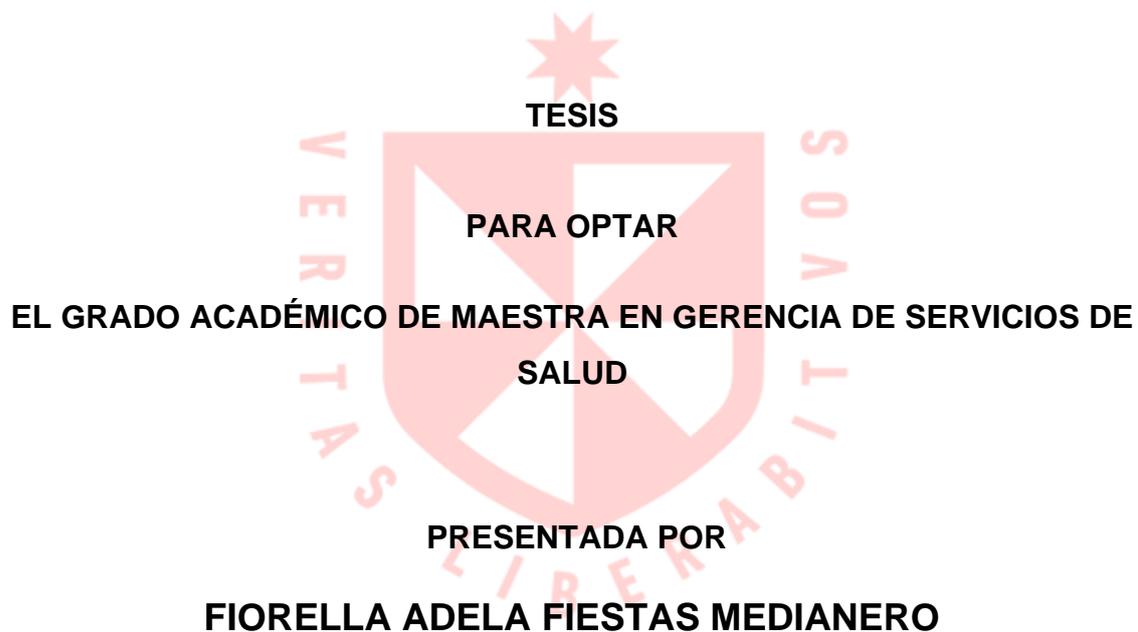


**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ASISTENCIAL DEL HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO 2023**



**ASESOR**

**DANIEL ANGEL ANGULO POBLETE**

**LIMA - PERÚ**

**2024**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ASISTENCIAL DEL HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO 2023**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADA POR**

**FIGURELLA ADELA FIESTAS MEDIANERO**

**ASESOR**

**MG. DANIEL ANGEL ANGULO POBLETE**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## Miembros del jurado

Presidente	:	Mtro. Palomino Basagoitia Carlos Alberto
Miembro de jurado	:	Mtra. Medina Pflucker Maria Cristina
Miembro de jurado	:	Mariño Vigo Carlos Ramiro

A mis padres Pedro y María, porque su amor y sacrificio han sido la fuerza que me impulsa a alcanzar mis sueños.

A mi futuro ingeniero de sistemas y hermanito menor Nicolas, por ser mi compañero siempre.

Esta tesis es un tributo a su amor inquebrantable, su dedicación y su infinita confianza en mí.

Gracias por ser mis ángeles en la tierra.

## **Agradecimientos**

A Dios , porque sin Él nada sería posible y siempre me brinda la fuerza para seguir adelante.

A mi asesor, cuyo conocimiento y orientación me guiaron en cada paso de esta tesis.

<b>Índice</b>	
<b>Portada</b>	i
<b>Jurado</b>	ii
<b>Agradecimientos</b>	iv
<b>Índice</b>	v
<b>Resumen</b>	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>1.1. Descripción de la situación problemática</b>	1
<b>1.2. Formulación del problema</b>	2
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b>	3
<b>1.3.1. Objetivo general</b>	3
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b>	3
<b>1.4. Justificación de la investigación</b>	3
<b>1.4.1. Importancia de la investigación</b>	3
<b>1.4.2. Viabilidad de la investigación</b>	3
<b>1.4.3. Limitaciones del estudio</b>	4
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	5
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b>	5
<b>2.2. Bases teóricas</b>	5
<b>2.2.1. Motivación</b>	12
<b>2.2.2. Desempeño laboral</b>	20
<b>2.2.3. Factores Intrínsecos</b>	19
<b>2.2.4. Factores extrínsecos</b>	19
<b>2.2.5. Factores operacionales</b>	24
<b>2.2.6. Factores actitudinales</b>	24

<b>2.3. Definición de términos básicos</b>	24
<b>Hipótesis general</b>	25
<b>Hipótesis específicas</b>	26
<b>2.4. Operacionalización de variables</b>	27
<b>III. METODOLOGIA</b>	29
<b>3.1. Diseño metodológico</b>	29
<b>3.1.1. Por su enfoque</b>	29
<b>3.1.2. Por su alcance</b>	29
<b>3.2. Diseño muestral</b>	30
<b>3.3. Técnicas de recolección de datos</b>	31
<b>3.4. Procesamiento y análisis de datos</b>	32
<b>3.5. Aspectos éticos</b>	32
<b>IV. RESULTADOS</b>	34
<b>4.1. Análisis descriptivo</b>	34
<b>4.2. Análisis inferencial</b>	36
<b>V. DISCUSIÓN</b>	41
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	44
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	45
<b>ANEXOS</b>	51
<b>1. Matriz de consistencia</b>	51
<b>2. Instrumento de recolección de datos</b>	53
<b>3. Consentimiento informado</b>	53

## Resumen

La investigación se planteó como **objetivo** determinar la relación entre motivación y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Las Mercedes 2023. Por su **enfoque cuantitativo** y por su alcance es de tipo descriptiva y correlacional, ya que está orientada a describir la situación problemática, por ende, a explicar por qué suceden los hechos. La técnica de recolección de datos fue el cuestionario tipo Likert constituido por 40 preguntas “cerradas” que fue aplicado a 222 profesionales asistenciales. Los **resultados** evidenciaron una correlación negativa significativa débil mediante la prueba de Rho Spearman, se logró un coeficiente de correlación de  $\rho = -0.145$  y un valor  $p < 0.01$  que permitió rechazar la hipótesis nula y verificar la general; por lo que se concluye que sí existe una relación débil significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital Las Mercedes 2023.

**Palabras clave:** motivación, desempeño laboral, personal asistencial.

## Abstract

The **objective** of the research was to determine the relationship between motivation and work performance of the healthcare personnel of the hospital Las Mercedes 2023. Due to its **quantitative approach** and its scope, it is descriptive and correlational, since it is aimed at describing the problematic situation and, therefore, at explaining why the facts occur. The data collection technique was a Likert-type questionnaire consisting of 40 “closed” questions that was applied to 222 health care professionals. The **results** showed a weak significant correlation by means of the Rho Spearman test, with a correlation coefficient of  $\rho = -0.145$  and a value  $p < 0.01$ , which allowed the null hypothesis to be rejected and the general hypothesis to be verified; therefore, it is **concluded** that there is a weak significant relationship between motivation and the work performance of the healthcare personnel of the hospital Las Mercedes 2023.

**Key words:** motivation, work performance, health care personnel.

NOMBRE DEL TRABAJO

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO 2023**

AUTOR

**IORELLA ADELA FIESTAS MEDIANERO**

RECUENTO DE PALABRAS

**16467 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**95608 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**77 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**195.0KB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 22, 2023 8:38 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 22, 2023 8:40 AM GMT-5**

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Descripción de la situación problemática

La motivación laboral tiene sus raíces en los cambios que ocurrieron durante la Revolución Industrial, que comenzó en el siglo XVIII. Con la llegada de la industrialización, el trabajo pasó de ser una actividad artesanal a una actividad en la que se requería mano de obra especializada y numerosa. (1)

Esto llevó a la necesidad de gestionar y motivar a grandes grupos de trabajadores para lograr una mayor productividad y eficiencia en la producción. Las teorías de la motivación laboral, como la de la jerarquía de necesidades de Maslow, surgieron en el siglo XX y se centraron en la importancia de satisfacer las necesidades de los empleados para lograr su motivación y compromiso con el trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) fue fundada en 1919 con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y promover la justicia social en todo el mundo. La OIT ha sido un importante defensor de los derechos laborales y ha trabajado para mejorar la calidad de vida de los trabajadores en todo el mundo. (2)

La motivación es un factor clave en el desempeño laboral de los colaboradores. Cuando los trabajadores están motivados, suelen ser más comprometidos y dedicados en su labor, lo que se traduce en una mayor productividad y un mejor rendimiento en general. Por otro lado, cuando la motivación decae, es probable que los trabajadores pierdan el interés en sus tareas y se sientan desmotivados, lo que puede afectar negativamente el desempeño y la productividad.

Es importante destacar que la motivación no es algo que se pueda imponer desde afuera, sino que debe surgir de forma interna en los trabajadores. Por lo tanto, es fundamental que las empresas e instituciones fomenten un ambiente de trabajo positivo que permita a los trabajadores sentirse valorados, respetados y parte importante de la organización. Al hacerlo, se estará creando

un ambiente laboral óptimo que motive a los trabajadores y fomente su compromiso y dedicación en su labor.

Es esencial que los directores o gerentes de una institución o empresa tengan conocimiento de las fuerzas motivacionales que impulsan a los trabajadores, para poder identificar posibles problemas de integración o de desaprovechamiento del potencial de los empleados. La evaluación de las políticas de recursos humanos es también muy importante para garantizar que los trabajadores sean valorados y motivados adecuadamente. (3)

En cuanto a los problemas de desempeño laboral en el sector público, es necesario abordar las causas subyacentes de estos problemas. Algunas posibles causas pueden incluir una falta de recursos adecuados, una falta de apoyo por parte de la gerencia y una cultura laboral poco motivadora. Al abordar estas causas subyacentes, se pueden implementar medidas efectivas para evidenciar una mejora en el desempeño laboral y aumentar la motivación de los colaboradores en el sector público.

En resumen, mejorar el desempeño en el sector de la salud requiere de un enfoque holístico que aborde los diferentes factores que afectan la calidad del servicio. Es necesario tomar medidas para garantizar que los trabajadores estén motivados, capacitados y tengan los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva, mientras se establecen pautas claras para el uso de los medios electrónicos y se reducen los niveles de estrés laboral. (4)

El dilema identificado en el Hospital Las Mercedes de Chiclayo, entre muchos otros está el hecho que los trabajadores nombrados y contratados, aparentemente no poseen un adecuado desempeño de sus debidas gestiones, ya sea en el ámbito de atención a los pacientes, expedición de documentos, entre otros.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo, 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre los factores intrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial
- Determinar la relación entre los factores extrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial
- Identificar la relación entre motivación y los factores actitudinales asociados al desempeño laboral del personal asistencial.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Importancia de la investigación**

La presente investigación está justificada teóricamente por brindar una información confiable y actual del ambiente real de la institución prestadora en servicios de salud, además conocer cuales los factores motivacionales que tienen los colaboradores para lograr un óptimo desempeño laboral. Los datos obtenidos a través de la aplicación de los cuestionarios considerados serán contrastados con la información recopilada de diversas fuentes bibliográficas, lo cual permitirá fortalecer y acrecentar conocimientos respecto a doctrina administrativa, así como, acumular nuevos conocimientos en la línea de gestión de talento humano.

