



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

La motivación y desempeño laboral de los colaboradores en una
clínica privada de Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Monsalve Saavedra de Gamarra, Yuliana Celeste (orcid.org/0000-0002-2054-3411)

ASESORA:

Dra. Gálvez Díaz, Norma Del Carmen (orcid.org/0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y de Gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, forjador de mi camino quien me brinda fortaleza para no desmayar.

A mis padres Luis Héctor y María Betty quienes me apoyaron en este nuevo proyecto y me animaron siempre mantenerme firme.

A mi esposo Luis Enrique que con su paciencia me demostró que si puedo continuar con mis metas y sueños.

A Juan Carlos, Cristhofer Mathías mis hijos amados mi principal motivación para continuar con mis sueños.

Yuliana Celeste

Agradecimiento

A mi Asesora, Dra. Norma del Carmen GálvezDíaz, quien fue artífice de mi formación profesional como maestrante; brindándome la oportunidad de recurrir a sus conocimientos para el desarrollo de la tesis.

Yuliana Celeste

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Detalle de muestra estratificada.....	17
Tabla 2. Pruebas de normalidad.....	21
Tabla 3. Análisis de relación de variables entre la motivación y desempeño laboral en una clínica privada de Chiclayo	22
Tabla 4. Características del personal administrativo y asistencial	23
Tabla 5. Comparación de la motivación y desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial a partir de las dimensiones.....	28

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación.....	14
Figura 2. Nivel de motivación en el personal administrativo y asistencial descrito por dimensiones	25
Figura 3. Nivel de motivación en el personal administrativo y asistencial	25
Figura 4. Nivel de desempeño laboral del personal administrativo y asistencial descrito por dimensiones.....	26
Figura 5. Nivel de desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial	27
Figura 6. Comparación de la motivación y desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial.....	27

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en una clínica privada de Chiclayo, 2022. La metodología fue de tipo básica con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, donde se aplicó el cuestionario a una muestra de 149 trabajadores. A través de los resultados se determinó que los factores de la motivación afectan en mayor medida el desempeño del personal administrativo que el del trabajador asistencial, sin embargo, pese a que el resultado del trabajador asistencial es diferente, no se puede dejar de lado, ya que, su motivación es de valoración media para la mayor parte de ellos. Se concluye que la relación entre la motivación y desempeño laboral en una clínica privada de Chiclayo, a través Rho de Spearman, tuvo un valor de 0.841, por lo tanto, la relación entre las variables ha sido alta, además de positiva y significativa, indicando que en la medida que la motivación aumente en los trabajadores administrativos y asistenciales, también aumentará el desempeño laboral.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral, clínica privada.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between motivation and work performance in a private clinic in Chiclayo, 2022. The methodology was basic with a non-experimental descriptive correlational design, where the questionnaire was applied to a sample of 149 workers. Through the results, it was determined that the motivation factors affect the performance of the administrative staff to a greater extent than that of the care worker, however, despite the fact that the result of the care worker is different, it cannot be left aside, since that, their motivation is of medium value for most of them. It is concluded that the relationship between motivation and work performance in a private clinic in Chiclayo, through Spearman's Rho, had a value of 0.841, therefore, the relationship between the variables has been high, as well as positive and significant, indicating that to the extent that motivation increases in administrative and care workers, job performance will also increase.

Keywords: Motivation, work performance, private clinic.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en Etiopía, específicamente en la ciudad de Hawassa, más del 50% de los trabajadores de la salud equiparan la motivación con el estímulo prospectivo o la compensación retrospectiva que se considera lo que los hace trabajar mejor, por ello, la mayoría de ellos consideró la motivación como un “motivador” (94.2%), es decir, un incentivo, y no como un estado de ánimo que permite a los trabajadores tener un mayor nivel de desempeño laboral (Deressa y Zeru, 2019)

Un escenario similar se dio en Ghana, donde por medio de un estudio se determinó que la motivación en el trabajo del 74.3% son mayores entre los trabajadores sanitarios del sector privado, presentando menos probabilidades de abandonar sus instalaciones de salud actuales, lo que no se ve en el sector público, determinando que el 84.6% de los trabajadores de salud pública evidenciaron que dicha situación afecta el desempeño laboral general negativamente por los bajos niveles de motivación en el 62.1% de trabajadores (Hotchkiss et al., 2019).

