínimo
Implicancia de tareas y reconocimiento de objetivos	Implicancia enfocada a la identificación con el centro de labor. Reconocimiento, implica el nivel en el que el sujeto interioriza los objetivos organizacionales.	Incide en la permanencia, y un esfuerzo más allá de lo mínimo

Adaptado a partir de Rodríguez Porras, José María: “El factor humano en la empresa”, Ediciones Deusto, Bilbao 2000. (18)

2.1.2.5. Teoría de Fijación de metas de Locke, 1969.

Las metas corresponden a aquello por la que las personas ponen un esfuerzo para poder alcanzarlas. Para Locke el solo hecho de querer obtener metas resulta una motivación básica, fijar metas es de gran importancia en toda actividad, pues depende de ella la motivación y los pasos a tomar para obtener el mejor impulso posible y así alcanzar un rendimiento cada vez mejor. Toda meta implica una serie de funciones:

(19)

- Enfocan la acción y atención en las tareas realizadas.
- Movilizan tanto el esfuerzo y energía
- Incremento de persistencia.
- Promueve la creación de estrategias.

Para que el establecimiento de metas resulte útil, estas necesitan de ser específicas, desafiantes, difíciles y a la vez posibles de alcanzar, a ello se debe considerar el feedback, el cual es usado por las personas para potenciar sus logros al máximo. (19)

2.1.2.6. Teoría de la Equidad de Stancey Adams.

Todo sujeto suele comparar las recompensas que recibe y lo que produce en su trabajo con lo que los demás realizan, evalúan si estas son manejadas justamente, y reaccionan en caso de detectar alguna injusticia. En caso de existir una sensación inquietante considerada injusta, entonces se buscará la equidad. En caso de recibir lo mismo, entonces habrá una sensación de satisfacción y motivación para continuar con las labores, caso contrario habrá una seria desmotivación o en

algunos casos el esfuerzo se incrementará con el fin de obtener lo mismo que los demás. (20)

2.1.2.7. Teoría de McClelland

Según McClelland (21), la motivación está en base a tres tipos:

- a. Logro:** Corresponde al impulso de querer sobresalir y obtener éxito, conlleva a que las personas se imponen metas altas así mismos. Este tipo de personas sienten bastantes ganas de realizar actividades, sin embargo, prefieren realizarlas por sí mismas y no afiliarse con los demás, estas personas muchas veces son movidas tener un gran deseo por la excelencia, ejecutan tareas bien realizadas, toman responsabilidades y requieren de un feedback continuo en su actuar.
- b. Poder:** Surge la necesidad de poder controlar e influir a determinado grupo de personas, y con ello poseer algún reconocimiento de ellas. Aquellos que se motivan por el poder sienten la necesidad de sentirse importantes, además desean obtener status y prestigio progresivamente. Constantemente luchan para hacer predominar sus ideas y se caracterizan por tener una mentalidad de tipo "política". Cuando un directivo es estimulado por poder, será más fuerte su deseo por dirigir y controlar todo, esto le imposibilitará el razonar el momento adecuado para aceptar su error, generando conflictos de poder, imposibilitando sus metas.
- c. Afiliación:** Corresponde al deseo de formar vínculos cercanos o amistosos y poder pertenecer a un grupo, normalmente les gusta la

popularidad, les agrada estar en contacto con el resto y están mejor al realizar trabajos grupales. (21)

Tabla 2. Motivación según Teorías de McClellan 1961

<p>Motivación de logro. Se imponen altas metas con gran necesidad de ejecución, son embargo no gustan de afiliarse con los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aspiración a la perfección - Trabajos adecuadamente ejecutados - Busca responsabilidades - Usa feedback
<p>Motivación de poder: Les gusta controlar e influir a grupos de personas y que las mismas le brinden reconocimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quiere sentirse importante - Necesita status y prestigio - Gusta de hacer predominar ideas - Su mentalidad tiene carácter político
<p>Motivación de afiliación: Se sienten mejor perteneciendo a un grupo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quiere ser popular - Gusta de tener contacto continuo con los demás - Le desagrada sentirse solo - Ayuda a los demás

2.1.2.8. Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland en 1961.

Conceptuar a la motivación en base al logro es una característica vinculada a la teoría de Herzberg, dado que aquellos con sentido alto de logro suelen interesarse en factores que los lleguen a motivador (21).

2.1.2.9. Teoría del factor dual de Frederick Herzberg y la teoría de la Motivación- Higiene (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1967

Hay vínculos entre aspectos intrínsecos y la manera en cómo un trabajador se siente satisfecho con su trabajo; y los aspectos extrínsecos con insatisfacción. Es así que Herzberg, investigó “¿Qué quieren las personas de su trabajo?”, de dicha pregunta observó que aquellos que se sentían bien respecto a su trabajo era a consecuencia de ellos mismos, haciendo mención a factores intrínsecos como el reconocimiento, logros, su trabajo, ascensos, entre otros. Caso contrario con aquellos que estaban insatisfechos con su trabajo, y que en su mayoría era debido a factores externos, como los términos del trabajo, política organizacional, relaciones, etc. (22)

De ahí surgen dos tipos de factores:

- a. **Factores Higiénicos:** Implican aquellos factores considerados externos a las funciones, de satisfacerse se eliminaría la insatisfacción, sin embargo, no es seguro que surja una motivación que los conlleve a esforzarse y brindar energías para alcanzar resultados. Depende de una serie de políticas administrativas, supervisión, sueldo o prestaciones, así como el ambiente físico seguro, y sus vínculos interpersonales. Los cuales se vinculan a sentimientos negativos que poseen los trabajadores con su trabajo y con el lugar donde es realizado.
- b. **Factores motivadores:** se refiere con el trabajo en sí, corresponde a aquellos factores con los que depende que haya o no motivación en las personas, es decir el trabajo deber resultar estimulante, que los conlleve a la autorrealización, que

haya reconocimiento en caso de realizar labores bien hechas, cumplimiento de objetivos y metas. (22)

Un factor higiénico va acorde a necesidades básicas de Maslow, como el de seguridad, sociales y fisiológicos, y los factores motivadores van acorde a necesidades de autorrealización. Concluyendo que los motivadores corresponden a aspectos intrínsecos relacionados a la satisfacción con el trabajo y que está vinculada a nivel interno de una persona, en cambio los factores de higiene se consideran extrínsecos, ya que son recompensas realizadas por obtener un buen desempeño. (22)

Tabla 3. Factores higiénicos u motivadores de Herzberg, 1967

Factores Higiénicos	Factores motivadores
<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos económicos: salarios - Ambiente físico del trabajo: Temperatura, iluminación, entorno, seguridad. - Seguridad: libertad de quejas, reglas justas, políticas administrativas. - Sociales: Oportunidades de poder formar relaciones con los demás. - Status: Reconocimiento, ascenso, privilegios 	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas que generan estímulos: Posibilidad de expresarse y desenvolverse plenamente. - Autorrealización: Garantía de contribuir al realizar actividades importantes. - Reconocimiento - Logro: al realizar actividades interesantes. - Responsabilidad: al ampliar el puesto y estar a cargo de labores que impliquen mayor control.

Tomado de **Keith Davis**, "Human Behavior of Work: Human Relations and Organizational Behavior", New York, McGraw Hill, 1979 (23)

Figura 3: Teoría del factor dual de Frederic Herzberg, 1967



2.1.2.10. Teoría de la motivación - higiene de Herzberg 1959

A partir de esta teoría se deriva el de Job Enrichment, que implica enriquecer las labores para diseñar trabajos más ambiciosos, satisfaciendo de esta manera motivos de valores cada vez más altos y para ello se debe de considerar los principios señalados a continuación:

(24)

- Eliminar controles.
- Incrementar el nivel de responsabilidad en las tareas.
- Encargar áreas completas de trabajo.
- Brindar mayor libertad y autoridad.
- Informar respecto a los retrocesos y avances.
- Designar nuevas tareas y cada vez más difíciles.
- Hacer fácil las tareas para poder mejorar.

Para realizar un análisis se la problemática propuesta se recurrirá a la teoría de los dos factores de Herzberg, así mismo esta teoría se acopla a las variables que se utilizarán en el estudio. Para poder evaluar el desempeño se procederá a usar la prueba de 360°, el cual es un sistema para evaluar el nivel de desempeño y donde participan trabajadores que tengan contacto laboral con quien se le evaluará el desempeño. (24)

Herzberg y su teoría Motivación – Higiene, ya que el personal de salud, presenta características de ambos factores, esperando que al aplicar el instrumento estos modelos definan o reflejen las características que posee la motivación laboral.

2.1.3. Clasificación De Motivación

2.1.3.1. Motivación Intrínseca

Para que el personal desempeñe sus actividades se impulsan en los motivos intrínsecos. Estos son comportamientos en el ámbito laboral que se atribuyen a resultados del trabajo realizado. Normalmente se encuentra vinculado a querer completar potencialidades particulares, como el deseo de investigar, dominar y explorar la relevancia para la persona de triunfar en lo que hacen, en especial de las que resultan desafiantes y poderse hacerse cargo de responsabilidades. (25)

- 1. Logro,** según Dessler (26) las personas motivadas con necesidades grandes de logro se suelen enfrentar a situaciones de cierto riesgo y se retroalimentan de manera concreta y rápida, en caso un profesional se encuentra motivado a realizar alguna actividad, lucha y persevera para realizar lo se propone, se

considera al logro algo auto administrado, derivado de alcanzar objetivos que le resulten estimulantes. (25)

2. Reconocimiento, corresponde al segundo indicador correspondiente a una motivación intrínseca, esta suele servir para evaluar si un trabajador realiza bien sus funciones, así como también, para poder decidir formas de mejorar el desempeño en el trabajo y tomarlas en consideración por medio de felicitaciones, premios o publicaciones; reconocer a alguien implica una oportunidad de crecimiento para la persona, además estimula su participación en situaciones problemáticas. Todo trabajador, incluyendo en el ámbito de la salud necesitan de incentivos, este se demuestra al ejecutar sus funciones, al demostrar sus habilidades, destrezas y sus valores. El reconocimiento se dará en base a trabajos adecuadamente realizados. (25)

3. El Trabajo mismo, ello implica competencias individuales profesionales y requerimientos de pacientes para poder laborar en función a objetivos organizacionales, dando a conocer la designación de determinadas tareas por medio del conocimiento y la experiencia para poder satisfacer toda meta fijada en la entidad. “Aprender los deberes que se requieren para desempeñarse en el trabajo”. (25)

2.1.3.2. Motivación extrínseca

Es el grupo de condicionantes externas que se presentan en el contexto del profesional entre ellos están: los sueldos, supervisión, vínculos y seguridad en el trabajo.