#### **1.4.2. Viabilidad de la investigación**

El desarrollo del presente acto investigativo fue viable, puesto que se contó con los recursos necesarios para tal fin, siendo esto el acceso a información primaria en distintas fuentes, como internet, libros, trabajos

de investigación, entre otros. Asimismo, se contó con el acceso a la población de interés, siendo esta la que estuvo conformada por el personal asistencial del Hospital Las Mercedes de Chiclayo, con quienes se tuvo coordinaciones previas respecto a disponibilidad horaria para el desarrollo de los cuestionarios. El presente estudio estuvo financiado por recursos propios, debido a que no es necesario de un financiador a parte o el patrocinio de una institución o entidad.

#### **1.4.3. Limitaciones del estudio**

El desarrollo del presente acto investigativo presentó determinadas limitaciones, mismas que residieron en resistencia de sujetos a participar en la investigación. En ese respecto, solo se consideraron a aquellos profesionales que cumplieron con firmar el consentimiento informado.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Salazar, en el 2020, realizó un estudio titulado “Motivación y Calidad de vida laboral en el personal asistencial del Hospital Hugo Pesce Pescetto” con el objetivo de identificar el vínculo entre ambas variables de 206 colaboradores asistenciales, para lo que empleó el diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y nivel correlacional, así como cuestionarios como instrumentos que permitieron medir las variables de estudio. Los resultados obtenidos indicaron la existencia de una relación significativa entre las variables ( $p = .000$ ), además de reconocer la presencia de una alta motivación laboral (87%), así como de motivación intrínseca (88%) y extrínseca (87%).(5)

Postome, en 2020, publicó su investigación denominada “Relación Entre La Motivación Y El Desempeño Laboral Del Personal De Enfermería, Hospital Bolonia-Sermesa”. Dicho estudio sostuvo como fin analizar la relación entre ambas variables del personal de enfermería del nosocomio. Siendo una investigación de tipo positivista, de corte transversal, correlacional y prospectivo. La población estuvo integrada por las enfermeras de las áreas de hospitalización que fueron 83, en quienes se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los principales hallazgos señalaron la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio ( $p = .000$ ;  $rho = .554$ ); asimismo, se encontró una motivación y desempeño adecuado en el 64% y 86%, respectivamente.(6)

Gutierrez y Solano realizaron una investigación en 2020 titulada “Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la pandemia del coronavirus”. Esta investigación buscó analizar las variables en 188 trabajadores asistenciales, en quienes se aplicó el cuestionario como instrumento de evaluación, misma que respondió a un enfoque cuantitativo y coadyuvó a reconocer que más del 50% de sujetos presenta una motivación y desempeño laboral adecuado. (7)

Martínez, en el 2021, desarrolló “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados de Colaromo SRL, Ate 2021”, para identificar la relación que existe entre ambas variables de estudio en 20 colaboradores de dicha empresa. En el ámbito metodológico, la investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y de tipo aplicado, utilizando una encuesta como técnica de recolección de datos, mismos que indicaron la existencia de una relación significativa entre las variables ( $p = .000$ ), además de identificar que el desempeño laboral se encuentra a un nivel adecuado en más del 50% de los participantes. (8)

Del Estal y Melian, en el 2021, realizaron un estudio titulado “Motivación por el servicio público de los profesionales de los centros de atención primaria: ¿qué es más importante el entorno o el apoyo directivo”. El objetivo principal de este estudio fue analizar y explicar la motivación de 605 profesionales sanitarios para el servicio público. Se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, se recopilaron datos retrospectivos a través de un cuestionario. Los principales resultados determinaron que el apoyo percibido por parte de los superiores impacta significativamente en la compasión de los profesionales sanitarios, lo que permite concluir que, el apoyo percibido por los jefes repercute significativamente sobre la motivación experimentada por el personal asistencial para el desarrollo de sus funciones. (9)

Tacuri y Orbe, en 2021 realizaron una investigación llamada “Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca”, la cual tuvo como fin analizar la motivación y el desempeño laboral. El método de la investigación fue cuantitativo, de campo y nivel descriptivo. El objeto de estudio estuvo conformado por 35 profesores y 15 personal administrativos que trabajan en la universidad. Los datos fueron recolectados a través de 27 interrogantes de escala tipo Likert. Se pudo concluir la existencia de compromiso de los colaboradores con la institución (80%), con lo que se asume que existe un buen desempeño laboral, dándoles reconocimiento y recompensando los cargos de cada colaborador en cuanto a su perfil como trabajador, no obstante, en cuanto

al ordenamiento de las funciones existen algunas interrogantes sobre la carga tanto laboral como horaria de los colaboradores. Además, se reconoce la existencia de una alta motivación entre los participantes (78%), encontrándose conforme con el salario percibido, así como con las funciones asignadas. (10)

Fernández y Antonio, en 2021, elaboraron su investigación titulada “La motivación como estrategia para la optimización del desempeño laboral en las empresas del Estado”. Dicha investigación tuvo la finalidad de analizar la magnitud de motivación del talento humano de PDVAL Falcón. La muestra estuvo constituida por el treinta por ciento del total de los objetos de interés (82 colaboradores). La técnica de observación, análisis documental-bibliográfico. La información fue recolectada mediante un cuestionario. Se pudo concluir que, la motivación de los trabajadores se encontraba a un nivel bajo (69%) debido a la privación de estrategias motivacionales, lo que trae consigo una falta de satisfacción en el trabajo y, consecuentemente, un declive en el desempeño de los trabajadores. (11)

Torres et al., elaboraron un estudio en 2021 llamado “Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo”. En el estudio se tuvo como fin identificar el grado de vinculo que existe entre ambas variables haciendo uso de una metodología que residió en el diseño no experimental, de nivel descriptiva correlacional y corte transversal, contando con una población conformada por 174 colaboradores, en quienes se aplicó la encuesta como técnica de estudio. Logrando concluir que existe una relación significativa entre las variables ( $p = .000$ ;  $rho = .808$ ), además de la prevalencia de un nivel inadecuado de motivación (66%) y desempeño laboral (60%) entre los colaboradores. (12)

Venegas et al., en 2022 realizaron un estudio denominado “Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel”, con el propósito de establecer la relación entre las variables de estudio en 200 enfermeras de un establecimiento de salud de Quito, en quienes se utilizó el cuestionario para recolectar datos, así como el diseño no experimental y

enfoque cuantitativo. Se encontró que, las enfermeras presentaron un grado intermedio de motivación (61%) y satisfacción laboral (56%). Se pudo concluir que la primera variable es trascendente, debido a que realizar una actividad de forma repetitiva se puede convertir en una rutina, ocasionando la falta de interés de los colaboradores, es imprescindible identificar las diferentes fortalezas que tiene cada profesional para crear estrategias con respecto a la motivación y así incrementar de forma significativa el desempeño y elevar el grado profesional y personal, incrementando el grado de calidad de atención en el nosocomio. (13)

Bayser, en 2022, elaboró un estudio denominado “Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, con el objetivo de relacionar las variables en 60 enfermeras de un centro público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se trabajó con un estudio descriptivo, de corte transversal. Se obtuvo que, el desempeño laboral, fue de nivel medio en más del 96% de la muestra, y resalta que no se hallaron profesionales con un alto desempeño. Además, se reconoce la existencia de correlación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ) entre ambas variables. (14)

Ballart et al., realizaron en el 2023 un estudio titulado “Carga administrativa, motivación y bienestar entre médicos de atención primaria. Comparación entre modelos de gestión”. La investigación tuvo como propósito examinar las conexiones entre la carga administrativa y dos aspectos clave: la motivación intrínseca y el bienestar profesional, en 542 médicos especialistas en medicina familiar y comunitaria. Los datos para la investigación se obtuvieron mediante una encuesta empleada como técnica de investigación. Los resultados señalaron que, la percepción de carga administrativa impacta sobre la satisfacción que los trabajadores puedan experimentar y, consecuentemente, sobre la motivación y bienestar profesional. (15)

Aponte y Acero realizaron en 2023 una investigación titulada “Motivación y enganche para la enseñanza clínica en un hospital universitario”, la cual tuvo como finalidad identificar los factores que generan motivación para la docencia

clínica y cuantificar el enganche para la enseñanza de los especialistas médicos en un hospital universitario. La investigación tuvo un diseño cuantitativo que permitió el uso de un cuestionario para la recolección de datos, los cuales llevaron a reconocer un nivel alto de motivación entre los participantes, con una puntuación promedio de 5,06 y una desviación estándar de 0,77, mismos que se ven influenciados por las relaciones con los estudiantes, reconocimiento, tiempo y la motivación de sí misma. En esa línea, la motivación desempeña un papel fundamental para generar un compromiso y una conexión significativa con la enseñanza clínica. (16)

Crisóstomo, en el 2019, realizó una investigación sobre “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia del Hospital Regional de Huacho, 2018”, en la que su finalidad fue identificar en qué aspecto la gestión del talento humano influía en el desempeño laboral del profesional asistencial. Se utilizó una metodología de tipo no experimental, transversal y correlacional causal, que fue constituida por 35 trabajadores y encontró que, existe una relación significativa entre las variables de estudio ( $p = .000$ ). Asimismo, se encontró que el desempeño laboral es calificado como insatisfactorio, debido a que más del 60% del personal no percibe su ambiente laboral como desfavorable, mientras que 20% señaló que no se cuenta con la tecnología adecuada para el cumplimiento de sus funciones. (17)

García publicó, en 2020, “Motivación y desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Supe – 2020” dicha investigación tuvo la finalidad hallar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital de Supe. Dicho estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, teórica transversal, no experimental. El objeto de estudio estuvo constituido por cincuenta licenciadas en enfermería. La técnica para recolectar la información fue la encuesta. utilizando la encuesta como técnica para la obtención de información. Los resultados arrojaron que, existe una relación significativa entre las variables ( $p = .032, Ji^2 = 10.537$ ); asimismo, se reconoció

que el 60% evidencia un nivel medio de motivación, al igual que la variable de desempeño laboral en un 50%. (18)

Quintana, en 2021, realizó su investigación denominada “Factores asociados al bajo desempeño laboral de las enfermeras – Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – 2019”, con el propósito de identificar la prevalencia y los factores asociados al deficiente desempeño de 208 enfermeras, tomando en consideración el enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, además de emplear la encuesta como técnica de evaluación. Se encontró un bajo desempeño en el 25% de las enfermeras, siendo sus causas el tiempo de servicio de 2 a 5 años, no ser especialista, carencia de equipos necesarios; alta carga laboral; desmotivación, no adecuación en el cargo concorde a sus estudios de posgrado; falta de capacitación; haber percibido presión laboral de su jefatura, y no recibir facilidades en horario de trabajo. (19)

Castillo, en el 2021, ejecutó “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco 2018”, la cual tuvo como fin identificar la relación entre ambas variables de los colaboradores del centro de salud. La metodología utilizada fue descriptiva transversal con un diseño correlacional. El objeto en estudio y muestra la conformaron 40 colaboradores del centro de salud, los cuales realizaron una encuesta sobre motivación y desempeño laboral. En cuanto al desempeño laboral se obtuvo que, el 50% de los colaboradores tenían un adecuado desempeño laboral, mientras que el 27% poseían un regular desempeño laboral. También se obtuvo que, el 77.5% de los colaboradores se encontraban motivados y un 15% nada motivados. Se concluyó la existencia de relación directa y significativa ( $p = .003$ ;  $rho = .454$ ) entre ambas variables de estudio. (20)

