



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La motivación y su relación con el desempeño laboral  
del personal de salud de la Micro Red Pucacaca – 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

**Br. RUTH HIDALGO VELA**

**ASESOR:**

**M. SC. KELLER SÁNCHEZ DÁVILA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN Y CALIDAD DE LAS INTERVENCIONES EN SALUD**

**TARAPOTO - PERÚ**

**2015**

**PÁGINA DEL JURADO**



---

**Dr. JUAREZ DIAZ JUAN RAFAEL**


**Presidente**



---

**MG. BAZAN VARGAS KIEFFER SEGUNDO**

**Secretario**



---

**MG. SANCHEZ DAVILA KELLER**

**Vocal**

## DEDICATORIA

Una persona usualmente se convierte en aquello que cree que es. Si yo sigo diciéndome a mí mismo que no puedo hacer algo, es posible que yo termine siendo incapaz de hacerlo. Por el contrario si yo tengo la creencia que sí puedo hacerlo, con seguridad yo adquiriré la capacidad de realizarlo aunque no la haya tenido al principio. (Gandhi)

El camino al éxito está lleno de tropiezos y se necesita fuerza, perseverancia y actitud positiva para continuar

El presente trabajo de investigación está dedicado a todas las personas que buscan crecimiento personal y aprovechan todos los momentos que la vida ofrece para dar un paso más hacia la superación personal y profesional

Gracias a mi Dios por brindarme el apoyo constante para enfrentar cada día, los retos que la vida me tiene preparada

## AGRADECIMIENTOS

Mis más profundos y sinceros agradecimientos, a Dios por permitir que mis sueños se cumplan. A mi madre, Isabel Vela, por el apoyo incondicional y sabios consejos a lo largo de la mi vida, y mi familia por constante atención y soporte.

A mi profesor M. SC. Keller Sánchez Dávila, a quien admiro siempre, llevo conmigo todas sus enseñanzas, infinitas gracias por su asesoría y dirección en el trabajo de investigación.

A toda la directiva de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por su apoyo y colaboración para la realización de esta investigación.

A todo el personal de salud que labora en la Micro Red Pucacaca por aceptar ser parte de esta investigación y por todo el apoyo brindado.

A todos mis amigos que han sido importantes durante todo este tiempo y que de alguna y otra manera aportaron su granito de arena

Gracias a todos.

***Ruth Hidalgo Vela***

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

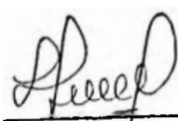
Yo, **Ruth Hidalgo Vela**, identificada con **DNI N°42419218**, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: ***“La motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de salud de la Micro Red Pucacaca – 2014”***

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 03 de enero de 2015



---

**Ruth Hidalgo Vela**

**DNI N°42419218**

## PRESENTACIÓN

En el campo de la salud; la motivación del personal es esencialmente relevante en los profesionales, cuya razón de ser, es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de calidad. Por ello el conocimiento y comprensión del nivel de motivación y el desempeño laboral constituyen factores fundamentales para la organización y los resultados que se propone alcanzar.

El presente estudio “La Motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de Salud de la Micro Red Pucacaca – Red Picota – 2014”, tuvo como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de Salud de la Micro Red Pucacaca – Red Picota – 2014, cuyo propósito fue proporcionar información válida que permita al personal elaborar estrategias para mejorar los niveles de motivación e indicadores para la evaluación y así contribuir a mejorar la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos en el cual se priorice un programa de incentivos hacia el personal que facilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

El presente trabajo consta; Capítulo I Introducción en el cual se expone el Planteamiento, Delimitación y Origen del problema, Formulación del problema, Justificación, Objetivos, Propósito, Antecedentes del estudio, Base teórica, Hipótesis y Definición Operacional de Términos; Capítulo II Material y Método que incluye Nivel, Tipo y método, Población, Técnica e Instrumento, Procedimiento de Recolección de datos, Procedimiento para el Procesamiento, Presentación, Análisis e Interpretación de Datos.