Del mismo modo, en Grecia se presentó un panorama similar durante la pandemia en un hospital público en el 2021, donde se vio la necesidad de incentivar al menos al 84.2% de los trabajadores de la salud para incrementar su desempeño de manera urgente (54.8%), ya que el sistema de salud se vio severamente afectada por la crisis financiera mundial, lo cual tuvo que ser superada entendiendo que la motivación como parte de gestionar eficazmente los recursos disponibles, la gestión de las unidades sanitarias es fundamental para producir servicios de salud de mayor calidad en el 100% de hospitales en Grecia (Kitsios y Kamariotou, 2021).

En cuanto al contexto nacional, en Perú el 52.9% de personas que trabajan en salud manifiestan carecer de los medios y equipos necesarios y el 72.6% tiene un bajo nivel de motivación, lo que conduce a un desempeño deficiente en el 49.7%. Sin embargo, en el sector privado se han brindado varios incentivos económicos que parecen ayudarlos a superar estos problemas y atender pacientes tanto como sea posible, demostrando que incentivar es una herramienta poderosa para motivarlos y aumentar su desempeño (Marín y Placencia, 2020).

Es por ello, que el personal de salud en el Perú por la crisis del COVID-19 el 92.2% se encuentre desmotivada en el inicio de la pandemia debido a que se

estaba sometida a diferentes elementos de riesgo que afectan los ambientes de trabajo, lo cual se vio reflejado en un bajo nivel de desempeño en las tareas que realizaban en cada área de los nosocomios, y sumado a la falta de materiales que garanticen su seguridad reflejó bajos niveles de motivación en el 84.7% del personal asistencial, así como administrativo (93.1%) generando un bajo desempeño en al menos el 54% de los trabajadores de salud (Ortíz, 2020).

Uno de los casos que se puede mencionar es en Tingo María, donde el 46,9% de los profesionales de la salud tuvieron motivación laboral con una valoración media, mostrando que los motivadores clave para el 72.9% de los empleados son los factores que garantice su seguridad física (89.6) y emocional (74.2%), así como las relaciones con sus compañeros (40%) y el nivel de logro (32.9%), mientras que el nivel de recompensas y las características del trabajo juegan un papel secundario para el 54%, lo que deja claro que, para mejorar el nivel de desempeño, debe garantizar un nivel de motivación fuerte en los empleados, y también reconocer los esfuerzos realizados por ellos (Deza et al., 2020).

En Chiclayo, existe una clínica privada, que ofrece una variedad de servicios ambulatorios (consultas externas) e internados, donde las personas pueden recibir atención médica individualizada, atendidos por diferentes profesionales, desde el personal asistencial hasta el administrativo.

Es así que, al observar el comportamiento del personal en la Clínica, fue posible apreciar que suelen estar siempre agotados, no prestan atención a las indicaciones, mostrando caras de cansancio, irritabilidad y agotamiento, lo que demuestra una escasa motivación, situación que puede estar afectando el desempeño laboral. Esta situación se presenta por la falta una política de incentivos en la clínica, siendo necesario en este campo debido al tipo de labores que se hace. La clínica, como el caso de otras instituciones sanitarias, no reconoce que la motivación del personal, así como el desempeño laboral en sus puestos, son cuestiones actualmente centrales.

Esta situación provoca constantes quejas, incomodidades e incluso una falta de respeto por parte de los superiores, así como problemas administrativos en la clínica. Por las razones mencionadas anteriormente, el problema de la investigación se presentó así: ¿Cuál es la relación entre la motivación y desempeño laboral en

una clínica privada de Chiclayo, 2022?, siendo los problemas específicos: (i) ¿Cuáles son las características del personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, 2022?, (ii) ¿Cuál es el nivel de motivación en el personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, 2022?, (iii) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, 2022?, y (iv) ¿Cuál es la comparación de los resultados de la motivación y desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, 2022?.