Donayre, en el 2021, realizó “Motivación y desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Tumbes, 2021”. La investigación tenía como objetivo principal analizar la conexión existente entre la motivación y el desempeño laboral de 60 trabajadores asistenciales. Se utilizó un enfoque de

diseño no experimental de nivel correlacional y tipo básico, además de dos cuestionarios. Se evidenció que, la existencia de una relación estadísticamente significativa y directa entre ambas variables ( $p = .000$ ;  $rho = .697$ ), también se halló una relación estadísticamente significativa y directa entre la primera variable y la dimensión calidad de ocupación ( $p = .000$ ;  $rho = .560$ ), la dimensión responsabilidad ( $p = .000$ ;  $rho = .542$ ), la dimensión trabajo en conjunto ( $p = .000$ ;  $rho = .489$ ) y la dimensión compromiso institucional del desempeño laboral ( $p = .001$ ;  $rho = .430$ ). Además, se encontró un nivel alto de desempeño laboral en más del 80% de participantes y de motivación en el 93.3%. Se llegó a la conclusión que, mientras mayor motivación haya, superior será el desempeño laboral de los colaboradores. (21)

Armas, en el año 2021, elaboró una investigación denominada “Motivación y desempeño laboral del personal del Ministerio Público de Cajabamba, 2020”. Para establecer la asociación estadística de la primera variable se vincula con la segunda variable de estudio en 27 colaboradores, tomando en cuenta el diseño no experimental, de corte correlacional y enfoque cuantitativo, así como la encuesta para la recopilación de datos, los cuales permitieron reconocer que, hay un vínculo directo y significativo ( $p = .000$ ;  $rho = .728$ ) entre las dos variables en cuestión, así como entre el desempeño laboral y la motivación intrínseca ( $p = .000$ ;  $rho = .681$ ), al igual que con la motivación extrínseca ( $p = .000$ ;  $rho = .605$ ). (22)

Dávila, en 2022, publicó su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral de los enfermeros del área no covid-19 en un hospital de Chimbote, 2022”, dicho estudio sostuvo como fin identificar la relación entre ambas variables en 80 enfermeros del área no COVID-19. Su metodología fue de diseño de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental y corte transversal, realizando los dos cuestionarios que sirvieron como instrumento para recolección de datos. Se obtuvo como resultado que la mayoría de los enfermeros percibe buena motivación laboral (56%), la mayoría de los enfermeros percibe entre un buen y regular desempeño laboral (54%). También

se halló un existente directo y significativo ( $p = .001$ ;  $rho = .376$ ) entre la variable motivación del logro y la segunda variable de los enfermeros. (23)

Quispe y Sandoval, en el 2022, publicaron “Motivación y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 de los colaboradores del área de cobranzas de una empresa de servicios de sepelio en Lima, 2021”, dicho estudio tuvo como propósito identificar la relación entre ambas variables en pandemia de COVID 19 en 52 trabajadores. Este estudio fue cuantitativo, no experimental, de corte transversal, de alcance descriptiva correlacional. Para medir adecuadamente las variables de investigación se emplearon dos cuestionarios como instrumentos. Se concluyó que, existe una significativa relación estadística entre las variables ( $p = .000$ ;  $rho = .788$ ), así como también se reconoció una relación significativa entre el desempeño laboral y las dimensiones de motivación: intrínseca ( $p = .000$ ,  $rho = .806$ ) y extrínseca ( $p = .000$ ;  $rho = .817$ ). (24)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.1.1. Motivación**

Chiavenato en el 2017 en su libro titulado “Comportamiento organizacional” define motivación como un concepto más vinculado con la perspectiva microscópica del comportamiento organizacional, su definición es compleja y no hay consenso al respecto. Se usaron conceptos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos para tratar de explicarla. En general, se entiende que la motivación implica estimular y dirigir las acciones de las personas, incitar un comportamiento, imbuirle energía, mantenerlo y dirigirlo, y producir una reacción subjetiva. Cada autor tiene su enfoque particular y sus ideas respecto a los aspectos más relevantes de la motivación. En definitiva, la motivación es un factor clave para comprender el comportamiento humano en el contexto organizacional y para lograr objetivos individuales y colectivos. (25)

La motivación es un proceso psicológico básico que impulsa y orienta la conducta de las personas hacia metas y objetivos específicos. Se trata de un constructo hipotético que se utiliza para comprender y explicar por qué las personas actúan de una manera determinada en un contexto dado. La motivación interactúa con otros procesos mediadores, como las emociones, la cognición y el aprendizaje, y también está influenciada por el entorno social, cultural y físico en el que se desenvuelve el individuo. En resumen, la motivación es una fuerza interna que moviliza a las personas a actuar y a perseguir sus objetivos. (25)

Desde el ámbito sistémico, la motivación es conformada por 3 pilares interdependientes que actúan entre sí:

- Necesidades: son un componente fundamental en el proceso de motivación. Cuando surge una necesidad, el organismo se ve en un estado de desequilibrio que genera tensión e impulsa al individuo a tomar acciones para satisfacerla y restablecer el equilibrio interno. Las necesidades pueden ser de distinta naturaleza, ya sea fisiológicas, como la necesidad de alimento y agua, o psicológicas, como la necesidad de afecto o reconocimiento. Además, las necesidades pueden variar entre individuos y están influenciadas por factores culturales y sociales. (25)
- Impulsos: son el medio por el cual las necesidades se transforman en comportamientos orientados a la acción para satisfacerlas. Los impulsos son la fuerza que impulsa al individuo a buscar y alcanzar los objetivos o incentivos que satisfagan su necesidad. A medida que la tensión asociada con la necesidad aumenta, también lo hace el nivel de esfuerzo y el grado de motivación para satisfacerla. Por lo tanto, los impulsos son un componente esencial del proceso de motivación, ya que generan la energía necesaria para que el individuo actúe en función de la satisfacción de sus necesidades.(25)
- Incentivos: los incentivos pueden ser externos al individuo, como en el caso de obtener una recompensa por un trabajo bien hecho, o internos, como la

satisfacción personal de lograr un objetivo. Además, los incentivos pueden ser positivos (algo que se desea obtener) o negativos (algo que se desea evitar). Los incentivos son una parte crucial del proceso de motivación, ya que son los objetivos hacia los que se dirige el comportamiento motivado.  
(25)

Por otro lado, sobre los procesos de motivación, el ser humano es motivado por una amplia variedad de factores. Las necesidades y motivaciones humanas son complejas y pueden diferir de una persona a otra, así como cambiar con el tiempo. A lo largo de la historia, varios teóricos han propuesto diferentes modelos para comprender las necesidades humanas y su influencia en la motivación.(25)

En tanto, respecto a las teorías de la motivación, se le reconoce como punto de estudio e investigación desde diversas perspectivas y teorías. A lo largo de la historia, numerosos teóricos y psicólogos han desarrollado diferentes enfoques para comprender y explicar la motivación humana. A continuación, se mencionará algunas de las teorías más influyentes en este campo.

La teoría de la pirámide de necesidades, cuya autoría reside en Abraham Maslow, se propuso que las necesidades del ser humano están organizadas en una jerarquía de cinco niveles, y que las personas buscan satisfacer estas necesidades de forma secuencial.

1. Necesidades fisiológicas: Son las necesidades básicas para la supervivencia, como la alimentación, el agua, el sueño, el refugio y la vestimenta. Estas necesidades deben satisfacerse en primer lugar, ya que son fundamentales para el funcionamiento y bienestar físico del individuo.
2. Necesidades de seguridad: Una vez que se han satisfecho las necesidades fisiológicas, el individuo busca seguridad y protección frente a peligros físicos o emocionales. Esto puede incluir la seguridad en el empleo, la estabilidad financiera, la protección contra la violencia o el acceso a un entorno seguro.

3. Necesidades sociales o de pertenencia: Una vez que se satisfacen las necesidades de seguridad, las personas buscan establecer relaciones sociales y sentirse parte de un grupo. Estas necesidades incluyen el amor, la amistad, la intimidad y el sentido de pertenencia a una comunidad.

4. Necesidades de estima: Una vez que se han satisfecho las necesidades sociales, el individuo busca ser valorado y respetado tanto por los demás como por sí mismo. Esto implica la necesidad de reconocimiento, estatus, logros y autoestima.

5. Necesidades de autorrealización: En lo más alto de la jerarquía hallamos las necesidades de autorrealización, que se conceptualizan al crecimiento pleno y al cumplimiento de nuestro potencial como individuos. Esto implica la búsqueda de crecimiento personal, la expresión creativa, la autenticidad y la realización de metas personales.

Es importante tener en cuenta que Maslow propuso esta jerarquía como una guía general, pero reconoció que las necesidades y motivaciones pueden variar entre las personas y las culturas.(25)

Por otro lado, se tiene la teoría ERC (existencia, relación y conocimiento), postulada por Clayton Alderfer, quien también la denominó teoría de las tres necesidades. Alderfer se basó en la jerarquía de necesidades de Maslow y la simplificó en tres categorías principales:

1. Sobre las necesidades de existencia Alderfer se refiere a las necesidades fisiológicas y a las de seguridad (existencia, la preservación y la supervivencia).

2. Según Alderfer las necesidades de relaciones vienen a ser las sociales y que componen los factores externos de estima para Maslow y son aquellas que tienen que ver con la interacción con otras personas.

3. Las necesidades de crecimiento a que se refiere Alderfer, son las de estima y autorrealización de y están referidas al desarrollo del potencial humano y al deseo de crecimiento personal (25)

Luego, se tiene también la teoría de los dos factores de Herzberg de Frederick, quien identificó la existencia de 2 formas de factores que están siempre influenciando en la motivación y satisfacción laboral de los empleados:

1. Factores higiénicos (o extrínsecos): Estos factores se refieren al entorno de trabajo y a las condiciones en las que se desempeña el trabajo. Incluyen aspectos como el salario, las prestaciones sociales, las condiciones físicas de la ocupación, las interrelaciones con el jefe y los compañeros, las políticas de la organización, entre otros. Los factores higiénicos son considerados como necesarios para evitar la insatisfacción en el trabajo, pero no contribuyen directamente a la motivación intrínseca.

2. Factores motivacionales (o intrínsecos): Estos factores se relacionan con el contenido del trabajo y las tareas en sí. Incluyen aspectos como el logro, el reconocimiento, el crecimiento personal, la responsabilidad y la posibilidad de desarrollo y avance en el trabajo. Los factores motivacionales son considerados como verdaderos impulsores de la satisfacción y la motivación laboral, ya que están relacionados con la propia naturaleza del trabajo y el sentido de logro personal.

Herzberg argumentó que los factores higiénicos, aunque importantes para evitar la insatisfacción, no generan motivación duradera. Para alcanzar una verdadera satisfacción y motivación laboral, es necesario abordar los factores motivacionales, que están vinculados al contenido y a las tareas del trabajo en sí. (25)

En tanto, desde la *teoría de las necesidades adquiridas* de David McClelland, se identificó tres necesidades básicas que motivan el comportamiento humano:

1. Necesidad de logro (n-Achievement): Se refiere a la necesidad de buscar el éxito y la excelencia personal. Las personas con una alta necesidad de logro se fijan metas desafiantes, buscan superarse a sí mismas y se sienten motivadas por los logros y la retroalimentación positiva. Estas personas

buscan situaciones en las que puedan asumir responsabilidad y recibir reconocimiento por sus logros.

2. Necesidad de poder (n-Power): Esta necesidad implica el deseo de influir, controlar o dirigir a otras personas. Las personas con una alta necesidad de poder buscan tener un impacto en su entorno y ejercer influencia sobre los demás. Pueden ser líderes efectivos y disfrutar de roles en los que puedan tomar decisiones y tener autoridad.