1. **Salario**, los trabajadores del sector salud poseen una serie de beneficios como los sueldos, el dinero no se considera un motivador a no ser que los trabajadores lo relacionen directamente con los méritos y su rendimiento. La remuneración de los trabajadores en relación a los cargos que ocupan sirve de motivadores extrínsecos. (25)
2. **Supervisión**, es necesario para apoyar y guiar al personal con el propósito de que realicen su trabajo adecuadamente, para ello requieren de una adecuada guía para programar sus actividades y respectivas funciones, las cuales fueron fijadas por los superiores. A su vez es necesario de que toda supervisión se realice continuamente para poder observar el desempeño y poder corregir ciertos procedimientos en caso se identifiquen como impropios y dar a conocer su desempeño, todo ello permite obtener calidad en los trabajos realizados. (26)
3. **Relaciones Interpersonales:** Estas permiten que el desempeño en la entidad se realice junto a supervisores, compañeros y pacientes al realizar sus funciones, este tipo de técnica permite interacciones de manera eficaz. Ello implica formar relaciones con entendimiento suficiente para poder tener entablar comunicación con total franqueza respecto a problemas

que requieren ser solucionados. Respecto a estas relaciones en el trabajo Bateman y Esnell (27) consideran que es la capacidad de realizar interacciones con diferentes personas para poder intercambiar diferentes informaciones con el propósito de alcanzar una carrera exitosa. Se hace énfasis en que el personal comparte recursos, espacios, propósitos o tiempo, y de no lograrlo no se considerarán un buen equipo. (27)

4. **Seguridad Laboral**, no implica solo a trabajadores que poseen seguridad en su trabajo, sino que cualquier bien o producto producido sean lo suficientemente inocuos y seguros para todos los pacientes, ello implica que el ambiente de trabajo sea seguro; cabe resaltar que el personal de salud necesita de ambientes seguros, que posea adecuada iluminación y con buena salubridad, para que estén expuestos a posibles accidentes ocasionados por fallas en equipos, poca iluminación, inseguridad en almacenes y desechos correctamente manejados. (28)

2.1.4. Desempeño Laboral

Corresponde a una serie de procesos que ayudan a fijar qué tan adecuadamente se ha realizado las funciones en la entidad (o cualquier proceso) para lograr sus objetivos y actividades laborales. Normalmente a un nivel de la organización, medir el desempeño en el trabajo ofrece un tipo de evaluación respecto al logro estratégico de metas individuales (29). El desempeño en el trabajo, está relacionado a lo que realiza el trabajador donde logra manifestar una serie de competencias de trabajo alcanzadas

donde se juntan conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes, sentimientos, valores y aspectos específicas siendo también esenciales una serie de aptitudes (eficiencia, productividad y calidad en sus actividades), la forma de comportamiento de manera disciplinada, (la manera en cómo se aprovecha el tiempo de trabajo, y el respeto a la normativa de salud y seguridad laboral, de la idoneidad demostrada en el trabajo; las cuales facilitan el logro de resultados esperados, ello va acorde a toda exigencia productiva o técnica de servicios en la entidad; para poder lograr un importante desempeño es indispensable que los trabajadores comprendan sus tareas y funciones específicas, los procesos a seguir, políticas a respetar, objetivos a alcanzar, ello para mejorar en gran medida el desempeño laboral de los colaboradores, ello los mantendrá motivados constantemente, para lograr esto, se usan diversas técnicas, como delegarles responsabilidades, poniéndolos como autoridad, ofreciendo recompensas y ofreciendo un clima laboral adecuado. (30)

2.1.4.1. Evaluación del desempeño laboral.

Se sugiere evaluar el desempeño donde se considere el logro de objetivos, en el cual se evalúan las competencias y habilidades que posee el trabajador en la entidad lo cual ayuda en el cumplimiento de metas, y aquellos factores que ayudan a alcanzar los resultados esperados por la entidad. Al evaluar el desempeño se calcula el nivel en que los trabajadores conservan la idoneidad, eficiencia y eficacia de sus actividades de trabajo y si potencial al desarrollarlos. (31)

Evaluar al personal implica un proceso sistemático, permanente y técnico por medio del cual se logra ver como se desenvuelve los trabajadores en al desempeñar sus responsabilidades, funciones y de su conducta, que realiza en la entidad. Se trata básicamente en formar relaciones permanentes de retroalimentación y comunicación con las demás personas, sus superiores y los trabajadores, quienes poseen un propósito común, que implica alcanzar resultados de trabajo efectivamente.

En una organización, evaluar el desempeño de resulta importante para:

- a. Garantizar que la entidad alcance objetivos de forma adecuada y oportuna.
- b. Elaborar mejoras para elevar y mantener la productividad y calidad den la entidad, promoviendo la productividad grupal o individual de los colaboradores.
- c. Desarrollar y planificar acciones estratégicas correctivas que implican la elaboración de programas de entrenamiento o capacitación a los colaboradores que lo necesiten, en la toma de decisiones para el nombramiento de cargos, otorgamiento ascensos, en caso de obtener resultados favorables. Así también coadyuva a capacitar y preparar a los trabajadores de jefatura, con el propósito de permitirles alcanza mejores niveles de capacidad de motivación, supervisión, trabajo grupal y comunicación.
- d. Garantizar que los colaboradores tengan en claro sus funciones y que se encuentren debidamente calificados para poder desempeñarse en ellos con éxito.

- e. Es necesario que los colaboradores identifiquen sus limitaciones y deficiencias con el propósito de poder superarlas.
- f. Fijar sistemas de incentivos y recompensas laborales.
- g. Replantear o establecer políticas para gestionar al personal, en caso este se lleve de manera inadecuada. (31)

Los métodos para evaluar el desempeño van acorde con sus competencias y las habilidades demostradas al realizar el trabajo y en los resultados obtenidos a partir del logro de objetivos o metas de la institución (32)

2.1.4.1.1. Logro de objetivos

Los métodos basados en resultados, tales como el logro de objetivos institucionales, ayudan a evaluar los logros y sus resultados. Quienes defienden esta idea señalan ser más objetivos y brinda más autoridad a los colaboradores. (33)

Al hablar de rendimiento se hace mención a los resultados obtenidos, no se enfoca en la manera en que estos son realizados, ni el esfuerzo que pongan en ello, sino que el desempeño implicará comportamientos o acciones que se distinguen en los empleados y que resultan importantes para alcanzar los objetivos organizacionales, los cuales se pueden medir en base a las competencias de los individuos la magnitud con la que aportan a su empresa. Dicho desempeño podría resultar exitoso como no, ello dependerá de una serie de características manifestadas por medio de la conducta que toman, así mismo, está relacionado a un desempeño que cuenta con la capacidad de organizar y coordinar actividades, las cuales

al integrarse unas con otras, forman el comportamiento de quienes estuvieron involucrados en este proceso. (29)

Desde este punto toda entidad actualmente requiere de aplicar y diseñar sistemas que ayuden a evaluar el desempeño de sus trabajadores, esto les ayudará a reconocer oportunamente las limitaciones y fallas que se van Poner en presentando para poder corregirlas y asegurar los objetivos fijados. En la mayoría de casos los objetivos institucionales se basan en brindar servicios de calidad mediante una buena atención del cliente, ello se refleja en cómo se sienten satisfechos los usuarios, al proveerles los servicios esperados, y ayudando a resolver problemas acontecidos de modo que estos puedan ser corregidos inmediatamente y de manera profesional. (29)

2.1.4.1.2. Competencia Profesional

Ser competente implica un proceso longitudinal y dinámico en un periodo donde la persona usa su buen juicio y sus conocimientos, a favor de si a profesión; está dicho que todo profesional en el campo de la enfermería y su desempeño aplica una serie de destrezas, conocimientos y juicios para poder ofrecer calidad a quienes atiende. (7)

Está definida como “una característica que es parte del individuo y que se relaciona con la efectividad o desempeño que quiera lograr”. (34)

Se reconocen como competencias a una serie de capacidades, las cuales requieren ser adquiridas, desarrolladas y practicadas, a ellas se deben de incluir herramientas y saberes para lograr un óptimo desempeño, mejorar la satisfacción y solucionar problemas con soluciones anticipadas. Del mismo modo los profesionales utilizan a favor estas competencias para

incrementar su desempeño o mejorar sus funciones, ello lo realizarán por una serie de competencias adquiridas a lo largo de su vida, ello facilitará el trabajo o ayudará a proponer mejoras en los procesos implicados en la entidad. Dentro de estas competencias se pone en relevancia la creatividad al momento e innovar estrategias de trabajo, ello se vincula con liderazgo que muestran en su grupo de trabajo, siendo este el responsable de ejecutar las funciones a cargo de la manera más óptima posible, ello a su vez incrementará la calidad de trabajo y por ende el desempeño de los colaboradores resultando en un servicio eficaz y eficiente. (34)

Considerar estos aspectos conlleva a identificar qué características posee un empleado como la creatividad, confiabilidad, liderazgo o iniciativa, que la institución considere relevantes para que sean usados a favor de ella. “Si el listado de características no está diseñado en relación con el puesto, el resultado estará alejado de la realidad y puede dar una opinión subjetiva”. (32)

Estas competencias a su vez ayudan a:

- Poner en relevancia la preparación que se tuvo y conocer lo que se hace a causa del aprendizaje obtenido.
- Destacar el liderazgo manejado a nivel interno por parte de los directivos para fijar estrategias para una producción óptima de productos.
- Programar por parte del área de recursos humanos programas que los ayude a formarse y ser competentes profesionalmente.