De esta manera, el estudio se justificó de manera práctica, en el sentido que influyó de forma positiva tanto en el aspecto práctico y administrativo, ya que, al producir información importante de los empleados, le permitió comprender mejor las necesidades, y así tomar las medidas de mejora en la clínica privada. Desde un enfoque teórico, brindó la información necesaria acerca de cómo la motivación del personal estuvo relacionada en el desempeño laboral; considerando que estas bases fueron fundamentales para lograr el mejor equilibrio posible entre las funciones laborales y la clínica. Metodológicamente buscó conocer la relación entre las variables para formular estrategias de mejora y proporcionar al profesional acciones para incentivar, estimular, e incluso, hacer el reconocimiento para contribuir a la motivación y el desempeño laboral y facilitar el logro de objetivos.

En ese sentido, se trazó el objetivo, determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en una clínica privada de Chiclayo, 2022. Así mismo, como específicos: (i) caracterizar el personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, 2022, (ii) determinar el nivel de motivación en el personal administrativo y asistencial de una clínica particular de Chiclayo, 2022, (iii) determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y asistencial de una clínica particular de Chiclayo, 2022, (iv) Comparar los resultados de la motivación y desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, 2022. Finalmente, como hipótesis se planteó que: (H_i) Existe relación entre la motivación y desempeño laboral en el personal de la Clínica privada, Chiclayo 2022, y (H_o) No existe relación entre la motivación y desempeño laboral en el personal de la Clínica privada, Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Empezando por los antecedentes internacionales, se hizo la búsqueda internacionales, nacionales y locales relacionados con la investigación y que contienen datos significativos en relación a las variables:

Malgorzata et al. (2020) estudió sobre los factores de motivación y el desempeño de un hospital público en Varsovia, Polonia, donde el objetivo fue identificar cada factor motivacional y del desempeño en 249 trabajadores médicos de un hospital, lo que se determinó por medio de la teoría de la motivación de Herzberg y para medir el nivel de desempeño el modelo de McKinsey, revelando los resultados que factores de motivación se relaciona con la calidad y el estilo de supervisión, que a la vez tiene el mayor efecto sobre el desempeño (coeficiente de correlación de rangos de Spearman = 0,790; $p < 0,001$), mientras que la retroalimentación sobre el desempeño tiene el efecto más bajo en los profesionales sanitarios encuestados (54% de los médicos), concluyendo así que los principios de la revisión del desempeño individual deben incorporarse a las estrategias diseñadas para mejorar estableciendo reglas específicas sobre cómo compartir la retroalimentación del desempeño con médicos individuales.

Por su parte, Huiwen et al. (2019) investigaron sobre factores motivadores que se presentan en el desempeño de atención primaria en China, tuvo como objetivo comprender el perfil actual de los trabajadores de atención primaria chinos y sus factores motivadores de desempeño y proponer sugerencias de políticas específicas para mejorar su desempeño laboral, para lo que la metodología fue mediante una búsqueda sistemática en PubMed y MEDLINE para identificar artículos publicados desde el 1 de enero de 2000 hasta el 2 de junio de 2018; de esta manera los hallazgos indicaron que el puntaje general de satisfacción laboral fue de 3,30, apenas alcanzando una calificación de satisfecho con el 49.8% y varió en diferentes regiones, es así que concluyeron que hay una baja satisfacción laboral con el 51.2% entre los PCW en China, siendo los incentivos financieros y el avance profesional son los dos factores motivadores más importantes.

Del mismo modo, López (2019) investigó sobre la motivación como un factor que suele influir en el desempeño laboral, cuyo objetivo fue identificar cada uno de

los factores que tenían un nivel de influencia en el desempeño desarrollando una investigación de carácter descriptivo, no experimental y transversal, mostrando como resultado que la motivación está en un nivel medio de 2.4, mismo que se relacionó al resultado de desempeño con el mismo nivel 2.6 debido a su nivel de influencia entre ambas del 72.3%, por ello, concluyó que hay un índice alto de desmotivación (78.6%) entre los trabajadores de la institución, traducándose en descontento y apatía (64.9%), lo que repercute directamente en el desempeño laboral del 62% de los trabajadores.