3. Necesidad de afiliación (n-Affiliation): Se refiere a la necesidad de establecer y mantener relaciones interpersonales cercanas y satisfactorias. Las personas con una alta necesidad de afiliación buscan el amor, la amistad y el sentido de pertenencia. Valoran las interacciones sociales y se sienten motivadas por la cooperación y la colaboración con otros.

McClelland sostiene que estas necesidades pueden variar entre las personas y que influyen en su comportamiento y motivación en diferentes situaciones. Además, plantea que estas necesidades pueden ser aprendidas y desarrolladas a lo largo del tiempo. (25)

La *teoría de la equidad*, de autoría de Adams, citada por Chiavenato, se centra en la comparación social y cómo influye en la motivación de las personas. Según esta teoría, las personas evalúan la equidad o justicia de sus relaciones laborales al comparar su aportación y recompensa con la de otros. Adams distingue entre dos tipos de motivación basados en estas comparaciones:

1. Motivación intrínseca: Adams se refiere a la motivación intrínseca como la comparación que una persona hace entre su situación actual y una situación diferente dentro de la misma organización. Esta comparación se enfoca en el cambio de posición o rol en la organización. Si una persona percibe que hay una falta de equidad en su posición actual en comparación con una posición diferente dentro de la misma organización, puede sentirse motivada a buscar un cambio interno para lograr una mayor equidad.

2. Motivación extrínseca: En contraste, la motivación extrínseca se basa en la comparación que una persona hace entre su situación actual y la de otra persona en una organización diferente. Esto implica comparar las condiciones y recompensas que reciben en sus respectivos puestos de trabajo. Si una persona percibe que hay una falta de equidad en comparación con otra persona en una organización diferente, puede sentirse motivada a buscar oportunidades externas para lograr una mayor equidad.(25)

Desde la *teoría de la definición de objetivos* de Edwin Loke se destaca la importancia de los objetivos en la motivación de las personas, pues la lucha por alcanzar los objetivos propuestos es la fuente principal de motivación. Cuando las personas tienen metas claras y definidas, se sienten motivadas para esforzarse y trabajar hacia su consecución.

Además, Loke señala que los objetivos desafiantes pueden generar una mayor motivación. Cuando los objetivos son más difíciles de lograr, las personas tienden a sentirse más comprometidas y dedicadas a superar los desafíos. Estos objetivos desafiantes pueden estimular el crecimiento personal y fomentar un mayor nivel de desempeño individual. (25)

Por último, se tiene la *teoría de las expectativas* de Vroom, citado por Chiavenato, propone la motivación como un factor que se basa en tres concepciones personales:

1. Valencia: Se refiere a lo fundamental que un ser humano le brinda a un premio específico. Cada individuo tiene sus propias preferencias y valores en relación con los resultados finales. Por ejemplo, una persona puede considerar que el reconocimiento público es altamente valioso, mientras que otra puede valorar más un aumento salarial. La valencia influye en la motivación, ya que las personas se sentirán más motivadas hacia aquellas recompensas que consideren valiosas.

2. Expectativa: Es la creencia de que el esfuerzo que se realiza conducirá al desempeño deseado. Las personas evalúan la probabilidad de que su

esfuerzo produzca el resultado deseado. Si creen que su esfuerzo se traducirá en un buen desempeño, estarán más motivadas a invertir tiempo y energía en sus tareas.

3. Instrumentalidad: Es aquella forma de creer que el desempeño está directamente vinculado con la obtención de una recompensa. Las personas evalúan si su buen desempeño se traducirá en la obtención de la recompensa deseada. Si perciben una alta instrumentalidad, es decir, si creen que su buen desempeño se vincula estrechamente con la obtención de recompensas, estarán más motivadas para lograr un alto rendimiento. (25)

#### **2.1.1.1. Factores Intrínsecos**

Los factores intrínsecos se refieren a las motivaciones y satisfacciones internas que provienen del propio individuo y están relacionadas con la actividad en sí misma. Estos factores se basan en el disfrute y la satisfacción personal que se obtiene al realizar una tarea o actividad, sin depender de incentivos externos como recompensas económicas o reconocimientos externos.

La motivación intrínseca desempeña un papel importante en la transmisión de conocimientos, ya que influye positivamente en la disposición de una persona para compartir su conocimiento con otros dentro de una organización, facilitando así los procesos de aprendizaje, aspecto que resulta vital en un momento en el que la habilidad para aprender más rápido que los competidores puede ser la única ventaja sostenible.

#### **2.1.1.2. Factores extrínsecos**

Se refiere a los factores externos que influyen en la motivación de una persona. Estos factores son recompensas o incentivos que provienen de fuera de la actividad en sí misma y son otorgados por otras personas o eventos externos al individuo.

Algunos ejemplos de factores extrínsecos son:

1. Recompensas monetarias: Salario, bonificaciones, comisiones, premios en efectivo, etc.
2. Reconocimiento y elogios: Felicitaciones, premios, menciones honoríficas, certificados, etc.
3. Beneficios y privilegios: Ascensos, promociones, mayores responsabilidades, mayor autonomía, etc.
4. Ambiente laboral favorable: Condiciones de trabajo cómodas, oportunidades de desarrollo profesional, beneficios sociales, etc.
5. Evaluaciones de desempeño: Calificaciones altas, evaluaciones favorables, etc.
6. Oportunidades de crecimiento y desarrollo: Capacitaciones, cursos, programas de mentoría, becas, etc.

### **2.1.2. Desempeño laboral**

Chiavenato destaca que el desempeño laboral puede ser evaluado a través de diferentes indicadores, como la productividad, calidad, innovación, puntualidad, entre otros. Además, señala que el desempeño laboral está influenciado por factores individuales, organizacionales y ambientales.

Entre los factores individuales influyentes en el desempeño laboral se encuentran la personalidad, habilidades, conocimientos, motivación, actitudes, valores y expectativas del colaborador. Por otro lado, los factores organizacionales se refieren a la cultura, estructura, clima y políticas de la organización, así como al liderazgo y al estilo de gestión. Por último, los factores ambientales se interrelacionan con el exterior en el que se realiza la labor, como la tecnología, la competencia, las regulaciones y la economía. (25)

El desempeño laboral es influenciado por un conjunto de factores que se relacionan entre sí, que incluyen las características individuales de las personas, la naturaleza del trabajo y la planificación general. Estos factores

interactúan entre sí y pueden afectar los resultados óptimos en el rendimiento laboral. (26)

Existe una variedad de factores que pueden perjudicar el rendimiento laboral si no se gestionan adecuadamente. La capacidad, adaptación, interacción, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándar laboral, crecimiento del talento, diseños laborales y maximización del rendimiento son solo algunos de los aspectos que pueden influir en el rendimiento laboral y que deben ser considerados por las organizaciones para fomentar un rendimiento óptimo

Otro de los aportes esenciales es la definición del desempeño laboral que es brindada por Stoner (1994), quien infiere que el desempeño laboral es la forma en como los integrantes de la empresa laboran de manera eficaz, para lograr sus propósitos, objetivos, enfocados en las políticas básicas tipificadas anteriormente.

El desempeño laboral está vinculado con los caracteres individuales de cada colaborador, como su cualidad, necesidad y capacidad. Estos factores interactúan entre sí y también se ven influenciados por el entorno laboral y la planificación adecuada.

El desempeño laboral es esencial para alcanzar cada objetivo y meta de los equipos y organizaciones, ya que los resultados individuales se suman para lograr metas colectivas. Sin embargo, es importante establecer estándares y expectativas claras para que los resultados sean consistentes y homogéneos entre los miembros del equipo. Esto evita que cada individuo interprete los estándares de manera diferente y obtenga resultados dispares.

Evaluar el desempeño es fundamental utilizado para la medición y evaluación del rendimiento de los trabajadores. Permite evaluar de manera integral el desempeño de un colaborador y determinar su contribución a la organización. La retroalimentación proporcionada en la evaluación del desempeño es importante para que los empleados puedan mejorar y desarrollar sus habilidades laborales.

Si un colaborador no cumple con los estándares de desempeño establecidos, es necesario tomar acciones correctivas y proporcionarle las oportunidades y recursos necesarios para mejorar. Por otro lado, si el desempeño del colaborador es superior a lo esperado, es importante reconocer y alentar ese rendimiento sobresaliente. (26)

### **Importancia y etapas de la evaluación del desempeño**

Es de gran importancia dentro de las instituciones, debido a que proporciona numerosos beneficios tanto para los directivos como para los colaboradores. Algunos de estos beneficios son:

1. Clarificar las metas y objetivos del servicio al que pertenece el trabajador: La evaluación del desempeño ayuda a establecer metas y objetivos claros para cada empleado, alineándolos con los objetivos generales del departamento y la organización.
2. Orientar al colaborador sobre la dirección de la empresa y el departamento: La evaluación del desempeño permite que los empleados comprendan hacia dónde se dirige la organización y cómo su trabajo contribuye a esos objetivos.
3. Identificar nuevos proyectos y oportunidades: Durante la evaluación, se pueden identificar nuevos proyectos, desafíos u oportunidades de desarrollo para los empleados, lo que les permite crecer y ampliar sus habilidades.
4. Definir objetivos y metas colaborativamente: La evaluación del desempeño brinda la oportunidad de establecer objetivos y metas de manera colaborativa entre el empleado y su supervisor, lo que promueve una mayor participación y compromiso.
5. Identificar recursos necesarios: Al evaluar el desempeño, se puede identificar qué recursos son necesarios para que el empleado pueda alcanzar sus objetivos, ya sea capacitación adicional, herramientas o apoyo.
6. Base para la toma de decisiones sobre plan de carrera, promociones y remuneraciones: Los hallazgos de la evaluación del desempeño brindan una

base documentada para tomar decisiones relacionadas con el desarrollo profesional, promociones y recompensas salariales.

7. Mejorar la comunicación y el entendimiento: La evaluación del desempeño fomenta una comunicación más efectiva entre los directivos y los empleados, lo que ayuda a resolver problemas, compartir feedback constructivo y crear un ambiente de trabajo positivo.

8. Fomentar la interacción y el intercambio de ideas: Durante la evaluación, tanto el empleado como el supervisor tienen el derecho de emitir y recepcionar opiniones sobre la organización y las tareas diarias, lo que puede generar nuevas ideas, mejoras y un mayor compromiso con el trabajo. (27)

Esos pasos que mencionas se refieren a un enfoque específico de la evaluación del desempeño que se centra en la formulación de objetivos, el compromiso personal y la negociación de recursos. Es importante tener en cuenta que existen diferentes enfoques y etapas en la evaluación del desempeño, y pueden variar según las prácticas y políticas específicas de cada organización. A continuación, se presenta una descripción general de las etapas comunes en la evaluación del desempeño:

1. Establecimiento de criterios: En esta etapa, se definen los criterios y estándares que se usaron para la evaluación del desempeño de los colaboradores. Estos criterios pueden incluir competencias, metas, comportamientos, habilidades, entre otros.

2. Recopilación de información: Se recolecta datos sobre el desempeño de los trabajadores mediante diferentes fuentes, como observaciones directas, registros de desempeño, retroalimentación de clientes o compañeros de trabajo, y autoevaluaciones.

3. Evaluación y análisis: En esta etapa, se realiza una evaluación objetiva del desempeño de los empleados utilizando los criterios establecidos. Se analiza la información recopilada y se comparan los resultados obtenidos con los estándares predefinidos.