2.1.4.1.3. Habilidades

En los profesionales de salud el aprendizaje adquirido es la base para poder analizar situaciones para enfrentarse a diario, que incluya un razonamiento e interpretación crítica al solucionar todo problema que se presente. Robbins & Judge afirman que “la facilidad de aprendizaje es cualquier cambio observable en el comportamiento es evidencia prima e de que el aprendizaje ha tenido lugar” (34, p.65)

A su vez corresponde a la capacidad de realización, implica habilidades para obtener conocimientos por medio de experiencias del día a día y conservar lo desarrollado en el campo (35)

Otros autores indican que las habilidades se dan por comportamientos que se observan en una serie de acciones vinculadas con el logro de objetivos (36). Por otro lado, la habilidad corresponde a la capacidad de hacer tareas para ejecutar procesos cognitivos que se vinculen a tareas específicas. La habilidad consiste en una serie de requisitos para acceder a determinados conocimientos secuencias o procesos de comportamiento que conducen a determinados rendimientos. (37)

A partir de lo mencionado se logra identificar una serie de habilidades identificadas al momento de realizar determinadas funciones, dentro de ellas se encuentra la facilidad de aprendizaje, el cual se observa en contextos particulares o que son nuevos para los trabajadores. (38)

Finalmente, la iniciativa tomada por parte de los colaboradores beneficiará al logro de objetivos de la entidad, pues al hablar de proactividad se habla de constructos complejos, también suele conocerse como proactividad que hace referencia a un conjunto diverso de conductas auto motivadas

y orientadas al cambio que pretenden influir en el ambiente con el fin de lograr ciertos objetivos individuales, grupales u organizacionales (39)

2.2. Marco Conceptual

Desempeño Laboral: Consiste en la realización de las obligaciones inherentes a la profesión de enfermería, estas son: eficacia, efectividad y la eficiencia. Es la actitud de los colaboradores con su trabajo, y que depende de creencias desarrolladas en su centro de labor. (40)

Motivación: es un grupo de estímulos obtenidos por las personas, ello servirá para que logren desempeñarse adecuadamente, estos estímulos poseen una diversidad de orígenes, estos no solo pueden presentarse el ámbito laboral, sino pueden provenir de amigos o la familia. (13)

Conocimiento: corresponde a la información que obtienen las personas referentes a un sistema. (12)

Comunicación: Implica proveer sistemas, climas y mediados adecuados para poder desarrollar una serie de ideas y compartir información por medio de la institución. (27)

Desempeño: Corresponde a la capacidad de las personas para poder solucionar problemas por medio del uso de herramientas. (30)

Destrezas: Consiste en la capacidad del sujeto de para solucionar problemas con el uso de determinadas herramientas. (7)

Efectividad: Nivel de eficacia y eficiencia para ejecutar acciones. (34)

Eficacia: Implica el vínculo de objetivos con las metas establecidas en programas y acorde a lo realizado. (40)

Eficiencia: Relaciona el trabajo hecho por un individuo con los esfuerzos realizados en un determinado tiempo, corresponde al rendimiento de los recursos. (30)

Habilidad: Muestra de conducta originada de la experiencia obtenida, implica la capacidad de los sujetos para poder distinguirse. (31)

Procedimiento: Corresponde a los pasos a ejecutar acorde a una normatividad establecida. (30)

Competencias: Es el grupo de procesos longitudinales y dinámicos en el tiempo, con el cual un sujeto hace uso de su juicio y sus conocimientos, acorde a su profesión. (31)

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)

2.3.1. A Nivel Internacional

Sum en su estudio: “La motivación y desempeño laboral en los empleados administrativo de una empresa de alimentos del sector 1 del área de Quetzaltengo – Guatemala, 2015”. Verificó que la motivación del personal (2). Así también Bernaola en su estudio “Comunicación Asertiva y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital I Pacasmayo”, se concluyó que hay vínculo significativo entre la comunicación con el desempeño del personal, con ello se vio una correlación baja de 0.288, y las relaciones i y el trabajo grupal son significativa. (41)

Zavala en su estudio “Motivación y desempeño laboral en el hospital Juárez del centro, México”. Tuvo el fin de vincular la motivación y desempeño. Se desavenencias entre los grupos estudiados acorde a la escolaridad, edad, género, ingreso y puesto. Y entre aspectos extrínsecos se constituyó la antigüedad de la infraestructura del hospital. Además, se

considera que no se observa una presencia que represente a cada grupo de la población los cuales se determinaron acorde a los siguientes factores: genero, escolaridad, ingreso y los años de experiencia dentro del hospital, el cual fue el factor en el que se distinguió puntuaciones representativas. (30)

Bustamante en su tesis titulada “El clima de comunicación, la motivación y desempeño laboral en un proceso de atención primaria en Colombia”. El estudio realiza una examinación del vínculo existente entre los elementos que son parte de la comunicación y la motivación, así como su vínculo entre el desempeño de los colaboradores, como resultado se obtuvo que el vínculo entre los aspectos mencionados es significativo. Dichos elementos suelen conformar un todo, además se concluye que los años de trabajo en la entidad no hacen diferencia en el desempeño, ya que todos demuestran un buen desempeño a pesar del tiempo de trabajo. Con ello se afirma que factores como el desempeño, la comunicación y motivación se vinculan y se complementan. (42)

Guada L. “Motivación de las Profesionales de Enfermería y la Incidencia en el Rendimiento Laboral en el Ambulatorio”, Carabobo, 2011, el objetivo de la investigación fue determinar los factores de la motivación al personal de enfermería que inciden en el rendimiento laboral , los resultados de la investigación fueron: de 25 y 38 años con un 56%, el 100% es del sexo femenino, en cuanto a las condiciones de la motivación se puede observar que quienes laboran en dicho centro, indican que 48% están desmotivadas sobre el clima de trabajo, 28% están motivados regularmente, el 20% poco motivadas y 4% motivadas, respecto a su

salario 36% se mostró desmotivado y 24% poco motivado y 40% motivado regularmente. Asimismo, se menciona que 40% está poco motivado sobre sus retribuciones y los pocos méritos que se dan. Sobre el lugar de trabajado 52% está motivado, 48% se siente bien con su grupo de trabajo y 54% señala estar bien con la gerencia encargada. (43)

2.3.2. A Nivel Nacional:

Apaza en su tesis titulada “Factores motivadores y su influencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014” Se concluye que existe una relación entre ciertos factores motivadores con el desempeño del gobierno local con un $r=.786$, así también se distingue una relación de $r=0.659$ de remuneraciones con el acatamiento de responsabilidades lo que incide en el desempeño a un 40.7% se les da becas y felicitaciones para mejorar el desempeño, además se vincula las condiciones del ambiente físico con el desempeño, 65.4% menciona tener amor a su trabajo. (44)

Apaza tuvo el propósito de determinar la influencia de factores motivacionales en el desempeño de trabajadores de un hospital, con ello se concluyó que la motivación concuerda con el desempeño que demuestran los colaboradores. Así mismo se observó un vínculo claro entre los salarios y la ejecución de funciones, dado que ello condiciona en gran medida el desempeño, concluyendo además que una relación significativa de incentivos en 40.7% a quienes se les entrega cartas felicitándolos, así como el otorgamiento de becas, lo que claramente mejora su desempeño. Para el 65.4% el área de trabajo resulta

importante, ello va asociado a la autorrealización de la persona y por ende su desempeño. (45)

Chang Yui realizó un estudio relacionado a la motivación laboral que poseen los médicos en el “hospital nacional Arzobispo Loayza”. Ello con el propósito de hallar los niveles de motivación e identificar las necesidades que son más importantes en los médicos de dicho hospital. De esta forma se concluyó que los médicos en el 95,2% de los casos se encuentran motivados, además se encontró que el estado de motivación no depende de la edad ni los años trabajando en la entidad. Los médicos especialistas presentan puntajes bajos de motivación, y los de pediatría y cirugía tiene puntajes mucho más altos. (46)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.2. Hipótesis General

H_1 = Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

H_0 = No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

3.3. Hipótesis Específicas

H_1 = Existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

H_0 = No existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

H_1 = Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

H_0 = No existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

$H_1 =$ Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

$H_0 =$ No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

$H_1 =$ Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión competencias de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

$H_0 =$ No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión competencias de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

$H_1 =$ Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión habilidades de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

$H_0 =$ No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión habilidades de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

3.4. Identificación de variables e indicadores

Desempeño laboral:

- **Logro de objetivos**
 - Satisfacción del cliente
 - Rapidez de soluciones
 - Atención al usuario
- **Competencias**
 - Creatividad
 - Liderazgo
 - Responsabilidad
 - Calidad de trabajo
- **Habilidades**
 - Facilidad de aprendizaje
 - Capacidad de realización
 - Desempeño de funciones Iniciativa/Proactividad

Motivación:

- **Motivación Intrínseca**
 - Logros
 - Reconocimiento
 - Trabajo
- **Motivación extrínseca**
 - Salario
 - Supervisión y capacitaciones

- Relaciones interpersonales
- Seguridad labora

Variables de ajuste

- Edad
- Sexo
- Tiempo laboral
- Condición laboral
- Estado civil
- Número de hijos

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 4. Tabla de operacionalización de variables de desempeño laboral y motivación, Cusco 2018

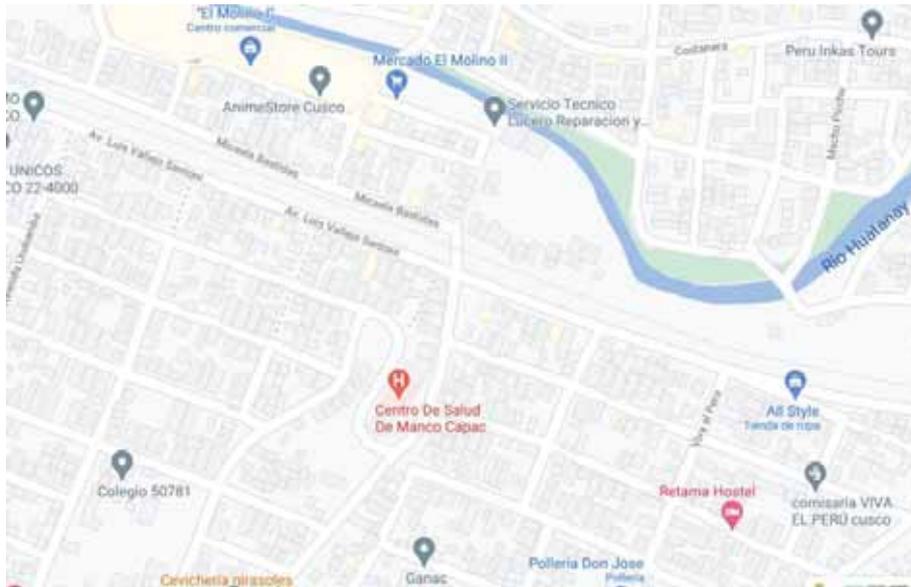
VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORÍA	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL	Es el cumplimiento de las obligaciones, metas u objetivos relacionado con competencias, habilidades del personal (40)	Logro de objetivos	Satisfacción del cliente Rapidez en las soluciones Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Bueno (37- 60) - Regular (25- 36) - Malo (1- 24) 	Ordinal
		Competencias	Creatividad Liderazgo Responsabilidad Calidad de trabajo		
		Habilidades	Facilidad de aprendizaje Capacidad de realización Desempeño de funciones Iniciativa/Proactividad		
MOTIVACIÓN	Es la Fuerza que impulsa al personal a realizar una acción entre varias alternativas para desempeñar su trabajo con entusiasmo. (25)	Motivación Intrínseca:	Logros Reconocimiento Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Muy motivado 36- 48 puntos - Motivado 20- 35 puntos - Nada motivado < a 20 puntos 	Ordinal
		Motivación extrínseca:	Salario Supervisión, Capacitaciones Relaciones Interpersonales Seguridad Laboral		

IV. METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: Localización política y geopolítica

El Centro de Salud de Manco Ccapac, se encuentra ubicado en la Avenida de la unión del distrito de Santiago, perteneciente a la región Cusco.