Otro estudio fue el de Hotchkiss et al. (2019) que investigaron sobre la motivación entre los trabajadores, y tuvo como fin fue investigar los factores asociados con la motivación de los trabajadores de la salud a lo largo del tiempo entre los trabajadores de atención primaria de la salud del sector público en Etiopía por medio de una metodología descriptiva obteniendo datos de trabajadores de la salud en cuatro regiones (Addis Abeba, Oromia, Amhara y Somali), siendo los resultados de valoración de motivación positivo en el 64% valorando factores como las recompensas financieras (21.3%) y satisfacción con el puesto de trabajo (51%), el reconocimiento del trabajador (64%), por ello, concluyeron que tanto los componentes financieros como los no financieros son determinantes de la motivación de los trabajadores de la salud en el contexto etíope.

Del mismo modo, Gunawana et al. (2019) realizaron un artículo de investigación de la motivación como factor que afecta el desempeño del enfermero en Hospitales, siendo el objetivo analizar el factor que afecta el desempeño de las enfermeras que trabajan en los nosocomios, para lo cual el diseño del estudio utilizó un enfoque transversal y se realizó en 200 enfermeras teniendo como resultado que los factores que se encuentran relacionados con el desempeño de los enfermeros son la motivación para el trabajo, el conocimiento del enfermero sobre la aplicación del método de equipo, la duración del trabajo y el nivel de educación ($p < 0,05$); de ello, concluyeron que la dirección del hospital necesita mejorar la motivación de 64.3% de enfermeras mediante la celebración de reuniones periódicas para mejorar las relaciones interpersonales, deficiente en el 52.9%, y estimular el programa de carrera de las enfermeras para que las enfermeras estén motivadas a mejorar su competencia y afecten el desempeño de las enfermeras.

En cuanto a los trabajos previos a nivel nacional, se han localizado los siguientes:

Peralta (2021) realizó un estudio sobre la motivación y el desempeño laboral en obstetras, con el objetivo de determinar la relación entre dichas variables utilizando una metodología cuantitativa, observacional, prospectiva, transversal y correlacional, que dio lugar a que la motivación laboral oscila entre media y alta (38,9% y el desempeño laboral es medio (40,1%) y que el desempeño laboral oscila entre media y alta (40,1%) que está afectada por factores como la falta de trabajo en equipo y la falta de iniciativa en los trabajadores, concluyendo que no existe una relación, siendo esta, estadísticamente significativa ($p=0,0989$) entre la motivación y el desempeño laboral.

Asimismo, Tiburcio (2021) realizó un estudio de motivación y desempeño laboral en un centro de salud, de lo que planteó como objetivo conocer las características de la variable para lo que el estudio fue de nivel descriptivo con diseño no experimental, siendo el resultado que los trabajadores muestran un nivel medio de motivación con un promedio de la valoración de 2.4, al igual que el desempeño de 2.6 que también se encuentra en un nivel medio, de esta forma se da una aproximación a los resultados de la relación, misma que es significativa (0.894), por ello, concluyó que se requiere poner atención principalmente a los factores de la motivación tales como el reconocimiento, los incentivos, entre otros que se puede identificar para emplear acciones correctivas.

Otro estudio lo realizaron Flores y Espilco (2020) realizaron un estudio sobre los factores motivacionales y el desempeño laboral en enfermeros, siendo el objetivo establecer la relación de dichas variables, lo cual implicó el desarrollo de un estudio correlacional, siendo los resultados de 0.912, lo cual hizo reflexionar sobre la importancia del conocimiento de las variables para establecer las acciones que se necesite de acuerdo a la situación encontrada y establecer mejoras en beneficio de la organización, cuyos resultados se verían reflejados en un alto desempeño de los trabajadores.

Al igual que Huamán (2019) realizó un estudio sobre la motivación y el desempeño laboral en un personal de enfermería del centro sanitario de Belenpampa, con el objetivo de aprender la relación entre las variables a través de

un enfoque de tipo cuantitativo de nivel correlacional, y descubrió que hay un buen desempeño laboral en el 35,3% del tiempo, lo que indica que el buen desempeño laboral predomina, así como el 43,1% del tiempo que tiene una muy buena motivación; por lo tanto, concluyó que hay un buen desempeño laboral.