4. Retroalimentación: Se proporciona retroalimentación a los empleados sobre su desempeño evaluado. Esta retroalimentación puede incluir tanto los aspectos positivos como aquellos que requieren mejorar. Es importante que la retroalimentación sea clara, específica y constructiva, y que se brinde un espacio para el diálogo y la discusión.

5. Plan de desarrollo: En base a los resultados de la evaluación, se elabora un plan de desarrollo personalizado para cada empleado, que incluye acciones y medidas concretas para mejorar el desempeño en áreas específicas y alcanzar los objetivos establecidos.

6. Seguimiento y revisión: Se realiza un seguimiento continuo del desempeño de los empleados y se llevan a cabo revisiones periódicas para evaluar los avances, ajustar el plan de desarrollo y realizar cualquier corrección necesaria.  
(28)

#### **2.1.2.1. Factores operacionales**

Los factores operacionales también desempeñan un papel importante en el rendimiento laboral. Estos se refieren a las herramientas, recursos y condiciones de trabajo que están disponibles para los empleados y que pueden afectar su desempeño y productividad.

#### **2.1.2.2. Factores actitudinales**

Los factores actitudinales se refieren a las actitudes o estados mentales de los individuos que influyen en su comportamiento y respuesta hacia objetos, personas o circunstancias. Las actitudes son evaluaciones, juicios de valor o predisposiciones afectivas que una persona tiene hacia algo o alguien, y pueden ser positivas, negativas o neutras.(25)

### **2.3. Definición de términos básicos**

Motivación: Se refiere al estado de ánimo o impulso interno que empuja al ser humano a realizar una acción de una manera determinada para alcanzar un objetivo o satisfacer una necesidad personal. (25)

**Esfuerzo:** Se refiere al empleo enérgico y dedicado de los recursos personales, como la fuerza física, la inteligencia, la voluntad y otras facultades, con el fin de lograr un objetivo o realizar una actividad. El esfuerzo está relacionado con la cantidad de energía y dedicación que una persona está dispuesta a invertir en la consecución de una meta (26).

**Persistencia:** Es la capacidad de seguir adelante y mantenerse enfocado en obtención de metas a pesar de los dilemas, dificultades, desánimo, aburrimiento o frustración. Implica continuar trabajando y esforzándose incluso cuando las circunstancias son adversas. (27)

**Superación:** Se refiere al vencimiento de obstáculos o dificultades, así como a la mejora personal o profesional que una persona experimenta en sus habilidades, conocimientos o cualidades. La superación implica un crecimiento y desarrollo personal para lograr un nivel más alto de desempeño o éxito. (28)

**Desempeño laboral:** Se refiere al rendimiento y la actuación que muestra un trabajador al desempeñar su cargo y labores requeridas por su puesto de trabajo. El desempeño laboral es una medida de la competencia y eficacia con la que un empleado lleva a cabo su trabajo. (25)

**Eficacia:** Indica el grado en que se logran los resultados deseados. Se refiere a la capacidad de una organización o individuo para cumplir con sus objetivos y satisfacer las necesidades del entorno. La eficacia se enfoca en los resultados alcanzados. (29)

**Eficiencia:** Hace referencia al vínculo entre los recursos usados y los resultados que se obtuvieron. Implica hacer las cosas de manera correcta y enfocarse en los métodos y procesos más eficientes. (30)

### **Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023.

### **Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los factores intrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los factores intrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los factores extrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los factores extrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre motivación y los factores actitudinales asociados al desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre motivación y los factores actitudinales asociados al desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023.

## 2.4. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA DE VALORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN
<b>MOTIVACIÓN</b>	<p><b>Gareth. Jones y Jennifer M. George en 2010</b>, en el libro los autores definen la motivación como una fuerza psicológica que influye en la dirección del comportamiento de un ser humano dentro de una organización. Se refiere al grado de esfuerzo y nivel de persistencia que una persona muestra en su desempeño a pesar de los obstáculos o conflictos que pueda enfrentar en el entorno laboral. La motivación es un factor clave en el impulso y la dedicación que una persona muestra en su trabajo de Administración</p>	<p>En el estudio, nuestra variable Motivación será medida según la teoría de Herzberg, es decir, mediante factores extrínsecos e intrínsecos, los cuales tienen como fin la necesidad.</p>	<b>Factores Intrínsecos</b>	Reconocimiento	1	<b>Escala de Likert</b> Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento:  Cuestionario de Motivación y desempeño laboral</p>
				Responsabilidad	2 - 5		
				Realización del personal	6 - 7		
				Trabajo	8 - 11		
				Progreso	12 -13		
			<b>Factores Extrínsecos</b>	Política de la institución	14		
				Administración	15 - 17		
				Relaciones interpersonales	18 - 22		
				Condiciones de trabajo	23 - 25		
				Supervisión	26 - 27		
				Estatus	18 - 29		
				Salario	30 - 35		
				Seguridad en el puesto	33 - 35		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA DE VALORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	En su libro "Administrar el Capital Humano: Técnicas para mejorar el desempeño", Milkovich y Boudreau (1994) destacan que el desempeño laboral está estrechamente relacionado con las características individuales de cada persona	Milkovich y Boudreau (1994), mencionan que el desempeño laboral es el resultado de la interacción de las cualidades, necesidades y habilidades del ser humano.	<b>Factores Actitudinales</b>	Disciplina	1 - 4	<b>Escala de Likert</b> Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre	Técnica: Encuestas:  Instrumento  Cuestionario del desempeño laboral
				Actitud cooperativa	5		
				Responsabilidad	6 - 13		
				Habilidad	14 - 18		
				Discreción	19		
				Presentación personal	20 - 21		
				Interés	22 - 23		
				Creatividad	24 - 25		
			<b>Factores Operativos</b>	Realización	26		
				Conocimiento	27 - 29		
				Calidad	30		
				Cantidad	31		
				Exactitud	32		
Liderazgo	33 - 34						
Trabajo en equipo	35 - 36						

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

##### **3.1.1. Por su enfoque**

La investigación fue cuantitativa, ya que su enfoque principal se centró en recopilar y analizar datos numéricos y estadísticos para comprender los fenómenos estudiados.

De acuerdo con Hernández et al., la investigación cuantitativa busca obtener conocimiento objetivo a través de la recopilación de datos numéricos y su análisis estadístico. Se basa en la premisa de que los fenómenos sociales pueden ser medidos y cuantificados. (33)

Este enfoque se utiliza un proceso deductivo en el que se formulan hipótesis previas a la recopilación de datos. Estas hipótesis son sometidas a pruebas mediante el análisis estadístico inferencial, que permite llegar a conclusiones sobre la población general a partir de muestras representativas.

##### **3.1.2. Por su alcance**

La investigación se enmarca en la categoría de estudios descriptivos y correlacionales. El enfoque principal de este tipo de investigación es describir y analizar una situación problemática específica, buscando comprender por qué ciertos eventos o fenómenos ocurren. Según la metodología propuesta por Hernández et al. (33), los estudios descriptivos buscan recopilar información sobre conceptos o variables, ya sea de manera independiente o en relación entre sí.

Asimismo, se trabajó con un estudio de corte transversal, puesto que la recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento, sin lugar a realizar un seguimiento posterior. (34)

### 3.2. Diseño muestral

La población es conformada por la totalidad de elementos que poseen la misma característica (29). En este respecto, se trabajó con un total de 522 profesionales asistenciales que prestan sus servicios en el Hospital Las Mercedes de la ciudad de Chiclayo, de los cuales se seleccionó a 222 sujetos que conformaron la muestra, para lo que se tuvo en consideración el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, mismo que se caracteriza por la utilización de criterios de selección establecidos por la parte investigadora, mas no por una probabilidad estadística, tal como lo menciona Arias et al. (34) Así mismo se utilizó la siguiente fórmula para poder hallar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)N}{e^2(N - 1) + Z^2 p(1 - p)}$$

**Donde:**

Z=1.96 (para el nivel de confianza del 95)

E=0.05 (error de estimación)

N=522 (tamaño de población)

p= 0.34

q = 0.66

**Por lo tanto:** n = 207

#### **Criterios de elegibilidad**

#### **Criterios de inclusión:**

- Personal asistencial que labore en el Hospital Las Mercedes.
- Profesionales asistenciales que accedan ser parte de la investigación por medio del consentimiento informado.
- Personal asistencial que cumpla con al menos 2 años laborando en dicha institución.

**Criterios de exclusión:**

- Personal asistencial que no se encuentre ausente del día de la aplicación de instrumentos.
- Personal asistencial que no cumpla con el horario pactado previamente para la aplicación de los instrumentos.
- Personal asistencia femenino que se encuentre en estado de gestación.

**3.3. Técnicas de recolección de datos**

Para la ejecución de la recolección de datos, se trabajó con la encuesta como técnica de investigación, que permitió la medición de las variables de estudio, facilitando la identificación de niveles de estas últimas, así como la relación estadística consecuente. Asimismo, a la encuesta se le reconoce como una técnica que utiliza el cuestionario como instrumento, mismo que se caracteriza por ser un documento que contempla un conjunto de enunciados o interrogantes orientadas hacia la recopilación de información respecto al objeto de estudio. (35)

Para la recolección de datos del presente acto de investigación, se tomará en consideración los cuestionarios desarrollados por Armas (22) en su trabajo de investigación, publicado en el 2021. Así, para la medición de la variable motivación se trabajó con un cuestionario constituido por 20 reactivos dirigidos a evaluar sus dimensiones intrínseca y extrínseca, a través de una escala Likert de 3 puntos (1: nunca, 2: a veces, 3: siempre), mientras que la variable desempeño laboral, estuvo conformada por 40 ítems que miden sus 3 dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes, valoradas por una escala Likert de 3 puntos (1: nunca, 2: a veces, 3: siempre). Sobre la validez y confiabilidad, cabe resaltar que ambos instrumentos han sido validados por medio del juicio de tres expertos, mismos que dieron su aprobación para la aplicación de estos. Respecto a su confiabilidad, se obtuvo a través de alfa de Cronbach, obteniendo resultados superiores al 0.07 teóricos, específicamente 0.811 para el

cuestionario de motivación y 0.831, para desempeño laboral, con lo que se asume que los instrumentos son válidos y confiables para ser aplicados.

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

El proceso de análisis estadístico y presentación de los datos sigue un enfoque sistemático y metodológico, siguiendo las recomendaciones de Hernández, Fernández y Baptista (33). A continuación, se detallan los pasos realizados en las diferentes fases del proceso:

FASE I: Se seleccionó el programa estadístico a utilizar (IBM SPSS.26).

FASE II: Se transformó las puntuaciones de los ítems del instrumento de medición de cada variable a fin de obtener la calificación y agrupar las puntuaciones totales

FASE III: Se transformó las medidas de escalas a medidas ordinales, con lo que se dio lugar a una categorización de las variables de acuerdo con niveles según lo propuesto por los instrumentos, lo que favoreció a la extracción y análisis de tablas de frecuencia. Asimismo, se trabajó con la estadística inferencial que permitió la identificación de la normalidad en la distribución de datos (haciendo uso de la prueba Kolmogorov-Smirnov) y, con ello, la relación estadística existente entre las variables (mediante la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman). (30)

### **3.5. Aspectos éticos**

En primer lugar, el presente estudio fue presentado y evaluado por el Comité de Ética de la Universidad San Martín de Porres, con la intención de verificar que cumpla con los requisitos mínimos correspondientes para ser ejecutado en la población de interés, velando por la protección de esta.