Capítulo III Resultados y Discusión; Capítulo IV Conclusiones, Recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Declaratoria de autenticidad.....	6
Presentación.....	7
Índice.....	8
Índice de gráficos.....	9
Resumen.....	12
Abstract.....	13
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>14</b>
Antecedentes.....	14
Justificación.....	17
Problema.....	19
Hipótesis.....	19
Objetivos.....	20
Marco teórico.....	21
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>39</b>
2.1. Variables.....	39
2.2. Operacionalización de variables.....	40
2.3. Metodología.....	41
2.4. Tipos de estudio.....	41
2.5. Diseño.....	41
2.6. Población, muestra y muestreo.....	41
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
2.8. Métodos de análisis de datos.....	43
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>44</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>56</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>65</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>66</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>70</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Grafico N° 01:</b> Remuneración recibida por el desempeño laboral del personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	44
<b>Grafico N° 02:</b> Incentivos laborales recibidos por el desempeño laboral del personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	45
<b>Grafico N° 03:</b> Entorno laboral del personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	45
<b>Grafico N° 04:</b> Apoyo recibido por el equipo de salud de la Micro Red Pucacaca 2014.....	46
<b>Grafico N° 05:</b> Facilidades que brinda el jefe del establecimiento al personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	46
<b>Grafico N° 06:</b> Capacitaciones recibidas anualmente para el personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	47
<b>Grafico N° 07:</b> Dotación de recursos humanos en los diferentes establecimientos de la Micro Red Pucacaca 2014.....	47
<b>Grafico N° 08:</b> Abastecimiento de materiales e implementos necesarios para el desempeño laboral del personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	48
<b>Grafico N° 09:</b> Cumplimiento de las normas de bioseguridad en los diferentes establecimientos de salud de la Micro Red Pucacaca 2014.....	48
<b>Grafico N° 10:</b> Cumplimiento de los derechos (respeto de sus horarios de trabajo 150 horas al mes, vacaciones según rol, entre otros) en los diferentes establecimientos de la Micro Red Pucacaca.....	49
<b>Grafico N° 11:</b> Ambiente laboral donde se desempeña el personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	49
<b>Grafico N° 12:</b> Identificación institucional del personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	50



<b>Grafico N° 13:</b> Realización y desarrollo personal de los trabajadores de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	50
<b>Grafico N° 14:</b> Oportunidades de desarrollo y logro de competencias profesionales a través del desempeño laboral del personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	51
<b>Grafico N° 15:</b> Reconocimiento recibido por su institución hacia el desempeño laboral del personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	51
<b>Grafico N° 16:</b> Reconocimiento (Delegación de nuevas responsabilidades, nuevos retos, premios, cartas de felicitación, etc.) al personal de salud de la Micro Pucacaca 2014 por su desempeño laboral.....	52
<b>Grafico N° 17:</b> Apoyo brindado por parte del jefe del establecimiento en la labor diaria del personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	52
<b>Grafico N° 18:</b> Críticas y opiniones constructivas que ayudan a que personal de salud de la Micro Pucacaca 2014 crezca y mejore laboralmente.....	53
<b>Grafico N° 19:</b> Nivel de motivación del personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	53
<b>Grafico N° 20:</b> Resultados de la Evaluación del Desempeño laboral del personal de salud de la Micro Pucacaca 2014.....	55

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 01:</b> Operacionalización de variables.....	40
<b>Tabla N° 02:</b> Puntuación del nivel de motivación.....	42
<b>Tabla N° 03:</b> Puntuación del nivel de desempeño laboral.....	43
<b>Tabla N° 04:</b> Correlación de las variables de estudio.....	55

## INDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA N° 01: Teoría de las necesidades de Maslow.....</b>	<b>22</b>
---	-----------

## RESUMEN

La presente investigación se enmarcó en determinar la relación que existe entre la Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red Pucacaca 2014, la misma se desarrolló apoyada en un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional de campo no experimental. Se aplicó un instrumento tipo encuesta y un formato de evaluación del desempeño a una población de 37 trabajadores de salud. El resultado obtenido fue que el personal se encuentra motivado, así mismo tienen un nivel de desempeño alto, desarrollando eficientemente sus labores.

**Palabras claves: Motivación, Desempeño Laboral, Remuneración, Incentivos**

## ABSTRACT

The present research was undertaken to analyze the relationship between motivation and job performance of health workers Micro Red Pucallpa 2014. It was developed supported by a correlational quantitative, descriptive study of non-experimental field. One survey instrument type and format of performance evaluation of a population of 37 health workers was applied. The result was that the staff is motivated; also have a high level of performance, developing their best work.

**Keywords:** Motivation, Job Performance, Compensation, Incentives.