Zanabria (2019) realizó un estudio sobre los factores de motivación y el desempeño laboral en centros sanitarios, con el objetivo de determinar los factores de motivación y el desempeño laboral, para lo que desarrolló un estudio correlacionado con una muestra de 46 trabajadores, obtenido que las estadísticas muestran que las variables de motivación (con valoración media de 2.7), así como sus dimensiones extrínsecas (2.5) e intrínsecas (2.8), tienen una relación en el desempeño laboral positiva de 0.823, de modo que concluyó que se requiere desarrollar un estudio más profundo respecto a las variables, lo cual daría una mayor visión de las acciones que se debe tomar en cuenta para su mejora.

En el nivel local se ha encontrado los siguientes trabajos previos:

Un estudio es el realizado por Anaya (2021) quien investigó sobre la motivación y el desempeño laboral entre los trabajadores auxiliares hospitalarios durante la COVID-19, con el objetivo de determinar la relación entre las variables estudiadas por medio del desarrollo de un enfoque cuantitativo, un diseño correlacional no experimental, de lo cual se pudo obtener datos interesantes que mostraron que dio lugar a una correlación de $-0,312$, un nivel de significación de $0,013$, mismos que mostraron la baja relación o casi inexistente, además de negativa, por lo tanto, en este caso, se mostró que las variables se desarrollan de manera independiente y se tiene que trabajar su situación estableciendo con mayor profundidad las variables que dependen de ellas, es así que concluyó que se requiere de nuevas evaluaciones de las variables, así como de los factores que estas estarían relacionadas.

Del mismo modo, Urpeque (2020) investigó el clima y el desempeño de la mano de obra en la dirección del hospital regional, con el fin de establecer la relación entre las variables, utilizó un enfoque cuantitativo del diseño correlacional, que reveló que la variable desempeño de la mano de obra se considera regular por el 71,4% y bueno por el 28,6% en el director del Hospital Regional de Enseñanza Las Mercedes, por lo que concluyó que la inferencia es correcta.

Asimismo, Diaz (2020) realizó un estudio en la red de salud de Chiclayo sobre la evaluación del desempeño laboral, con el propósito de aprender la relación entre las variables a través de un diseño correlacional no experimental, con 50 dentistas participantes, con los resultados indicando que el 94% de los dentistas que trabajan en la estrategia tienen un buen nivel de desempeño laboral, asimismo, se llegó a determinar que el 92% de los dentistas que trabajan en mejorar sus condiciones de trabajo tienen un buen ambiente organizativo. Se encontró una correlación de Spearman de 0,857, con un nivel de significación de 0,01, confirmando la hipótesis, mostrando que las variables del estudio tuvieron una relación significativa, según los resultados.

En cuanto a los aportes de los autores que fundamentan el estudio se tiene:

La motivación se define como la búsqueda del cumplimiento de la necesidad, que generalmente se centra en el logro de actividades específicas destinadas a reducir la tensión causada por la necesidad (Ababe y Getachew, 2019). En consecuencia, cuando esta motivación se dirige a un bien o servicio específico, surge el deseo (un tipo de motivación con su propio nombre) (Forson, 2021).

En el lugar de trabajo, la motivación como una construcción significativa es un pilar crítico del éxito (Wietrak y Rousseau, 2021). En consecuencia, motivar adecuadamente a los empleados es una tarea difícil, ya que el lugar de trabajo posee todos los elementos necesarios para definir la satisfacción de los empleados (Pancasila, et al. 2019). Se han realizado numerosos estudios para examinar la relación entre la motivación y sus factores constitutivos, así como el desempeño de los empleados en diversos tipos de organizaciones (Geurts, 2020).

La motivación laboral se define como la capacidad que tiene la empresa para lograr tener a sus trabajadores implicados para que estos ofrezcan el máximo rendimiento con la finalidad de lograr los objetivos empresariales que han sido definidos por la organización (Cruz et al., 2020).

La motivación de los trabajadores es esencial para conseguir los objetivos de la organización, ya que les da el deseo de poner en práctica un esfuerzo significativo para hacerlo (Setyo y Endri, 2021). Se refiere a que la capacidad de este esfuerzo permitiría satisfacer ciertas necesidades individuales es lo que determina si alguien ejercerá la voluntad, por lo que se considera tres componentes

importantes de la motivación como el esfuerzo, los objetivos de la organización y los requisitos personales (Navarro et al., 2022).