En ese sentido, la ejecución del presente acto de investigación se realizó tomando en consideración el cuidado de la integridad de los participantes, por lo que consideró diferentes principios éticos y modales, lo cual implica que todas las acciones y decisiones relacionadas con la investigación se tomaron considerando la integridad, el respeto y la responsabilidad hacia los participantes y la

información recopilada. Se aseguró que todos los participantes estuvieran debidamente informados sobre el propósito del estudio y los posibles impactos de su participación, para lo que se empleó un documento que contenía el consentimiento informado. Se aseguró que la información recopilada se utilizara exclusivamente para cumplir con los objetivos del estudio. El estudio se redactó de acuerdo con las normas internacionales de redacción Vancouver. Se respetaron los derechos de autor al citar y parafrasear todas las fuentes de donde se obtuvo información para el estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1.** Nivel de Motivación Intrínseca

<b><i>D1: motivación intrínseca</i></b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0,0
<b>Medio</b>	48	21,6
<b>Alto</b>	174	78,4
<b>Total</b>	222	100,0

En la tabla número 1 se aprecia la motivación intrínseca en el hospital Las Mercedes, la cual fue calificada como alta, con un 78.4%, muy por encima del nivel medio que solo alcanzó el 21.6%.

**Tabla 2.** Nivel de Motivación Extrínseca

<b><i>D2: Motivación extrínseca</i></b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0,0
<b>Medio</b>	110	49,5
<b>Alto</b>	112	50,5
<b>Total</b>	222	100,0

En la tabla número 2 se evidencia la motivación extrínseca del personal asistencial que labora en el Hospital Las Mercedes, la cual fue encontrada alta con un 50.5%. Sin embargo, estuvo estrechamente seguida del nivel medio, el cual alcanzó un 49.5%.

**Tabla 3.** Nivel de Motivación del personal asistencial

<b>Motivación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0,0
<b>Medio</b>	73	32,9
<b>Alto</b>	149	67,1
<b>Total</b>	222	100,0

En la tabla número 3 se aprecia que la motivación del personal asistencial del hospital Las Mercedes fue encontrada como alta, con un porcentaje del 67.1%, muy por encima del nivel medio con un 32.9%.

**Tabla 4.** Nivel de los factores actitudinales asociados al desempeño laboral del personal asistencial.

<b>D1: Factores actitudinales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	1	0,5
<b>Medio</b>	35	15,8
<b>Alto</b>	186	83,8
<b>Total</b>	222	100,0

Según la tabla número 4, en donde se evidencia el nivel de los factores actitudinales asociados al desempeño laboral, destaca el predominio del nivel alto con un 83.8%, que equivale a 186 trabajadores asistenciales del total investigado.

**Tabla 5.** Nivel de los factores operativos asociados al desempeño laboral del personal asistencial

<b>D2: Factores operativos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0,0
<b>Medio</b>	49	22,1
<b>Alto</b>	173	77,9
<b>Total</b>	222	100,0

Según la tabla número 5 en la cual se evidencia el nivel de los factores operativos asociados al desempeño laboral, nos manifiesta que el nivel que prevaleció fue el nivel alto con un 77.9% equivalente a 173 profesionales asistenciales.

**Tabla 6.** Nivel de Desempeño laboral del personal asistencial

<b>Desempeño</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0,0
<b>Medio</b>	35	15,8
<b>Alto</b>	187	84,2
<b>Total</b>	222	100,0

En la tabla número 6 de desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes fue encontrada como alta con un 84,2%, muy por encima del nivel medio que solo alcanzó el 15.8%.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis

**Tabla 7.** Prueba de normalidad por Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Motivación	0.079	222	0.002
Factores Intrínsecos	0.109	222	0.000
Factores Extrínsecos	0.087	222	0.000
Desempeño Laboral	0.108	222	0.000
Factores Actitudinales	0.123	222	0.000
Factores Operativos	0.088	222	0.000

En la tabla 7 se muestran datos estadísticos que reflejan la normalidad que sigue la distribución de los datos de las variables de estudio (motivación y desempeño laboral) y sus dimensiones, respectivamente, para lo que se empleó la prueba Kolmogorov-Smirnov, dado el número de sujetos que forman parte de la muestra tomada en consideración. En ese respecto, se encontró que los datos no siguen una distribución

normal, puesto que dieron una presentaron una significancia menor al 0.05 ( $p < 0.05$ ), lo que conlleva a seleccionar la prueba de correlación Rho de Spearman como prueba la contrastación de hipótesis.

### Hipótesis general

#### a. Hipótesis

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023.

#### b. Nivel de significancia:

Nivel de confianza                      95%

#### c. Estadístico

Prueba de correlación de Spearman

#### d. Cálculo p\_valor

**Tabla 8.** Correlación entre motivación y desempeño laboral

		Desempeño
	Coeficiente de correlación	-,145*
<b>Motivación</b>	p valor	0,031
	N	222

#### e. Decisión:

Dado que es menor de  $p < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>

#### f. Conclusión:

Hay evidencia de una correlación significativa y negativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo, dado que se cuenta con una significancia (p valor) menor al 0.05 ( $p = .031$ ).

## Hipótesis específica 1:

### a. Hipótesis

H1. Existe relación significativa entre los factores intrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial

H0. No existe relación significativa entre los factores intrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial

### b. Nivel de significancia:

Nivel de confianza 95%

### c. Estadístico

Prueba de correlación de Spearman

### d. Cálculo valor\_p

**Tabla 9.** Correlación entre los factores intrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial

		D1: Motivación intrínseca
	Coeficiente de correlación	-0,077
<b>Desempeño</b>	Sig. (bilateral)	0,253
	N	222

### e. Decisión:

Dado que es mayor de  $p < 0.05$  se acepta la H0

### f. Conclusión:

No existe relación significativa entre los factores intrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023.

## Hipótesis específica 2:

### a. Hipótesis

H2: Existe relación significativa entre los factores extrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial

H0: No existe relación significativa entre los factores extrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial

### b. Nivel de significancia:

Nivel de confianza 95%

### c. Estadístico

Prueba de correlación de Spearman

### d. Cálculo valor\_p

**Tabla 10.** Correlación entre los factores extrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial

		D2: Motivación extrínseca
	Coeficiente de correlación	-0,033
<b>Desempeño</b>	Sig. (bilateral)	0,623
	N	222

### e. Decisión:

Dado que es mayor de  $p < 0.05$  se acepta la H0

### e. Conclusión:

No existe relación entre los factores extrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023.

### Hipótesis específica 3:

#### a. Hipótesis

H3: Existe relación significativa entre motivación y los factores actitudinales asociados al desempeño laboral del personal asistencial

H0: No existe relación entre motivación y los factores actitudinales asociados al desempeño laboral del personal asistencial

#### b. Nivel de significancia:

Nivel de confianza 95%

#### c. Estadístico

Prueba de correlación de Spearman

#### d. Cálculo valor\_p

**Tabla 11.** Correlación entre motivación y los factores actitudinales y operativos asociados al desempeño laboral del personal asistencial

		D1: Factores actitudinales	D2: Factores operativos
	Coeficiente de correlación	-0,101	-0,072
Motivación	Sig. (bilateral)	0,135	0,286
	N	222	222

#### e. Decisión:

Dado que es mayor de  $p < 0.05$  se acepta la H0

#### f. Conclusión:

No existe relación entre motivación y los factores actitudinales asociados al desempeño laboral del personal asistencial.

## V. DISCUSIÓN

El desarrollo del presente estudio tuvo el objetivo principal de determinar la relación estadística entre la motivación y el desempeño laboral en una muestra de 222 profesionales asistenciales que prestan sus servicios en el Hospital Las Mercedes, logrando encontrar que sí existe una relación significativa y negativa entre las variables, dada el valor de la significancia encontrada, la cual fue menor al 0.05 ( $p = .031$ ), lo que da a entender que en la medida que la motivación se desarrolle adecuadamente, mejor será el desempeño laboral que los trabajadores ejerzan. Estos resultados pueden guardar coherencia con los obtenidos en estudios antecedentes, como es el caso de Salazar (4), Postome (5), Martínez (7), Torres et al. (11), Crisóstomo (16), García (17), Quispe y Sandoval (23), quienes evaluaron la relación de las variables en contextos internacionales y nacionales, logrando encontrar que en la medida que la motivación sea gestionada adecuadamente, se percibirán resultados sumamente favorables en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.

A nivel teórico eso se sustenta en Chiavenato (24), quien entiende que la motivación implica estimular y dirigir las acciones de las personas, incitar un comportamiento, imbuirle energía, mantenerlo y dirigirlo, y producir una reacción subjetiva. Cada autor tiene su enfoque particular y sus ideas respecto a los aspectos más relevantes de la motivación. Según el mismo autor, la motivación es conformada por 3 pilares interdependientes que actúan entre sí, tales como las necesidades, que conllevan al organismo a un estado de desequilibrio que genera tensión e impulsa al individuo a tomar acciones para satisfacerla y restablecer el equilibrio interno; los impulsos, que son el medio por donde las necesidades se transforman en comportamientos orientados a la acción para satisfacerlas. Y los incentivos, que pueden ser externos al individuo, como en el caso de obtener una recompensa por un trabajo bien hecho, o internos, como la satisfacción personal de lograr un objetivo. (24)

En tanto, sobre el desempeño laboral, Chiavenato (24) indica que se ve influenciado por aspectos como la personalidad, habilidades, conocimientos, motivación, actitudes, valores y expectativas del colaborador, así como por la cultura, estructura, clima y políticas de la organización, así como al liderazgo y al estilo de gestión. Descrito de otro

modo, está siendo influenciado por un conjunto de factores interconectados, los cuales interfieren en la consecución de propósitos, objetivos, mismos que estarían enfocados en las políticas básicas, según lo indica Stoner (1994). Es así como se afirma la influencia que prevalece a nivel estadístico entre las variables de estudio, dado que el desempeño laboral puede ser interferido por variables individuales como destrezas, conocimientos, actitudes o la motivación, siendo esta última la que se vería afectada; de modo que, en la medida que la motivación de los trabajadores se encuentre en niveles adecuados, se podrá percibir un adecuado desempeño laboral.

Sobre el primer objetivo específico, se logró encontrar que los factores intrínsecos y el desempeño laboral no guardan una relación significativa entre sí ( $p = .253$ ), lo cual resulta ser incongruente con los hallazgos del estudio desarrollado por Armas (21) en la población de Cajabamba, donde sí encontró una relación significativa entre tales constructos, contando con una significancia menor al 0.05 ( $p = .000$ ), al igual que lo encontrado por Quispe y Sandoval (23) en la población de Lima.

Esto se justifica a nivel teórico con lo propuesto por Chiavenato (25), quien reconoce los factores intrínsecos como aquellas motivaciones y satisfacciones internas que provienen del propio individuo y están relacionadas con la actividad en sí misma; es decir, enfocan su atención en el disfrute y la satisfacción individual, misma que se obtiene por medio de la realización de alguna tarea o actividad, sin depender de incentivos externos como recompensas económicas o reconocimientos del mundo exterior en el que se desenvuelve. En tanto, para este mismo autor, el desempeño laboral se configura como un constructo que se evalúa a partir de indicadores externos, como la productividad, calidad e innovación, así como elementos de naturaleza netamente organizacional y ambiental. (25)

Respecto al segundo objetivo específico, los factores extrínsecos y el desempeño laboral no se relacionan de forma significativa a nivel estadístico ( $p = .623$ ). Esto no guarda relación con lo reportado por investigaciones precedentes, como la de Armas (21) y Quispe y Sandoval (23), quienes determinaron que sí existe una relación entre la dimensión de la motivación y el desempeño laboral de trabajadores de Cajabamba y Lima, respectivamente.