Figura 4. Ubicación del Centro de Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago, Cusco, 2018



Fuente: Google Maps

4.2. Tipo y nivel de investigación

CORRELACIONAL: Porque permitió relacionar la motivación extrínseca e intrínseca y el desempeño laboral en sus dimensiones logro de objetivos, competencias y habilidades de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac.

TRANSVERSAL: Porque permitió recabar información de la investigación en un momento determinado.

4.3. Unidad de análisis

Fueron los trabajadores del centro de salud de Manco Ccapac del Distrito de Santiago.

4.4. Población

Se trabajó con toda la población de estudio, constituido por 40 trabajadores de salud, que laboran en el Centro de Salud de Manco Ccapac.

Criterios de inclusión:

Se incluyó al total de trabajadores que laboran en el establecimiento de salud, del total de 40 trabajadores se incluyeron a los (contratados, nombrados y personal con más de 2 meses de permanencia), siendo un número de 40 trabajadores.

Criterios de exclusión:

No se consideraron a trabajadores con menos de 2 meses de permanencia en el Centro de Salud, no hubo trabajadores con el criterio mencionado.

4.5. Tamaño de Muestra:

La unidad de estudio para la presente investigación fueron los trabajadores de salud, cuyo centro de salud es un establecimiento de nivel I-3, en la que laboran diferentes profesionales y no profesionales, siendo la condición de algunos trabajadores, el de nombrados y otros contratados, brindando atenciones a los usuarios de la zona.

4.6. Técnica de selección de muestra:

El estudio consideró una muestra no probabilística y por conveniencia la cual fue utilizada para crear una muestra de acuerdo a la facilidad de acceso y disponibilidad de la muestra para el investigador, de modo que se vio por conveniente encuestar al total de trabajadores de salud.

4.7. Técnica de recolección de información:

4.7.1. Técnica

La técnica que se utilizó es la encuesta, basada en entrevistas realizadas a los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, permitió recolectar información acerca de la población de estudio, también fue personal, permitió recolectar información relacionado al desempeño y la motivación del personal del Centro de Salud Manco Ccapac, Santiago, Cusco 2018

4.7.2. Instrumentos:

El instrumento usado es el cuestionario.

Cuestionario de motivación laboral, utilizando la escala de Likert, para permitir determinar la motivación del personal, que consta de preguntas cerradas, relacionadas a la motivación intrínseca, y extrínseca, siendo las primeras 5 preguntas para la motivación intrínseca y 11 preguntas para la motivación extrínseca haciendo un total de 16 preguntas, de este cuestionario se obtendrá el grado de motivación, de manera que al sumar los puntajes se obtendrá:

- Muy motivado de 36 – 48,
- Motivado de 20 a 35,
- Nada motivado < a 20

Cuestionario de desempeño laboral, para permitir determinar el desempeño laboral de los profesionales relacionado con las dimensiones: logro de objetivos, competencias y habilidades.

Para el mismo se utilizó la escala Likert modificado de acuerdo a las variables de estudio. Los criterios considerados con la escala tipo Likert fueron.

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

El cuestionario de desempeño laboral consta de un total de 22 preguntas, donde las primeras 08 preguntas corresponde para la dimensión logro de objetivos, a partir de la pregunta 09 hasta la pregunta 15 corresponde a la dimensión competencias y la pregunta 16 a la 22 corresponde la dimensión habilidades considerando que:

Se obtiene una puntuación final sumando las puntuaciones resultantes de la escala Likert en relación a todas las afirmaciones, se suman los valores obtenidos respecto a cada frase y el puntaje mínimo es producto de la multiplicación del número de preguntas por 1 y el puntaje total (máximo) resulta del número de ítems multiplicado por 5.

Donde:

Los puntajes de 37– 60 = Bueno

Los puntajes de 25 – 36 = Regular

Los puntajes de 1 – 24 = Malo Ver anexo (3)

4.7.3. Validación y confiabilidad del Instrumento:

El cuestionario estructurado se sometió a juicio de expertos con el fin de validar el instrumento, esto se llevó a la revisión de un grupo de 3 expertos en el tema, quienes son los que revisaron dicho instrumento y dieron sus aportes y recomendaciones, de las cuales se tomaron en cuenta y se

modificaron algunos ítems del cuestionario según las sugerencias de los expertos. (ANEXO 3)

Confiabilidad

El proceso implicó el cálculo de Alfa de Cronbach, para las preguntas con escala Likert, que para Hernández representa la prueba que hace posible obtener información adecuada.

Este instrumento de Alfa de Cronbach se aplica en instrumentos que tienen más de dos respuestas y/o diferentes opciones para responder, pruebas polinómicas.

Habiendo realizado la prueba de confiabilidad se obtuvo un resultado de alfa de Cronbach de 0.895 para motivación y 0.860 para desempeño laboral (ANEXO 3), entonces se demuestra una alta confiabilidad de los instrumentos.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.

Concluido la recolección, se elaboró una base de datos en Excel y SPSS para procesar la información para su análisis, posteriormente la presentación de la información se realizó haciendo uso de tablas estadísticas.

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

El procesamiento fue procesado en el programa SPSS utilizando la versión 24.0, el cual nos ayudó en la elaboración de tablas tales como, tablas de contingencia y la elaboración de figuras al momento de realizar su análisis. Para la validación de hipótesis, utilizamos el estadístico Spearman para poder analizar el coeficiente de correlación, el nivel de confiabilidad utilizado es de 95% y posee una significancia de $5\% = 0.05$

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Características Generales

Tabla 5 Características Generales de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Características		N°	%
Sexo	Masculino	14	35,0
	Femenino	26	65,0
Estado civil	Soltero	14	35,0
	Casado	21	52,5
	Conviviente	4	10,0
	Viudo	1	2,5
Edad	21 – 30	8	20,0
	31 – 40	7	17,5
	41 a más	25	62,5
Número de hijos	0 hijos	10	25,0
	1 a 2 hijos	22	55,0
	3 a más hijos	8	20,0
Años de servicio	<= 1 año	4	10,8
	2 a 10 años	14	37,8
	> 10 años	19	51,4
Grado académico	Técnico	14	35,0
	Título	17	42,5
	Maestría	9	22,5
Condición de trabajo	Nombrado	31	77,5
	Contratado	3	7,5
	Serum	6	15,0

Fuente: Encuesta de la investigación.

INTERPRETACIÓN:

La tabla N° 5 muestra que 65% de trabajadores son de sexo femenino y 35% son de sexo masculino; 52.5% son casados, 62.5% de los trabajadores son de la edad de 41 a más años, 55% tienen entre 1 a 2 hijos, el 51.4% tienen más de 10 años de servicio, 42.5% tienen título profesional y 77.5% de trabajadores tienen una condición de trabajo de nombrados.

5.1.2. Resultados de la motivación por indicadores

5.1.2.1. Dimensión: Motivación intrínseca

Tabla 6. Motivación por logros de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Motivación por logros				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	nada motivado	7	17,5	17,5
	motivado	19	47,5	47,5
	muy motivado	14	35,0	35,0
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 6 señala que, de total de encuestados, el 47,5% de colaboradores se siente motivado respecto a sus logros, pues consideran que cumplen sus funciones acordes a lo programado por lo que se sienten conformes en continuar realizándolos, por otro lado, un 17,5% de trabajadores se siente nada motivado respecto a sus logros al desarrollar sus funciones.

Tabla 7. Motivación por reconocimiento de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Motivación por reconocimiento				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	nada motivado	21	52,5	52,5
	motivado	15	37,5	37,5
	muy motivado	4	10,0	10,0
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 7 señala que el 52,5% de los trabajadores no se siente nada motivado, pues consideran que no suelen recibir reconocimientos o premios institucionales por el desempeño realizado, además no ven oportunidad de crecer profesionalmente y lograr cosas interesantes en la institución, por otro lado, solo un 10% se siente motivado al respecto.

Tabla 8. Motivación del trabajo de los trabajadores del Centro de Salud
Manco Ccapac, Cusco 2018.

		Motivación del Trabajo		
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	nada motivado	11	27,5	27,5
	motivado	8	20,0	20,0
	muy motivado	21	52,5	52,5
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 8 señala que el 52,5% de los trabajadores se encuentran muy motivados, pues valoran su trabajo pues poseen una motivación de desarrollarse profesionalmente y ven oportunidades al desarrollar su práctica profesional, por otro lado, el 20% se siente motivado, por las mismas razones.

5.1.2.2. Dimensión: Motivación extrínseca

Tabla 9. Motivación por el salario de los trabajadores del Centro de Salud

Manco Ccapac, Cusco 2018.

Motivación por Salario				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	nada motivado	23	57,5	57,5
	motivado	12	30,0	30,0
	muy motivado	5	12,5	12,5
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 9 muestra que 57,5% de trabajadores no se sienten nada motivados por el salario recibido factor que los desmotiva constantemente, pues consideran que debido a la importancia del trabajo debería ser mejor remunerado, por otro lado, el 30% de los trabajadores están motivados por el salario recibido, sin embargo, esto suele depender del cargo y condición de trabajo.

Tabla 10. Motivación por la supervisión y capacitaciones de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Motivación por supervisión y capacitaciones				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	nada motivado	21	52,5	52,5
	motivado	16	40,0	40,0
	muy motivado	3	7,5	7,5
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 10 indica que el 52,5% de los trabajadores no se encuentran nada motivados por las insuficientes orientaciones recibidas por sus supervisores además de señalar que no reciben apoyo del coordinador de área en la medida que lo requieren, además de contar con capacitaciones mínimas, por otro lado, un 40% están motivados por la poca supervisión que se les realiza.

Tabla 11. Motivación por las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Motivación por relaciones interpersonales				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	nada motivado	14	35,0	35,0
	motivado	22	55,0	55,0
	muy motivado	4	10,0	10,0
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 11 señala que el 55,0% de los trabajadores de este centro de salud están motivados por la aceptación obtenida por parte de sus compañeros lo que les hace sentir bien, sin embargo, un 35% indica estar nada motivado por el tipo de relaciones que se dan en la institución.

Tabla 12. Motivación por seguridad laboral de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Motivación por seguridad laboral				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	nada motivado	18	45,0	45,0
	motivado	18	45,0	45,0
	muy motivado	4	10,0	10,0
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 12 señala que el 45,0% de trabajadores no están nada motivados por los implementos de seguridad que se dan en el centro de salud, por lo que suelen estar inconformes por la seguridad del ambiente donde laboran, solo un 10% indica estar motivado en este aspecto.

5.1.3. Resultados del nivel de motivación de los trabajadores

Tabla 13: Motivación de los Trabajadores del Centro de Salud de Manco

Ccapac, Cusco 2018.