La motivación individual es un factor crítico para animar a las personas a dar sus mejores esfuerzos y a alcanzar grandes objetivos empresariales (Zhang, et al. 2020). La exposición de los trabajadores aumentará como resultado de la inspiración positiva sólida, mientras que su exposición se reducirá como resultado de la inspiración negativa (Pappas, 2021).

Asimismo, se tiene los tipos de motivación, siendo estos intrínseca, extrínseca, positiva y negativa:

La motivación intrínseca se encuentra dentro de un individuo, siendo un tipo de motivación en la que está motivado por deseos internos. En cuanto a la motivación extrínseca está fuera de uno mismo, donde un individuo está motivado por deseos externos cuando está motivado por la motivación intrínseca, que es lo contrario a la motivación extrínseca. La motivación, en su verdadero sentido, se refiere a la motivación positiva, donde las personas optimistas tienen más probabilidades de completar sus tareas de la manera más eficiente y de mejorar su presentación, se ofrecen mejores profesiones como resultado de esto, y se dan mejores recompensas a los que rinden el mejor esfuerzo. Finalmente, la motivación negativa tiene como objetivo controlar los esfuerzos negativos del trabajo y los intentos de infundir un sentido de ganas en el trabajador, que debe apagarse en ausencia de la ejecución exitosa de la tarea, se basa en la noción de que, si un trabajador no consigue los resultados deseados, debe ser despedido. (Pappas, 2021)

Sobre las dimensiones de la motivación son descritas por Cruz et al. (2020) que ha identificado las siguientes:

La primera dimensión ambiente laboral, se refiere al ambiente humano en el cual están desarrollando su actividad dentro de una organización (Cruz et al., 2020). Su indicador es el siguiente:

El indicador de percepción sobre el ambiente laboral, entendida como al ambiente de trabajo y la percepción que el trabajador tiene de ella en relación a su estadía en el ambiente laboral (Olukunle, 2019).

La segunda dimensión, la formación, es un factor crítico para que las personas alcancen su desarrollo profesional deseado, por lo que es fundamental aplicar programas de formación en curso, tanto específicos como corporativos, así como el acceso a las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo correctamente (Cruz et al., 2020). Su indicador es el siguiente:

El indicador de percepción sobre las capacitaciones, que se da en función a la frecuencia de capacitaciones y calidad de estos en la empresa, además de la necesidad de estos según las áreas de trabajo (Malin y Lotta, 2018).

La tercera dimensión incentivos, son programas diseñados para recompensar el buen rendimiento de los empleados (Cruz et al., 2020). Su indicador es el siguiente:

El indicador de percepción de incentivos, lo cual se da por la forma en que se incentiva al trabajador para generar un mayor nivel de motivación a través del reconocimiento de su trabajo (Rafia y Shipon, 2020).

La cuarta dimensión relaciones interpersonales, se refiere a las asociaciones que se dan de largo plazo entre los trabajadores (Cruz, et al. 2020). Siendo su indicador el siguiente:

La percepción sobre las relaciones interpersonales, lo cual se genera con los compañeros de trabajo y la unión que se ha generado al igual que el apoyo entre ellos (Reyza, 2022).

La quinta dimensión de los salarios y/o los beneficios económicos del trabajo, se refiere a la cantidad fija que normalmente recibe el empleado, que puede ser como salarios (por ejemplo, en forma de pago semanal o mensual) o como compensación horaria (Cruz et al., 2020). Su indicador en el siguiente:

El indicador, sobre la percepción de salario y/o beneficios económicos del trabajo, referida a la parte netamente económica y si se encuentra en función al puesto y ocupaciones que tiene (Jyoti et al., 2022).

Lo que respecto a la variable desempeño laboral es fundamentada por diferentes autores, tal como se indica:

Cuando se trata de desempeño laboral, abarca la manera en que una persona

lleva a cabo sus responsabilidades en una organización, y es ampliamente reconocido que cuando los empleados se esfuerzan por aprovechar al máximo sus oportunidades en una organización, esto debe ser recompensado con un aumento de salario u otra forma de compensación como factor de motivación para el empleado; por otro lado, no siempre es así (Cabarcos et al., 2022).