Así, desde el sustento teórico, se reconoce que los factores extrínsecos son aquellos que influyen en la motivación de la persona, puesto que están vinculados a recompensas o incentivos que provienen del entorno externo, de fuera de la actividad en sí misma, por lo que son otorgados por personas o eventos externos circundantes al individuo (25). Mientras que, el desempeño laboral se encuentra influenciado por factores que dependen del mundo exterior, tales como los organizacionales y ambientales, los cuales se encontrarán vinculados a la cultura, estructura, clima y políticas de la institución a la que la persona presta sus servicios, mismos que no precisamente estarán en sintonía con las metas u objetivos que el colaborador tenga establecidos para su vida personal y profesional (25).

Por último, el tercer objetivo específico se orientó al establecimiento de la relación entre motivación y los factores actitudinales asociados al desempeño laboral, logrando identificar la inexistencia de tal relación, dado que se obtuvo un valor de significancia superior al 0.05 teórico ( $p = .286$ ). En esa línea, a nivel teórico, se concibe la motivación como un concepto más vinculado con la perspectiva microscópica del comportamiento organizacional, su definición es compleja y no hay consenso al respecto (25), de aquí que, se define la motivación como un elemento fundamental para alcanzar una óptima comprensión de la conducta humana dentro del entorno organizacional; no obstante, según Chiavenato (25), los factores actitudinales del desempeño laboral están orientados hacia el reconocimiento de estados mentales particulares de cada persona, mismos que repercuten sobre su forma de comportarse o responder hacia estímulos del ambiente exterior, puesto que las actitudes responden a evaluaciones, juicios de valor o predisposiciones afectivas que una persona tiene hacia los mencionados estímulos.

Dentro de las limitaciones del estudio, es importante recalcar el sesgo que se evidenció al realizar la recolección de datos, iniciando por el tamaño de muestra muy amplio y el instrumento, ya que no fue probado previamente en trabajadores de salud. El trabajo de campo se realizó en su totalidad por mi persona, presenciando la negativa de la gran mayoría de profesionales por participar del estudio, al ser necesario firmar el consentimiento informado que contenía nombres y apellidos del encuestado.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La variable motivación se relaciona negativa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023. Por lo tanto, se concluye que sí existe una relación negativa entre ambas variables y es significativa.
2. La dimensión factores intrínsecos asociados a la motivación no se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal asistencial del hospital Las Mercedes Chiclayo. Por lo tanto, se concluye que no existe una correlación significativa.
3. La dimensión factores extrínsecos asociados a la motivación no se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal asistencial del hospital Las Mercedes Chiclayo 2023. Por lo tanto, se concluye que no existe una correlación significativa.
4. La variable motivación no se relaciona directamente con la dimensión factores actitudinales asociados al desempeño laboral del personal asistencial del hospital Las Mercedes Chiclayo 2023. Por lo tanto, se concluye que no existe una correlación significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al director y jefes de personal del hospital Las Mercedes, se les recomienda trabajar en la implementación de un plan de actividades que coadyuve a la facilitación de herramientas para una mejora en el manejo de la motivación, lo que traería consigo un desempeño laboral más favorable.
2. Al director y jefes de personal del hospital Las Mercedes, se les recomienda mantener el buen nivel de los factores extrínsecos de la motivación en sus colaboradores pues el personal asistencial necesita reconocimiento, realización personal, un óptimo centro de labores y progresar dentro del hospital.
3. Al director y jefes de personal del hospital Las Mercedes de Chiclayo, se les recomienda trabajar más en los factores extrínsecos de la motivación, se puede iniciar mejorando la administración y políticas del hospital, relaciones interpersonales, supervisión de superiores, salario, relaciones interpersonales y brindándoles seguridad en el puesto que desempeñan.
4. Al los futuros tesisistas a realizar una investigación en este nosocomio, pero con una muestra mas pequeña y sin incluir datos personales en los cuestionarios.

## VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Laufer, R. China 1949-1978: industrial revolution and socialism. Three decades of economic construction and social transformation. *Izquierdas* [Internet]. 2021, 50: 1-14. <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50492021000100224>
2. Padovan I. Teorías de la motivación. aplicación práctica. [Internet]. Universidad Nacional de Cuyo; 2020. Available from: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf)
3. Infante AV. El Legado de Frederick Irving Herzerg. *Rev Univ EAFIT* [Internet]. 2002;128:210–9. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
4. Tuesta Panduro JA, Cárdenas MA, Chávez Santos R, Morante Dávila MA. Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia* [Internet]. 2021;26(95):629–41. Available from: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271/38801>
5. Salazar L. Motivación y Calidad de vida laboral en el personal asistencial del Hospital Hugo Pesce Pescetto. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2020;5:24. Available from: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.558](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.558)
6. Potosme B. Relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de enfermería, hospital Bolonia-sermesa, Managua agosto-septiembre 2019 [Tesis es maestría]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, 2021. p. 1949. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14156>
7. Gutierrez J, Solano J. Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la pandemia del covid-19. *Cuadernos de Administración* [Internet]. 2020;1(1):15–28. Available from: [https://www.uned.ac.cr/sites/default/files/inline-files/02\\_2215-5880\\_V11\\_15-28.pdf](https://www.uned.ac.cr/sites/default/files/inline-files/02_2215-5880_V11_15-28.pdf)
8. Martínez J. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los

- trabajadores de Colaromo SRL, ATE, 2021 [Internet]. Universidad de San Martín de Porres; 2021. Available from: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10165/martinez\\_gji.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10165/martinez_gji.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Del Estal MC, Melián S. Motivación por el servicio público de los profesionales de los centros de atención primaria: ¿qué es más importante el entorno o el apoyo directivo? *Atención Primaria* [Internet]. 2021;53(4):101995. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-motivacion-por-el-servicio-publico-S0212656721000299>
  10. Tacuri MJ, Orbe MP. Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca. Caso: Extensión Cañar. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología* [Internet]. 2021;7(3):593–614. Available from: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/602/920>
  11. Fernández RY, Antonio J. La motivación como estrategia para la optimización del desempeño laboral en las empresas del Estado. *Gestio et Productio Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales* [Internet]. 2021;3(5):22–40. Available from: <https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/31/46>
  12. Torres W, Torres C, Seijas J, Rengifo R, Martell K. Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2021;5(1):593–600. Available from: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/260/342>
  13. Venegas B, Rodríguez M; Abril, R; Calero G. Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel. *Sapienza Int J Interdiscip Stud* [Internet]. 2022;3(3):2–15. Available from: <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/390/251>
  14. Bayser B. Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología* [Internet]. 2022;2. Available from: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/12/15>

15. Ballart X, Ferraioli F, Iruela A. Carga administrativa , motivación y bienestar entre médicos de atención primaria. Comparación entre modelos de gestión. Gac Sanit [Internet]. 2023;37. Available from: <https://www.gacetasanitaria.org/es-carga-administrativa-motivacion-bienestar-entre-articulo-S0213911123000201>
16. Aponte Murcia C, Acero ÁR. Motivación y enganche para la enseñanza clínica en un hospital universitario. Educ Médica [Internet]. 2023;24(4):100828. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2023.100828>
17. Crisóstomo M. Gestión Del Talento Humano Y Desempeño Laboral Del Personal Asistencial En El Departamento De Farmacia, Hospital Regional De Huacho, 2018. [Internet]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. Available from:  
[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2884/MARÍA RITA CRISÓSTOMO SALVATIERRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2884/MARÍA_RITA_CRISÓSTOMO_SALVATIERRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. García S. Motivacion Y Desempeño Laboral En Las Enfermeras Del Hospital De Supe – 2020 [Internet]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2020. Available from:  
[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4519/GARCÍA URBANO%2C SANDRA BRIGITT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4519/GARCÍA_URBANO%2C_SANDRA_BRIGITT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Quintana D. Factores asociados al bajo desempeño laboral del profesional de Enfermería – Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – 2019 [Internet]. Vol. 0, Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Available from:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17729/Quintana\\_ad.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17729/Quintana_ad.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
20. Castillo L. Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Manco Ccapac, Distrito de Santiago de Cusco 2018 [Internet]. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2021. Available from:  
[https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6642/253T2021\\_1153\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6642/253T2021_1153_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Donayre M. Motivación y desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Tumbes, 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo. [Tumbes]: Universidad César Vallejo; 2021. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80462>
22. Armas D. Motivación y Desempeño Laboral del Personal del Ministerio Público de Cajabamba, 2020 [Internet]. Universidad de San Martín de Porres; 2021. Available from: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8861/armas\\_gdm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8861/armas_gdm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Dávila MJ. Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería del área no covid-19 en un hospital de Chimbote, 2022 [Internet]. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2022. Available from: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28068/DESEMPEÑO\\_HOSPITAL\\_DAVILA\\_ZAVALETA\\_MERY\\_JANE.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28068/DESEMPEÑO_HOSPITAL_DAVILA_ZAVALETA_MERY_JANE.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
24. Quispe D, Sandoval F. Motivación y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 de los colaboradores del área de cobranzas de una empresa de servicios de sepelio en Lima, 2021 [Internet]. [Lima]: Universidad de San Martín de Porres; 2022. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/11345>
25. Chiavenato I. Comportamiento organizacional [Internet]. Segunda. Chacón JM, editor. México; 2017. 546 p. Available from: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
26. Tuesta JA, Cárdenas MA, Chávez R, Morante MA. Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. In: Revista Venezolana de Gerencia [Internet]. 95th ed. Venezuela; 2021. p. 629–41. Available from: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271/38801>
27. Keith WWD. Administración de recursos humanos [Internet]. 6th ed. Vol. 21. México; 2020. 1–9 p. Available from: <http://journal.um->

surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203

28. Real Académica Española [Internet]. Esfuerzo. 2024 [citado el 02 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://dle.rae.es/esfuerzo>
29. Real Académica Española [Internet]. Persistencia. 2024 [citado el 02 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://dle.rae.es/persistencia>
30. Real Académica Española [Internet]. Superación. 2024 [citado el 02 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://dle.rae.es/superaci%C3%B3n>
31. Real Académica Española [Internet]. Eficacia. 2024 [citado el 02 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://dle.rae.es/eficacia>
32. Real Académica Española [Internet]. Eficiencia. 2024 [citado el 02 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://dle.rae.es/eficiencia>
33. Hernández-Sampieri R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. Sexta. México; 2018. 656 p. Available from: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
34. Arias J, Holgado J, Tafuer T, Vadquez M. Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. 1° ed. Puno, Perú. Editorial Inudi; 2022. 106p. Disponible en: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
35. Plaza P, Bermeo C, Moreira M. Metodología de la investigación. 1° ed. Quevedo, Ecuador. Editorial Colloquium. 2019. 240p.