Motivación	N°	%
Nada motivado	6	15,0
Motivado	31	77,5
Muy motivado	3	7,5
Total	40	100,0

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 13 se observa que 77.5% de trabajadores, se encuentran motivados, y un 15% se encuentran nada motivados.

5.1.4. Resultados de desempeño laboral por indicadores de los trabajadores del centro de salud de Manco Ccapac, Cusco 2018

5.1.4.1. Dimensión: Logro de objetivos

Tabla 14. Logro de objetivos en base a la satisfacción del cliente de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018

Logro de objetivos: satisfacción del cliente				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,5	7,5
	En desacuerdo	6	15,0	15,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	42,5	42,5
	De acuerdo	10	25,0	25,0
	Totalmente de acuerdo	4	10,0	10,0
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 14 indica que 42,5% de los trabajadores no están ni de acuerdo o en desacuerdo de haber brindado un servicio que haya hecho sentir satisfecho a alguno de sus pacientes, un 25% si considera estar de acuerdo que logró satisfacer al cliente acorde a lo que necesitaba, por otro lado, un 7,5% señala estar totalmente en desacuerdo en tener pacientes satisfechos pues indican que en su mayoría se quejan del servicio.

Tabla 15. Logro de objetivos para rapidez de las soluciones de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018

Logro de objetivos: rapidez en las soluciones				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válid	Totalmente en desacuerdo	14	35,0	35,0
o	En desacuerdo	8	20,0	20,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	22,5	22,5
	De acuerdo	3	7,5	7,5
	Totalmente de acuerdo	6	15,0	15,0
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 15 señala que el 35,0% de los trabajadores se encuentran totalmente en desacuerdo que se solucione los problemas con rapidez pues consideran que no cuentan con los recursos suficientes, por otro lado, solo un 5% se encuentra de acuerdo, pues cuentan con más experiencia en la institución.

Tabla 16. Logro de objetivo por atención al usuario de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018

Logro de objetivos: atención al usuario				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válid o	Totalmente en desacuerdo	6	15,0	15,0
	En desacuerdo	5	12,5	12,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	30,0	30,0
	De acuerdo	8	20,0	20,0
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 16 señala que el 30,0% de los trabajadores señalan estar ni de acuerdo o en desacuerdo pues no identifican si ha resuelto las dudas de los pacientes, sin embargo, un 22,5% de trabajadores si está de acuerdo con la atención ofrecida a los pacientes pues se sienten preparados para cumplir con sus obligaciones, por otro lado, 12,5% indica estar en desacuerdo con la atención ofrecida al cliente.

5.1.4.2. Dimensión: competencias

Tabla 17. Competencia: creatividad de los trabajadores del Centro de Salud

Manco Ccapac, Cusco 2018.

		Competencia: Creatividad		
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,5	7,5
	En desacuerdo	14	35,0	35,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	25,0	25,0
	De acuerdo	12	30,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	1	2,5	2,5
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 17 señala que el 35,0% de los trabajadores está en desacuerdo en desarrollar su creatividad al realizar sus funciones, pues muy pocas veces su superior solicita ideas o propuestas que ayuden a mejorar el trabajo, además solo un 2,5% indica que se promueve la creatividad en la institución.

Tabla 18. Competencia: Liderazgo de los trabajadores del Centro de Salud
Manco Ccapac, Cusco 2018.

		Competencia: Liderazgo		
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5
	En desacuerdo	8	20,0	20,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	7,5	7,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 18 indica que del total de encuestados el 27,50% de los trabajadores está totalmente de acuerdo en que la mayoría de los trabajadores poseen liderazgo, pues promueven la comunicación en sus grupos de trabajo, solo un 7,5% no es está en desacuerdo o acuerdo con este aspecto.

Tabla 19. Competencia: Responsabilidad de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Competencia: Responsabilidad				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,5	7,5
	En desacuerdo	11	27,5	27,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	27,5	27,5
	De acuerdo	12	30,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 19 señala que 30,0% de los trabajadores está de acuerdo que ejecuta de manera responsable toda actividad que se le asigna, además de cumplir con sus respectivas funciones, además un 7,5% está totalmente de acuerdo con ello.

Tabla 20. Competencia: calidad de trabajo de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Competencia: Calidad de trabajo				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5
	En desacuerdo	5	12,5	12,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	27,5	27,5
	De acuerdo	19	47,5	47,5
	Totalmente de acuerdo	4	10,0	10,0
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 20 indica que el 47,5% de los trabajadores está de acuerdo en que se brinda un servicio de calidad basado en la práctica profesional basado en los derechos de los usuarios, mientras que un 2,5% señala estar totalmente en desacuerdo pues menciona que no se tiene los recursos suficientes para brindar un servicio de calidad.

5.1.4.3. Dimensión: Habilidades

Tabla 21. Habilidad de facilidad de aprendizaje de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Habilidad de facilidad de aprendizaje		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5
	En desacuerdo	1	2,5	2,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	5,0	5,0
	De acuerdo	23	57,5	57,5
	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 21 indica que el 57,5% de los trabajadores está de acuerdo en tener facilidad de aprendizaje pues se le hace fácil poner en práctica sus conocimientos, de igual manera un 32,5% se encuentra totalmente de acuerdo con ello, solo un 2,5% presenta algunas dificultades.

Tabla 22. Habilidad de capacidad de realización de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Habilidad de capacidad de realización				
		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0
	En desacuerdo	5	12,5	12,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	27,5	27,5
	De acuerdo	17	42,5	42,5
	Totalmente de acuerdo	5	12,5	12,5
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 22 indica que el 42,5% de los trabajadores está de acuerdo en tener capacidad de realización en la institución pues consideran que pueden desarrollar ciertas habilidades y destrezas, además de poder dar una opinión de la modalidad de trabajo, por otro lado, un 5,0% está totalmente en desacuerdo con ello.

Tabla 23. Habilidad por desempeño de funciones de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Habilidad de desempeño de funciones		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,5	7,5
	En desacuerdo	2	5,0	5,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	40,0	40,0
	De acuerdo	7	17,5	17,5
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 23 indica que el 40,0% de los trabajadores no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al desempeño de sus funciones, un 30% señala si estar de acuerdo pues se procura repartir las cargas laborales de la mejor manera posible, y que cuentan con compañeros que colaboran en caso se solicite, solo un 5% está en desacuerdo en este aspecto.

Tabla 24. Habilidad de iniciativa/proactividad de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Habilidad de Iniciativa/Proactividad		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,5	7,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2,5	2,5
	De acuerdo	21	52,5	52,5
	Totalmente de acuerdo	15	37,5	37,5
	Total	40	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN

La tabla 24 señala que el 52,5% de los trabajadores están de acuerdo en que poseen iniciativa o se consideran proactivos pues hay una disponibilidad de brindar ayuda además de capacitarse por cuenta propia para mejorar sus funciones, solo un 2,5% de los trabajadores no se considera proactivo.

5.1.5. Resultados del nivel de desempeño laboral de los trabajadores

Tabla 25: Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac del distrito de Santiago, Cusco 2018

Desempeño Laboral	N°	%
Malo	9	22,5
Regular	11	27,5
Bueno	20	50,0
Total	40	100,0

INTERPRETACIÓN:

La tabla 25 muestra que 50% de trabajadores poseen un desempeño bueno, además 27.5% de trabajadores tienen un desempeño laboral regular.

5.2. Pruebas de hipótesis

Para llevar a cabo el siguiente resultado se procedió a calcular el coeficiente de correlación de Spearman, para medir el nivel de relación de las variables implicadas en este caso el “motivación” y su relación con el “desempeño laboral”. Mientras el coeficiente se aproxime más a 1, la correlación será más alta y significativa, además si el coeficiente es positivo, esto indicará la relación directa de ambas variables, para ello procedemos a plantear la hipótesis nula y alterna para llevar a cabo la contrastación, de este modo tenemos

5.2.1. Prueba de hipótesis general

H_1 = Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

H_0 = No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

Tabla 26. Correlación de hipótesis general: Motivación * Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac del distrito de Santiago, Cusco 2018

Correlaciones				
		VARIABLE MOTIVACIÓN		VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	VARIABLE MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,454**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	40	40
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	40	40

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

Comprobación y discusión

A través de los resultados se logra observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,454 positivo, de modo que existe una correlación entre las variables “Motivación” y “desempeño laboral”. De este modo, aceptamos la hipótesis H₁ “Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco” y se rechaza la hipótesis nula.

5.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H1 = Existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

H0 = No existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

Tabla 27. Correlación de hipótesis específica 1: Motivación intrínseca*
Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac del distrito de Santiago, Cusco 2018

Correlaciones				
		MOTIVACIÓN INTRÍNSECA		VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de	1,000	,396*
	INTRÍNSECA	correlación	.	,011
		Sig. (bilateral)		
		N	40	40
	VARIABLE	Coeficiente de	,396*	1,000
	DESEMPEÑO	correlación		
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,011	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Comprobación y discusión

A través de los resultados se logra observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,396, de modo que existe una correlación entre la dimensión “Motivación intrínseca” y “desempeño laboral”. De este modo, aceptamos la hipótesis H₁ “Existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco” y se rechaza la hipótesis nula.

5.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H1 = Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

H0 = No existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

Tabla 28. Correlación de hipótesis específica 2: Motivación extrínseca *
Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac del distrito de Santiago, Cusco 2018

Correlaciones				
			MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,404**
	EXTRÍNSECA		.	,010
		N	40	40
	VARIABLE	Coeficiente de correlación	,404**	1,000
DESEMPEÑO	,010		.	
	LABORAL	N	40	40

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

Comprobación y discusión

A través de los resultados se logra observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,404 de modo que existe una correlación entre la dimensión “Motivación extrínseca” y “desempeño laboral”. De este modo, aceptamos la hipótesis H_1 “Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco” y se rechaza la hipótesis nula.

5.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H1 = Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

H0 = No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

Tabla 29. Correlación de hipótesis específica 3: Motivación * Desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac del distrito de Santiago, Cusco 2018

Correlaciones				
			VARIABLE MOTIVACIÓN	LOGRO DE OBJETIVOS
Rho de Spearman	VARIABLE	Coefficiente de correlación	1,000	,433**
	MOTIVACIÓN	Sig. (bilateral)	.	,005
		N		40
	LOGRO DE	Coefficiente de correlación	,433**	1,000
	OBJETIVOS	Sig. (bilateral)	,005	.
		N		40

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

Comprobación y discusión

A través de los resultados se logra observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,433 de modo que existe una correlación entre la variable “Motivación” y la dimensión “logro de objetivos”. De este modo, aceptamos la hipótesis H₁ “Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco” y se rechaza la hipótesis nula.