El desempeño laboral se trata de involucrar a los trabajadores con sus objetivos personales, mismos que son alineados a los de la organización para lograr hacer una medición de manera definida, con la misma comunicación y compromiso para asumir las metas y los objetivos que se han convertido en comunes (Lin y Tsai, 2020).

La evaluación del desempeño puede determinar el éxito de una organización, esto debido a que, con el conocimiento de esta y las deficiencias que la pueden estar afectando, se puede conocer las acciones que se debe considerar para corregirlas, y así llegar a un alto nivel de aporte del trabajador generando gran valor por medio de un nivel alto de desempeño (Shu y Liza, 2020).

Se puede decir que, el desempeño laboral está relacionada con las competencias que el trabajador tiene y que desarrolla con el tiempo ya sea en la misma empresa o en un proceso de formación donde adquiere los conocimientos necesarios para ser aplicados en el desarrollo de su trabajo, y que hace con responsabilidad y de manera eficiente (Inayat y Muhammad, 2021).

Lo importante de evaluar el desempeño está que al corregir las deficiencias es posible logran los objetivos en menores plazos, siendo un aporte del trabajador para la organización, sin embargo, la evaluación no debe darse de manera general, sino enfocada en cada área y sus necesidades (Angelis et al., 2021).

En este caso, se ha considerado a 3 dimensiones de desempeño laboral.

La primera dimensión se denomina cuando hablamos de la iniciativa y la organización, nos referimos al hecho de que cualquier persona de nuestro entorno puede tomar una importante iniciativa para convertir, alcanzar un objetivo que se ha planteado y hacerlo con un compromiso personal para dejar huella donde sea necesario, como resultado, las personas deciden apoyarse mutuamente para lograr objetivos comunes (Inayat y Muhammad, 2021). Es importante recordar que una

organización es un grupo de personas que trabajan para lograr un objetivo común (Pashanasi et al., 2021). Sus indicadores son tres:

El indicador de definición de áreas, referida al conocimiento de cada una de las áreas que conforma la organización, donde se incluye sus funciones básicas y responsabilidades (López et al., 2022).

El indicador de estructuración de tareas, que tiene que ver con la organización de actividades individuales y de equipo, siendo importante que estas sean claras para lograr realizar las tareas con eficiencia (Aideed et al., 2020).

El indicador de jerarquía de responsabilidades, se da de acuerdo al puesto de trabajo y la experiencia y preparación de los trabajadores para cumplir cuando se ha requerido todas sus funciones, que además lo realiza con eficiencia (De Angelis, et al., 2020).

La segunda dimensión habilidades y capacidades, trata de saber y pensar, así como obtener información para que luego pueda ser organizada y, por ende, transformada para generar valor a la organización a la que pertenece (Inayat y Muhammad, 2021). Sus indicadores son tres:

El indicador de grado de relación, se establece entre los trabajadores conforme desarrollan sus actividades, mismo que puede determinar en parte el ambiente de trabajo (Forson et al., 2021).

El indicador de grado de confianza, se basa en el grado del trabajador para desempeñar sus actividades con eficiencia y responsabilidad, lo cual muestra la actitud del trabajador hacia su trabajo (Forson et al., 2021).

El indicador de lealtad, muestra que la fidelidad que el trabajador desarrolla hacia su trabajo y la organización a la que pertenece, lo cual depende en gran medida del trato que la empresa da a sus trabajadores (Forson et al., 2021).

La tercera dimensión relaciones interpersonales, que se trata de un papel de gran importancia en el desarrollo integral de los trabajadores, por medio del cual se obtiene refuerzos sociales en su entorno de trabajo y que favorecen a una adaptación adecuada a su entorno, donde pasan una gran parte de su día a día (Inayat y Muhammad, 2021). Sus indicadores son tres:

El indicador de promoción para ascender, se refiere a la promoción interna de la empresa para ofrecer un mejor puesto de trabajo a los trabajadores, lo cual se define por sus logros y desempeño en la organización (Ahmed et al., 2022).

El indicador de entusiasmo, permite ayudar a conocer la satisfacción del trabajador con la empresa, siendo un factor que suele predominar en algunas organizaciones (Jianwei et al., 2019).