## ANEXOS

### 1. Matriz de consistencia

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO 2023											
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO								
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable1: MOTIVACION								
¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo, 2023?	Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo, 2023.	No existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023	<p><b>Definición Conceptual.</b> Estado de ánimo que conlleva a un ser humano a accionar de tal forma que pueda alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales.</p> <p><b>Definición Operativa:</b> concepto más vinculado con la perspectiva microscópica del comportamiento organizacional</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variables</th> <th style="width: 25%;">Dimensiones</th> <th style="width: 60%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">MOTIVACION</td> <td style="vertical-align: top;">Factores intrínsecos</td> <td style="vertical-align: top;">Reconocimiento Responsabilidad Realización del personal Trabajo Progreso</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Factores extrínsecos</td> <td style="vertical-align: top;">Política de la institución Administración Relaciones interpersonales Condiciones de trabajo Supervisión Estatus Salario Seguridad en el puesto</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Indicadores	MOTIVACION	Factores intrínsecos	Reconocimiento Responsabilidad Realización del personal Trabajo Progreso	Factores extrínsecos	Política de la institución Administración Relaciones interpersonales Condiciones de trabajo Supervisión Estatus Salario Seguridad en el puesto
Variables	Dimensiones	Indicadores									
MOTIVACION	Factores intrínsecos	Reconocimiento Responsabilidad Realización del personal Trabajo Progreso									
	Factores extrínsecos	Política de la institución Administración Relaciones interpersonales Condiciones de trabajo Supervisión Estatus Salario Seguridad en el puesto									
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS									
PE1. ¿Cuál es la relación entre los factores intrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial?	OE1. Determinar la relación entre los factores intrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial	HS1. No existe relación entre los factores intrínsecos asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial									
PE2. ¿Cuál es la relación entre los factores extrínsecos	OE2. Determinar la relación entre los factores extrínsecos asociados a la	HS2.No existe relación entre los factores extrínsecos asociados a la motivación y el	<b>Variable2. DESEMPEÑO LABORAL</b>								

asociados a la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial?	motivación y el desempeño laboral del personal asistencial	desempeño laboral del personal asistencial
PE3. ¿Cuál es la relación entre motivación y los factores actitudinales asociados al desempeño laboral del personal asistencial?	OE3. Identificar la relación entre motivación y los factores actitudinales asociados al desempeño laboral del personal asistencial.	HS3. No existe relación entre motivación y los factores actitudinales asociados al desempeño laboral del personal asistencial

**Definición Conceptual:** el desempeño laboral está estrechamente relacionado con las características individuales de cada persona

**Definición Operativa:** es el resultado de la interacción de las cualidades, necesidades y habilidades del ser humano.

Variable	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Factores actitudinales	Disciplina Actitud cooperativa Responsabilidad Habilidad Creatividad Realización Discreción Presentación personal
	Factores operativos	Conocimiento Calidad Cantidad Liderazgo Exactitud Trabajo en equipo

## 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

Por favor sírvase marcar con una equis (X) la respuesta seleccionada en cada ítem.

<b>VARIABLE 1: MOTIVACIÓN</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>D1</b>	<b>Dimensión: Motivación intrínseca</b>			
1	¿Siente satisfacción consigo mismo cuando cumple las funciones propias de su cargo?			
2	¿El trabajo que realiza a diario lo hace sentir orgulloso?			
3	¿La relación con su jefe inmediato es agradable y permite una buena convivencia?			
4	¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y permite una buena convivencia?			
5	¿Su jefe inmediato le motiva para realizar su trabajo de manera eficiente?			
6	¿El clima laboral de su institución facilita el cumplimiento oportuno de sus funciones?			

14	¿Usted se identifica con las jornadas de acercamiento a la comunidad que ejecuta la institución?			
15	¿Se siente bien consigo mismo cuando el usuario o ciudadano comprende la orientación que usted brinda?			
16	¿Usted se identifica con los valores de justicia y equidad?			
17	¿Se siente comprometido con la institución a fin de que esta logre sus objetivos y planes propuestos?			
18	¿Usted se identifica con la misión y visión de la institución?			
19	¿Cuándo sus compañeros de trabajo necesitan apoyo usted tiene el compromiso de hacerlo?			
20	¿Practica los valores de la institución en su puesto de trabajo?			

	<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>D1</b>	<b>Dimensión: Factores operacionales</b>			
21	¿Cuenta con el conocimiento necesario para el desarrollo de las funciones propias de su cargo?			
22	¿Realiza aportes académicos, técnicos o especializados en beneficio de su institución?			
23	¿Se capacita en temas que le permitan desarrollar mejor sus funciones?			
24	¿Usted cuenta con la capacidad de realizar trabajo bajo presión?			
25	¿Tiene independencia para tomar decisiones que le permitan resolver asuntos propios de su función?			
26	¿Usted es responsable con la entrega oportuna de trabajo asignado?			
27	¿Practica el trabajo en equipo con sus compañeros que realiza la misma función?			
28	¿Realiza sugerencias para mejorar el desarrollo de sus funciones?			
<b>D2</b>	<b>Dimensión: Factores actitudinales</b>			
29	¿Usted apoya a sus compañeros cuando tienen trabajo pendiente de realizar?			

	<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>D1</b>	<b>Dimensión: Factores operacionales</b>			
21	¿Cuenta con el conocimiento necesario para el desarrollo de las funciones propias de su cargo?			
22	¿Realiza aportes académicos, técnicos o especializados en beneficio de su institución?			
23	¿Se capacita en temas que le permitan desarrollar mejor sus funciones?			
24	¿Usted cuenta con la capacidad de realizar trabajo bajo presión?			
25	¿Tiene independencia para tomar decisiones que le permitan resolver asuntos propios de su función?			
26	¿Usted es responsable con la entrega oportuna de trabajo asignado?			
27	¿Practica el trabajo en equipo con sus compañeros que realiza la misma función?			
28	¿Realiza sugerencias para mejorar el desarrollo de sus funciones?			
<b>D2</b>	<b>Dimensión: Factores actitudinales</b>			
29	¿Usted apoya a sus compañeros cuando tienen trabajo pendiente de realizar?			

30	¿Participa como voluntario en las jornadas de acercamiento a la comunidad que ejecuta la institución?			
31	¿Cuida el prestigio y la imagen de la institución?			
32	¿Le interesa que el usuario comprenda cuando recurre a usted para realizar una consulta?			
33	¿Los trabajadores cumplen con el reglamento interno de trabajo y/o normas establecidas por la institución?			
34	¿Es leal con su jefe inmediato?			
35	¿Los trabajadores aplican los valores institucionales en el cumplimiento de sus funciones?			
36	¿Hace buen uso de los bienes patrimoniales y útiles de escritorio asignados a su persona?			
37	¿Se ausenta de sus labores solo en casos de emergencia y asuntos que tengan carácter de inaplazable?			
38	¿Evita realizar murmuraciones de sus compañeros de trabajo?			
39	¿Los trabajadores de la institución tratan con respeto al usuario?			
40	¿Los trabajadores de la institución mantienen la confidencialidad de la información?			

### 3. Ficha de validación de instrumento

#### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

##### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CHÁVEZ ANYAYPOMA CÉSAR AUGUSTO  
 1.2 Grado académico: MAESTRO EN DERECHO PENAL Y CRIMINOLOGÍA  
 1.3 Título de la Investigación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020.  
 1.5 Autor del instrumento: DEISSY MAGALI ARMAS GIL.  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: GESTION PÚBLICA  
 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					√
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					√
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					√
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					√
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					√
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					√
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					√
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					√
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					√
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					√
SUB TOTAL						100
TOTAL						100

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20

VALORACION CUALITATIVA: Es pertinente a la investigación

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es perfectamente aplicable

Lugar y fecha: Cajabamba 05 de noviembre de 2020

  
 .....  
 Firma del experto  
 DNI: 41182661

**FICHA DE VALIDACION DE  
INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: FUMAGALLI SILVA MAGALY DEL PILAR
- 1.2 Grado académico: MAESTRA EN DERECHO PENAL Y CRIMINOLOGÍA
- 1.3 Título de la Investigación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020.
- 1.5 Autor del instrumento: DEISSY MAGALI ARMAS GIL
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: GESTION PÚBLICA
- 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO.

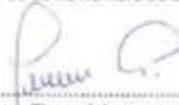
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					√
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					√
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					√
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					√
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					√
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					√
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					√
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					√
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					√
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					√
SUB TOTAL						100
TOTAL						100

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20

VALORACION CUALITATIVA: Es pertinente a la investigación

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es perfectamente aplicable

Lugar y fecha: Cajabamba 05 de noviembre de 2020

  
 .....  
 Firma del experto  
 DNI: 46213280

**FICHA DE VALIDACION DE  
INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CHÁVEZ ALVARRÁN FRANCISCO VALDEMAR
- 1.2 Grado académico: MAESTRO EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN
- 1.3 Título de la Investigación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020.
- 1.5 Autor del instrumento: DEISSY MAGALI ARMAS GIL
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: GESTION PÚBLICA
- 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					√
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					√
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					√
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					√
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					√
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					√
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					√
8. COHERENCIA	Entre los indios, indicadores, dimensiones y variables.					√
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					√
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					√
SUB TOTAL						100
TOTAL						100

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20  
 VALORACION CUALITATIVA: Es pertinente a la investigación  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es perfectamente aplicable

Lugar y fecha: Cajamarca 04 de noviembre de 2020

  
 .....  
 Firma del experto

DNI: 08703242

## 4. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,....., acepto de manera voluntaria participar en la investigación realizada por Fiorella Adela Fiestas Medianero, de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gerencia de Servicios de la Salud, titulada “Motivación y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes 2023”, para cual se utilizaran dos cuestionarios sencillos.

- La ejecución del cuestionario de evaluación no será perjudicial a la integridad del investigado.
- El investigador se compromete a no revelar la identidad del investigado en ningún momento del proceso, ni posterior a este.
- Los resultados de la investigación serán discutidos con la finalidad del aprendizaje, siempre manteniendo el anonimato del investigado.
- Es importante para el investigador que usted participe de esta investigación, sin embargo, usted puede decidir en cualquier momento participar o no de ella.
- Al finalizar la investigación, se brindarán los resultados de dicho estudio al director del Hospital con la finalidad de tomar en cuenta y realizar planes de mejora para su personal asistencial.
- Para cualquier información adicional y/o dificultad relacionada con la investigación, el investigado puede contactarse con la investigadora Fiorella Adela Fiestas Medianero, mediante su correo electrónico: [fiorellafiestas@outlook.es](mailto:fiorellafiestas@outlook.es)

Chiclayo.....de.....del 2023

---

Firma del investigado(a)

---

Firma de la investigadora

## 5. Carta de conformidad de comité de ética

 **USMP**  
UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES  
Facultad de Medicina Humana

La Molina, 04 de julio de 2023

**Oficio No. 770 - 2023 - CIEI-FMH- USMP**

Señorita  
**Fiorella Adela Fiestas Medianero**  
Alumna de posgrado  
Facultad de Medicina Humana  
Universidad de San Martín de Porres  
Presente

**Ref. Plan de Investigación: Motivación y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023**

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y en atención a su solicitud informarle que, en cumplimiento de las buenas prácticas clínicas y la legislación peruana vigente en materia de investigación científica en el campo de la salud, el Comité de mi presidencia, **sesión del 03 de julio evaluó y aprobó el siguiente documento:**

- **Plan de Investigación: Motivación y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Las Mercedes Chiclayo 2023**

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines que correspondan.

Atentamente,

  
**Dr. Amador Vargas Guerra**  
Presidenta  
Comité Institucional de Ética en Investigación  
de la Facultad de Medicina Humana de la  
Universidad de San Martín de Porres

AVG/ABZ/ach

**ERABIT**

Comité Institucional de Ética en Investigación  
Facultad de Medicina Humana USMP  
Alameda del Corregidor N° 1531 Urb. Los Sirius  
III Etapa - La Molina  
Telf: 365-2300 anexo 160  
[etica\\_fmh@usmp.pe](mailto:etica_fmh@usmp.pe)  
<https://medicina.usmp.edu.pe/comite-etica-usmp-fmh/>