5.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

H1 = Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión competencias de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

H0 = No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión competencias de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

Tabla 30. Correlación de hipótesis específica 4: Motivación * Logro de objetivos de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac del distrito de Santiago, Cusco 2018

Correlaciones				
			VARIABLE MOTIVACIÓN	LOGRO DE OBJETIVOS
Rho de Spearman	VARIABLE	Coeficiente de correlación	1,000	,433**
	MOTIVACIÓN	Sig. (bilateral)	.	,005
		N	40	40
	LOGRO DE	Coeficiente de correlación	,433**	1,000
	OBJETIVOS	Sig. (bilateral)	,005	.
		N	40	40

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

Comprobación y discusión

A través de los resultados se logra observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,433 de modo que existe una correlación entre la variable “Motivación” y la dimensión “logro de objetivos”. De este modo, aceptamos la hipótesis H₁ “Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco” y se rechaza la hipótesis nula.

5.2.6. Prueba de hipótesis específica 5

H1 = Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión competencias de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

H0 = No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión competencias de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

Tabla 31. Correlación de hipótesis específica 5: Motivación * Desempeño laboral en su dimensión competencias de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac del distrito de Santiago, Cusco 2018

Correlaciones				
			VARIABLE MOTIVACIÓN	COMPETENCIAS
Rho de Spearman	VARIABLE MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	COMPETENCIAS	Coefficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Comprobación y discusión

A través de los resultados se logra observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,497 de modo que existe una correlación entre la variable “Motivación” y la dimensión “Competencias”. De este modo, aceptamos la hipótesis H₁ “Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión competencias de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco” y se rechaza la hipótesis nula.

5.2.7. Prueba de hipótesis específica 6

H1 = Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión habilidades de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco.

H0 = No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión habilidades de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco.

Correlaciones				
		VARIABLE MOTIVACIÓN		
		HABILIDADES		
Rho de Spearman	VARIABLE MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,333*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	40	40
	HABILIDADES	Coeficiente de correlación	,333*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Comprobación y discusión

A través de los resultados se logra observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,333 de modo que existe una correlación entre la variable

“Motivación” y la dimensión “Habilidades”. De este modo, aceptamos la hipótesis H_1 “Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión habilidades de los trabajadores del Centro Salud Manco Ccapac, distrito de Santiago de Cusco” y se rechaza la hipótesis nula

5.3. Discusión

En tabla N° 5 observamos que 62.5% de trabajadores son de la edad de 41 a más años, así mismo el 65% son del sexo femenino, el 52.5%, con condición de estado civil de casado, también el 55% tienen entre 1 a 2 hijos, y el 51.4% tienen mayor a 10 años de servicio, el 42.5 con grado académico de título profesional, y el 77.5%, se concluye que existe alto porcentaje de trabajadores del sexo femenino y con años de servicio con mayor de 10 años por lo que se observó en durante la experiencia de prácticas realizadas en el Centro de Salud, habían más enfermeras y obstetras, entre las cuales están en la condición de mayor de 10 años de servicio.

Del total de trabajadores, en la motivación intrínseca, el 67.5% se encuentran motivados, y el 32.5 % se encuentran muy motivados, ello se asemeja al estudio de “Motivación y desempeño laboral en el Centro de Salud Huayrona Linares M.J Perú 2017”. Se concluyó con relación a dimensiones intrínsecas 60,42% demostraban que era bueno, 31,25% regular y 8,33% malo en el aspecto intrínseco.

Por lo que se concluye que, en mejores niveles de motivación de trabajo en su aspecto intrínseco, resulta óptima en el centro de salud de Manco Ccapac, por lo que existen trabajadores que por sí solos se sienten motivados y que se encuentran satisfechos con sus profesiones.

Se observa la población de estudio, en la motivación extrínseca el 72.5% están motivados, y el 22.5% se encuentra nada motivados, estos resultados se asemejan con el estudio titulado “Motivación y desempeño laboral en el Centro de Salud Huayrona Linares M.J Perú 2017”, donde se concluye que, sobre el

aspecto extrínsecas el 60,42% indica un nivel Bueno, 31,25% regular y 8,33% malo.

Por lo que se infiere que en el centro de salud de Manco Ccapac, los trabajadores reciben sus capacitaciones de acuerdo a las áreas en las que coordinan y se encuentran motivados por esta razón y al ser nombrados la mayoría también se encuentran motivados.

En la tabla 9, el 77.5% % de trabajadores se encuentran motivados, y una mínima cantidad 15% se encuentran nada motivados; Estos resultados se asemejan con, con el estudio titulado “Motivación y desempeño laboral en el Centro de Salud Huayrona Linares M.J Perú 2017”. En el que se concluye sobre la motivación laboral que 64,58% poseen un nivel bueno de motivación, 27,08% regular y 8,33% malo.

También se asemejan con el estudio de “Motivación laboral en los médicos del hospital nacional Arzobispo Loayza, Chang Yui, A. L. 2013” que concluyen en que los médicos indican tener alta motivación en 95.2% de casos, esta no depende de la edad ni los años que trabajó. Los especialistas se sienten menos motivados.

Se infiere que los trabajadores del centro de salud Manco Ccapac se encuentran motivados por los aspectos de que, si se sienten bien laborando en sus servicios por ser el centro de salud de infraestructura nueva, la mayoría son nombrados y a su vez reciben capacitaciones.

Se observa 45% de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac, tienen un desempeño laboral regular en su dimensión logro de objetivos, sólo 37.5% tienen un desempeño laboral bueno en la dimensión logro de objetivos, estos resultados se asemejan con el estudio “Motivación y desempeño laboral

en el hospital Juárez del centro, México” Sum. México 2015. Se concluyó que la motivación tiene que ver en el desempeño continuo del personal, en donde el aumento de la motivación genera en el trabajador rendimientos altos y ofrece resultados a favor de la empresa y sus objetivos.

Se observa que del total de trabajadores encuestados menos del 50% de ellos tienen un desempeño laboral bueno en la dimensión de competencias, y una mínima cantidad (32.5%) tienen un desempeño regular respecto a las competencias, estos resultados se asemejan a la tesis titulada “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017” donde obtuvo que la dimensión competencias del individuo, en el 64,58% el nivel es bueno, 25,00% es regular y el 10,42% es Malo, pues se valora la efectividad de los trabajadores en varios aspectos, dentro de las competencias evaluadas se tomaron la calidad del servicio orientado al cliente, responsabilidad, liderazgo, y organización, y como es que desarrollas dichas competencias en su rutina de trabajo.

Se observa que del total de la población menos del 70,5% de los trabajadores tienen un desempeño laboral bueno en la dimensión habilidades, y una mínima cantidad (8.5%) tienen un desempeño malo en habilidades, estos resultados se asemejan a la tesis titulada “Factores motivadores y su influencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014” donde se quiso averiguar las habilidades del personal donde 48.21% indicó estar satisfecho; 32.14% es sobresaliente; y 19.64% indicó una habilidad excelente.

La tabla N° 21 señala que de 40 trabajadores la mitad tienen un desempeño laboral bueno, y menos de la mitad (27.5%) tienen un desempeño laboral regular, estos resultados se asemejan con el estudio de “Motivación laboral y desempeño

laboral en el centro de salud la Huayrona 2017” donde los resultados indican que 68,75% es bueno, 18,75% regular y el 12,50% malo.

Se puede observar que del total de trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac más del 50% (69.2%) están motivados y su desempeño es bueno, y una mínima cantidad (29.6%) que están motivados intrínsecamente tienen un desempeño laboral regular, Según el análisis de RH0 de Spearman el Sig. es 0.003 por lo tanto $P < 0.05$ lo que indica que existe relación, estos resultados se asemejan con el estudio de Hernández “Motivación como factor del desempeño laboral de departamento de mantenimiento de instrumentos del complejo petroquímico de Morelos”, (2010), que encontró los siguientes resultados de la investigación, 55% opina que su sueldo corresponde a sus trabajo 40% manifiesta inequidad en pagos 46% indica que los factores externos inciden en la manera en cómo se desempeñan, 73% está dispuesto a dar atención apropiada, 48% menciona que posee buena relación con superior, 58% mantiene buena relación con sus compañeros, 48% dijo que nunca fue reconocidos. Relacionado a desempeño 59% demostró que es bueno y 79% indican una adecuada productividad.

Se Observa que de los 40 trabajadores en la motivación extrínseca más de la mitad (55.2%) están motivados y están con un desempeño laboral bueno y la mitad de los que se encuentran muy motivados en la motivación extrínseca, también cuentan con un desempeño irregular, y menos del 50% (44.4%) de los que se encuentran nada motivados, estos mismos resultados, al análisis RH0 de Spearman: el Sig. es 0.01 por lo tanto $P < 0.05$ lo que indica que existe relación, estos resultados se asemejan con el estudio de Guada Lacau L. “Motivación de las Profesionales de Enfermería y la Incidencia en el Rendimiento Laboral en el

Ambulatorio”, Carabobo, 2011, encontró los siguientes resultados de la investigación: relacionadas a aspectos ambientales y de estructura física que las rodea. 48% demuestran estar desmotivadas en su totalidad, mientras que 28% mencionan estar motivadas de forma regular, 20% poco motivadas, sobre el pago 36% están desmotivados. Cabe resaltar que 40% estuvo poco motivado, 48% se sienten bien con su grupo de trabajo y 54% indicó estar bien.

De los 40 trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, del distrito de Santiago de Cusco, más la mitad (66,7%) están muy motivados y su desempeño laboral es regular y el 50% de los trabajadores se encuentran nada motivados y con un desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos regular; estos mismos resultados al análisis con los estadígrafos de RH0 de Spearman: muestran un Sig. es 0.005 por lo tanto $P < 0.05$ lo que indica que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos. Estos resultados se asemejan a los Resultados de Guada Lacau L. en su trabajo, “Motivación de las Profesionales de Enfermería y la Incidencia en el Rendimiento Laboral en el Ambulatorio”, Carabobo, 2011, encontró los siguientes resultados de la investigación, 48% están desmotivadas en su totalidad, 28% presentan motivación regular, sobre el pago 36% se siente desmotivado y 40% poco motivado con los méritos que se le reconocían y 48% indicó estar bien con su grupo de labor.

De los 40 trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, del distrito de Santiago de Cusco, más la mitad (66,7%) están muy motivados y su desempeño laboral es bueno y el 50% de los trabajadores se encuentran nada motivados y con un desempeño laboral en su dimensión competencias bueno; estos mismos resultados al análisis con los estadígrafos de RH0 de Spearman: muestran un

Sig. es 0.001 por lo tanto $P < 0.05$ lo que indica que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en su dimensión competencias. Estos resultados se asemejan a los Resultados de Linares J. en su trabajo, “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017”, donde los resultados obtenidos señalan que 64,58% señalan un nivel bueno respecto a las competencias, 27,08% regular y 8,33% malo.

De los 40 trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, del distrito de Santiago de Cusco, más la mitad (66,7%) están muy motivados y su desempeño laboral es bueno respecto a su dimensión habilidades en el 70,5%; estos mismos resultados al análisis con los estadígrafos de RH0 de Spearman: muestran un Sig. es 0.036 por lo tanto $P < 0.05$ lo que indica la existencia de la relación de la motivación y desempeño en su dimensión habilidades. Estos resultados se asemejan a los resultados de Larico en su trabajo, “Factores motivadores y su influencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014”, donde la habilidad del personal para manejar situaciones, 48.21% se siente satisfecho; y el 32.14% es sobresaliente, además manifestaron que 40.7% manifestó que recibió más de un incentivo por lo que se sienten motivados en el trabajo.

CONCLUSIONES

1. Se comprueba la existencia de la relación de la variable motivación y la variable desempeño laboral, ello demostrado en la tabla 26, donde se calculó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,454 y una significancia de $p=0.003$, lo que indica la existencia de una correlación positiva de ambas variables.
2. Se comprueba la existencia de la relación de la dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño laboral, ello demostrado en la tabla 27, donde se calculó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,396 y una significancia de $p=0.011$, lo que indica la existencia de una correlación positiva.
3. Se comprueba la existencia de la relación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable desempeño laboral, ello demostrado en la tabla 28, donde se calculó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,404 y una significancia de $p=0.010$, lo que indica la existencia de una correlación positiva.
4. Se comprueba la existencia de la relación entre la variable motivación y la variable desempeño laboral en su dimensión logro de objetivos, ello demostrado en la tabla 29, donde se calculó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,433 y una significancia de $p=0.005$, lo que indica la existencia de una correlación positiva entre ambas.
5. Se comprueba la existencia de la relación entre la variable motivación y la variable desempeño laboral en su dimensión competencias, ello demostrado en la tabla 30, donde se calculó un coeficiente de correlación de Spearman

de 0,497 y una significancia de $p=0.001$, lo que indica la existencia de una correlación positiva entre ambas.

6. Se comprueba la existencia de la relación entre la variable motivación y la variable desempeño laboral en su dimensión habilidades, ello demostrado en la tabla 31, donde se calculó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,333 y una significancia de $p=0.036$, lo que indica la existencia de una correlación positiva entre ambas.

RECOMENDACIONES

A LOS RESPONSABLES DEL CENTRO DE SALUD

1. A los jefes de servicio se les recomienda que mantengan esa continuidad de desempeño laboral bueno en los trabajadores del centro de Salud de Manco Ccapac, por lo que según el estudio realizado los trabajadores, en algunas ocasiones, se encuentran nada motivados y teniendo un desempeño laboral malo, sin embargo cuando su desempeño laboral es regular tienen un desempeño laboral bueno, entonces esto se debe a que los trabajadores realizan sus actividades independientemente a que si son motivados o no, por lo que no tiene relación.
2. Con respecto a la motivación intrínseca y extrínseca los trabajadores del centro de Salud de Manco Ccapac siempre deben estar motivados ya sea que parta de ellos mismos o a través de los logros reconocimientos por parte de la institución aun cuando la motivación no influya directamente en el desempeño, por lo que en algunas personas por ser jóvenes la motivación no está directamente ligada a su desempeño y sin embargo en otras personas si puede influir la motivación para que tengan un buen desempeño.
3. También se sugiere que los jefes y/o gerentes del centro de Salud de Manco Ccapac gestione curso de capacitación, relacionados a las funciones que realizan, talleres en temas de liderazgo y gestión de las emociones, para que de esta manera se mejore en el buen desempeño laboral.

AL MINISTERIO DE SALUD

Brindar capacitaciones con respecto al buen desempeño laboral de todos los trabajadores del centro de Salud Manco Ccapac, para obtener un excelente

desempeño laboral, y así brindar atención de calidad a todos los pacientes o usuarios que acuden a recibir atención de salud.

AL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE MANCO CCAPAC

Seguir manteniendo el cumplimiento de sus funciones de manera eficiente y así lograr el adecuado desempeño laboral en la totalidad de los trabajadores y a los trabajadores que no tienen desempeño laboral bueno, empezar a trabajar eficientemente para lograr el buen desempeño.

BIBLIOGRAFÍA

1. Madrigal B. Habilidades Directivas México D.F.: Mc Graw Hill/interamericana; 2009.
2. Sum M. Motivación y desempeño laboral Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar; 2015.
3. Dávila L. Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Militar Rímac. Lima 2016. Lima Norte: Univeridad César Vallejo; 2016.
4. Chávez J. Relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco, 2017. Universidad Nacional de San Martin de Porres, Cusco; 2017.
5. Lahey B. Introducción a la Psicología 6ta ed. Chicago: Centro de Estudios Ramón Areces S.A.; 1999.
6. Larousse. Diccionario Enciclopédico. Editorial océano; 1990.
7. Chiavenato. Administración de recursos humanos México: Mc Graw Hill; 2007.
8. Añorga M, Colado J, Che J, Valcárcel N. Glosario de términos de la Educación Avanzada La Habana: CENESEDA, ISPVJV; 1995.
9. Miranda T, Pérez V. El desempeño profesional pedagógico. En soporte electrónico. Habana - Cuba : Grupo de Estudio. ISPEJV. C. ; 2008.

10. Carina C, Masías F, Gutierrez D. Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios. Universidad María Auxiliadora , Lima; 2019.
11. Amorós E. Comportamiento Organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas.. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú; 2007.
12. Florez G. Evaluacion del Desempeño Laboral Sevilla; 2007.
13. Gregor M. Motivación laboral y clima organizacional. Ciencias administrativas y sociales.. 1996 p.27; Bogota Colombia.
14. Koenes. Motivación laboral y clima organizacional. Ciencias administrativas y sociales. Bogota Colombia. 1996;(p.191).
15. Quiros P, Cabestrero R. Funciones activadoras: principios básicos de la motivación y la emoción. Universitaria Ramon Areces, España; 2008.
16. Gensing L. Motivar sin dinero: Mas fácil de lo que parece Barcelona: A. Dale Timpe Plaza y Janes; 1989.
17. Porter L, Lawler E. Managerial Attitudes and Perfomance” Hommewood: Richard D. Irwin; 1968.
18. Rodriguez J. El factor humano en la empresa Bilbao : Ediciones Deusto; 2000.
19. Becker L. Joint effect of feedback and goal setting on performance. A field study of residential energy conservation. Journal of Applied Psychology. 1978;(pp. 428-433).
20. Adams J. Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.). Advances in experimental psychologyNew York: Academic Press. 1965;(pp. 267-299).

21. McClellan D. Estudio de la motivación Humana Madrid : Narcea; 1989.
22. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. The motivation to work Nueva York: John Wiley; 1967.
23. Keith D. Human Behavior of Work: Human Relations and Organizational Behavior New York: McGraw Hill; 1979.
24. Engel P, Riedman W. Casos sobre motivación y dirección de personal Bilbao : Deusto; 1987.
25. Barreto E, Sanchez A, Mendez A. Factores Motivacionales Externos que ofrece la organización a los profesionales de enfermería de atención directa de IVSS. Universidad Central de Venezuela , Venezuela; 2002.
26. Dessler V. Motivación para el buen desempeño del trabajo. [Online].; 2001. Available from: www.monografias.com.
27. Bateman T, Snell S. Administración: Un nuevo panorama competitivo 4a ed México: McGraw-Hill/Interamericana; 2005.
28. Brito N, Gonzales Y, Perez W. Factores Motivacionales externos del profesional de enfermería, condiciones laborales y su relación con el cuidado humano ofrecidos a los pacientes hospitalizados en la U.C.I, hospital Perez Carreño. Universidad de Venezuela Caracas , Venezuela; 2003.
29. Robbins S, Coulter M. Comportamiento organizacional (10 ed.) México: Pearson Prentice Hall; 2004.
30. Zavala. Motivación y desempeño laboral en el hospital Juárez del centro México : Universidad Nacional de San Martín de Porres; 2014.

31. Alfaro S. Propuesta de un proceso de evaluación de competencias laborales para seleccionar personal de servicio al cliente a través de Assessment center en una empresa de venta directa Guatemala : Universidad Rafael Landívar; 2007.
32. Alles M. Desempeño por competencias: evaluación de 360 grados: Ediciones Granica S.A; 2002.
33. M. A. Desempeño por competencias: evaluación de 360 grados Argentina: Ediciones Granica S.A.; 2002.
34. Spencer L, Spencer S. Competence at Work, New York, John New York : John Wiley and Sons; 1993.
35. Amoros E. Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de ventajas competitivas. , Lambayeque; 2007.
36. Evers F, Rush J, yBI(. The Bases of Competence. Skills for Lifelong Learning and Employability. San Francisco: Jossey-Bass Publishers; 1998.
37. Peterson T, Van Fleet D. The ongoing legacy of RL Katz: An updated typology of management skills. Management decision. 2004;(pp. 1297-1308).
38. Gabel-Shemueli R, Dolan S. Do emotions matter? The role of emotional intelligence competences in cross-cultural adjustment for international assignment. Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management. 2011;(pp.207-229).

39. Belschak F, Den Hartog D, Fay D. Exploring positive, negative and contextdependent aspects of proactive behaviours at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2010;(pp. 267-273).
40. Castillo A. *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad* 3 ed. Colombia: ECOE Ediciones; 2012.
41. Bernaola S. *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo*, 2019. Universidad César Vallejo, Perú; 2019.
42. Bustamante E. *El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia*. Universidad de Antioquía, Colombia; 2012.
43. Guada L. *Motivación de las Profesionales de Enfermería y la Incidencia en el Rendimiento Laboral en el Ambulatorio.. Revista de Comunicación y Salud*, Carabobo; 2011.
44. Larico R. *Factores motivadores y su influencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca* 2014. Universidad Andina Nestor Cáceres Velazquez , Juliaca; 2015.
45. Apaza.. *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los. , Juliaca*; 2014.
46. Chang A. *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Universidad Nacional San Martín de Porres, Lima; 2010.

ANEXOS

ANEXO I

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORÍA	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL	Es el cumplimiento de las obligaciones, metas u objetivos relacionado con las habilidades, competencias de los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac	Logro de objetivos	Satisfacción del cliente Rapidez en las soluciones Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Bueno (37- 60) - Regular (25- 36) - Malo (1- 24) 	Ordinal
		Competencias	Creatividad Liderazgo Responsabilidad Calidad de trabajo		
		Habilidades	Facilidad de aprendizaje Capacidad de realización Desempeño de funciones Iniciativa/Proactividad		
MOTIVACIÓN	Es la Fuerza que impulsa a los trabajadores del centro de Salud a realizar una acción entre varias alternativas para desempeñar su trabajo con entusiasmo.	Motivación Intrínseca:	Logros Reconocimiento Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Muy motivado 36- 48 puntos - Motivado 20- 35 puntos - Nada motivado < a 20 puntos 	Ordinal
		Motivación extrínseca:	Salario Supervisión, Capacitaciones Relaciones Interpersonales Seguridad Laboral		

ANEXO II

ENCUESTA N°1: Motivación de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac, del distrito de Santiago, Cusco.

Previo cordial saludo, mediante la presente se aplicará la encuesta de motivación que servirá para recabar información en el trabajo de investigación denominado Motivación y Desempeño laboral en los trabajadores del Centro de salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Lea cuidadosamente cada pregunta y siendo las respuestas anónimas le solicitamos que responda con veracidad; seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda.

I. DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil: Soltero (), Casado () conviviente () viudo (a) ()

Número de hijos: 0 – 2 (), 2 – 5 (), más de 5 ()

Años de Servicio en la Institución: < de 8 años (), 8 – 15 (), 16 – 23 (), 23 a más (),

Grado de Instrucción

Técnico (), Titulado (), Maestría (), Doctorado ()

CONDICIÓN DE TRABAJO: Nombrado (), Contratado (), CAS ()

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

MOTIVACION INTRINSECA:

Dónde: (1) Nada Motivado, (2) Motivado, (3) Muy Motivado,

Marque con un aspa en la numeración que crea conveniente de acuerdo a su entorno de trabajo. Recuerde que las respuestas son basadas en su experiencia de trabajo.

	1	2	3	4
Motivación Intrínseca				
1. La oportunidad que tengo para enfrentar retos en mi práctica profesional me hace sentir...				
2. La oportunidad que tengo de crecer profesionalmente y lograr cosas interesantes en mi Institución me hace sentir...				
3. La oportunidad que tengo de recibir Premios institucionales por mi desempeño me hace sentir...				
4. La oportunidad que tengo de desarrollar mi práctica profesional en forma eficiente me hace sentir...				
5. El valor que le otorgó a mi profesión me hace sentir...				
Motivación Extrínseca				
6. El salario que recibo por el trabajo realizado me hace sentir...				
7. Los bonos adicionales que recibo por el trabajo realizado me hacen sentir...				
8. Las orientaciones que recibo del supervisor por mi trabajo realizado me hacen sentir...				

9. El apoyo que recibo del coordinador de mi área me hace sentir...				
10. La aceptación que obtengo de mis compañeros de trabajo me hace sentir...				
11. Contar con recursos materiales para el cuidado de mi salud me hace sentir...				
12. Tener un ambiente confortable bien iluminado para la atención, me hace sentir...				
13. Las capacitaciones que recibo por parte de la Institución me hacen sentir...				
14. La seguridad que tengo en el ambiente y/o área donde realizo mi trabajo (condiciones seguras de trabajo) me hace sentir...				
15. El mobiliario con el que cuento (mesa, silla y maquina) para realizar mi trabajo, me hace sentir.....				
16. La iluminación del ambiente para realizar mi trabajo, me hace sentir.....				

**ENCUESTA 2: Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud
Manco Ccapac, del distrito de Santiago, Cusco.**

Previo cordial saludo, mediante la presente se aplicará la encuesta de motivación que servirá para recabar información en el trabajo de investigación denominado Motivación y Desempeño laboral en los trabajadores del Centro de salud Manco Ccapac, Cusco 2018.

Lea cuidadosamente cada pregunta y siendo las respuestas anónimas le solicitamos que responda con veracidad; seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda.

I. DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil: Soltero (), Casado () conviviente () viudo (a) ()

Número de hijos: 0 – 2 (), 2 – 5 (), más de 5 ()

Años de Servicio en la Institución: < de 8 años (), 8 – 15 (), 16 – 23 (),
23 a más (),

Grado de Instrucción: Técnico (), Titulado (), Maestría (), Doctorado ()

CONDICIÓN DE TRABAJO: Nombrado (), Contratado (), CAS ()

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

DESEMPEÑO LABORAL

Marque con un aspa en la numeración que crea conveniente de acuerdo a su entorno de trabajo. Recuerde que las respuestas son basadas en su experiencia de trabajo.

Dónde: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
Logro de objetivos					
1. El paciente suele mostrar agradecimiento como muestra de una atención o trabajo bien realizado.					
2. Considero que satisfago las necesidades iniciales del paciente					
3. Suelo atender al paciente con todos recursos que se me es posible					
4. Resuelvo satisfactoriamente las dudas al cliente					
5. Brindo soluciones sin necesitar ayuda de mis superiores.					
6. Ante los problemas propongo soluciones.					
7. Brindo información transparente y veraz a los pacientes					
8. Me siento preparado para cumplir con las obligaciones correspondientes a mi área					
Competencias					
9. Mi jefe solicita mis ideas y propuestas para mejorar el trabajo					
10. En mi puesto de trabajo planifico actividades aplicando los conocimientos adquiridos.					

11.En mi institución promuevo un entorno favorable aplicando la comunicación afectiva con el equipo					
12.Realizo acciones que promuevan cambios de hábitos en el paciente e incluso en su familia.					
13.Ejecuto en forma responsable las actividades asignadas en mi trabajo.					
14.Actuó con responsabilidad en el servicio donde realizo mis actividades diarias.					
15.En la institución se desarrolla la práctica profesional fundamentado en el derecho de los pacientes.					
Habilidades					
16.Se me hace fácil poner en práctica los aprendizajes adquiridos en mi área de trabajo					
17.En mi centro de trabajo puedo desarrollar mis habilidades destrezas y actitudes.					
18.Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
19.En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas					
20.Recibo la colaboración de los compañeros para sacar las tareas adelante					
21.Estoy dispuesto a orientar a los pacientes y colegas que soliciten mi ayuda					

22. Suelo informarme constantemente por cuenta propia para desarrollar de mejor manera mis funciones					
--	--	--	--	--	--

ANEXO III

Fiabilidad del instrumento de la variable Motivación

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	16

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
M1	2,55	,510	20
M2	2,15	,813	20
M3	1,75	,639	20
M4	2,50	,607	20

M5	2,60	,503	20
M6	1,85	,745	20
M7	1,70	,657	20
M8	1,65	,671	20
M9	1,95	,759	20
M10	1,75	,639	20
M11	2,20	,523	20
M12	1,65	,671	20
M13	2,00	,725	20
M14	1,70	,657	20
M15	1,70	,657	20
M16	1,75	,639	20

Estadísticas de total de elemento

Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
---	--	---	--

M1	28,90	40,411	,342	,896
M2	29,30	34,853	,769	,880
M3	29,70	37,274	,668	,885
M4	28,95	39,629	,379	,895
M5	28,85	40,555	,326	,896
M6	29,60	37,411	,540	,890
M7	29,75	37,987	,552	,889
M8	29,80	38,800	,436	,894
M9	29,50	35,421	,763	,880
M10	29,70	37,905	,582	,888
M11	29,25	39,461	,480	,892
M12	29,80	38,695	,449	,893
M13	29,45	35,629	,778	,880
M14	29,75	37,250	,650	,886
M15	29,75	38,303	,511	,891
M16	29,70	37,800	,596	,888

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
31,45	42,892	6,549	16

Fiabilidad de la variable desempeño laboral

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	22

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
D1	2,95	1,234	20
D2	4,00	1,076	20
D3	2,85	1,268	20
D4	4,05	1,146	20
D5	3,95	1,050	20
D6	2,95	1,317	20
D7	4,05	,686	20
D8	3,35	1,309	20
D9	2,50	1,235	20
D10	3,40	,995	20
D11	2,75	,967	20
D12	2,50	1,100	20
D13	3,05	1,146	20
D14	3,10	,912	20
D15	3,60	,995	20

D16	4,35	,813	20
D17	3,70	1,031	20
D18	3,25	1,070	20
D19	3,00	,973	20
D20	3,00	1,026	20
D21	4,30	,801	20
D22	4,40	,821	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	72,10	122,516	,486	,852
D2	71,05	126,261	,409	,855
D3	72,20	121,432	,511	,851
D4	71,00	125,684	,401	,855

D5	71,10	123,147	,561	,850
D6	72,10	125,568	,339	,859
D7	71,00	134,000	,179	,861
D8	71,70	121,695	,482	,853
D9	72,55	124,682	,403	,856
D10	71,65	129,818	,287	,859
D11	72,30	125,800	,488	,852
D12	72,55	126,682	,380	,856
D13	72,00	126,526	,367	,857
D14	71,95	123,839	,623	,848
D15	71,45	120,997	,700	,845
D16	70,70	136,747	-,005	,866
D17	71,35	118,871	,773	,842
D18	71,80	120,800	,653	,846
D19	72,05	122,997	,619	,848
D20	72,05	123,734	,549	,850

D21	70,75	133,776	,156	,862
D22	70,65	135,292	,071	,864

Correlaciones

Correlaciones

				VARIABLE MOTIVACIÓN	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	VARIABLE	Coeficiente de correlación		1,000	,454**
Spearman	MOTIVACIÓN	Sig. (bilateral)		.	,003
		N		40	40
	VARIABLE	Coeficiente de correlación		,454**	1,000
	DESEMPEÑO	Sig. (bilateral)		,003	.
	LABORAL	N		40	40

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

Correlaciones

				MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación		1,000	,396*
Spearman	INTRÍNSECA	Sig. (bilateral)		.	,011
		N		40	40
	VARIABLE	Coeficiente de correlación		,396*	1,000
	DESEMPEÑO	Sig. (bilateral)		,011	.
	LABORAL	N		40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones

				MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación		1,000	,404**
Spearman	EXTRÍNSECA	Sig. (bilateral)		.	,010
		N		40	40
	VARIABLE	Coeficiente de correlación		,404**	1,000
	DESEMPEÑO	Sig. (bilateral)		,010	.
	LABORAL	N		40	40

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

Correlaciones

			VARIABLE MOTIVACIÓN	LOGRO DE OBJETIVOS
Rho de	VARIABLE	Coefficiente de correlación	1,000	,433**
Spearman	MOTIVACIÓN	Sig. (bilateral)	.	,005
		N	40	40
		LOGRO DE OBJETIVOS	Coefficiente de correlación	,433**
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	40	40

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

Correlaciones

			VARIABLE MOTIVACIÓN	COMPETENCIA S
Rho de	VARIABLE	Coefficiente de correlación	1,000	,497**
Spearman	MOTIVACIÓN	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
		COMPETENCIAS	Coefficiente de correlación	,497**
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Correlaciones

			VARIABLE MOTIVACIÓN	HABILIDADES
Rho de	VARIABLE	Coefficiente de correlación	1,000	,333*
Spearman	MOTIVACIÓN	Sig. (bilateral)	.	,036
		N	40	40
		HABILIDADES	Coefficiente de correlación	,333*
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	40	40

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).