El indicador de recompensas e incentivos, son factores que motivan el desempeño de los trabajadores, mismos que pueden darse de diferentes maneras, ya sea económico o de reconocimiento (Jianwei et al., 2019).

El desempeño en la empresa es parte de su desarrollo, y por lo que se debe trabajar mostrando interés en el desarrollo del colaborador y sus competencias para generar nuevo conocimiento, desarrollar nuevas habilidades, y actitudes de compromiso para el beneficio de quienes conforman la empresa (Salgadoa, 2019).

Los beneficios de contar con trabajadores que se desempeñan de manera eficiente son básicas para su desarrollo, entre ellas se puede mencionar el logros de objetivos, los resultados económicos que se puede lograr y generaría estabilidad y sostenibilidad para la organización, se lograría la satisfacción de los clientes y se incrementaría la demanda de clientes para el negocio, lo cual implica que tendría un nivel considerable de crecimiento, mismo que debe reflejarse en los beneficios que el trabajador puede obtener en su centro de labores (Bautista et al., 2020).

Al respecto, se ha planteado la “Teoría de la motivación en el desempeño y las organizaciones” realizada por Badubi (2017) en la que plantea que La motivación no siempre se basa en las recompensas monetarias, y también se pueden utilizar métodos de recompensa no monetaria para obtener el mejor desempeño, por lo que explica que los empleados trabajan a cambio de una compensación por su arduo trabajo, pero hasta dónde llegan depende de cuán motivados estén. La teoría describe los empleados motivados tienen un sentido de pertenencia y lealtad y siempre trabajan duro para estar asociados con los resultados del trabajo, lo que tiene un efecto en los empleados como individuos para lograr logros y también la capacidad de ser innovadores, lo que beneficiará a la organización para tener éxito.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

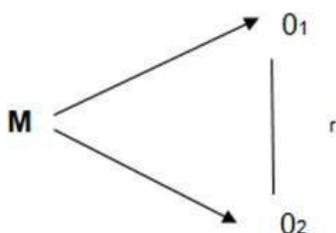
Fue básica, porque se estudió un problema respecto a las variables motivación y desempeño laboral partiendo del marco teórico con la finalidad de incrementar el conocimiento científico, es decir, que no se ha considerado ningún aspecto práctico para contrastarlo, sino que se ha realizado un aporte incrementando los saberes científicos generando nuevo conocimiento de las variables bajo el entorno de un centro de salud privado en la ciudad de Chiclayo.

3.1.2. Diseño de investigación

Ha sido no experimental, ya que, las variables no se han manipulado deliberadamente durante la ejecución del estudio, lo que permitió observar y medir la motivación y desempeño laboral en su forma natural, del que se analizó la relación de dichas variables una sola vez dentro del periodo de investigación por lo que fue de corte transversal.

Fue descriptivo-correlacional, porque se especificó y describió las características de cada variable a través de un análisis, y fue correlacional porque se determinó la relación entre la motivación y desempeño laboral. En este sentido, de acuerdo al diseño de investigación, el esquema fue el siguiente:

Figura 1. Diseño de investigación



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Motivación

O₂ = Desempeño laboral

r = Relación de las variables estudiadas

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Motivación Laboral

Definición conceptual: La motivación laboral se definió como la capacidad que tiene la empresa para lograr tener a sus trabajadores implicados para que estos ofrezcan el máximo rendimiento con la finalidad de lograr los objetivos empresariales que han sido definidos por la organización (Cruz et al., 2020).

Definición operacional: Fue medida por un cuestionario tipo escala de Likert en cinco dimensiones: Ambiente laboral, capacitaciones, incentivos, relaciones interpersonales y salario y/o beneficios económicos del trabajo con un total de 20 ítems.

Indicadores: La dimensión ambiente laboral se midió con el indicador percepción sobre el ambiente laboral, la dimensión capacitaciones se midió con el indicador percepción sobre las capacitaciones, la dimensión incentivos se ha medido con el indicador percepción de incentivos, la dimensión relaciones interpersonales se midió con el indicador percepción sobre las relaciones interpersonales, y la dimensión salario y/o beneficios económicos se midió con el indicador percepción de salario y/o beneficios económicos del trabajo.

Escala de medición: La escala fue ordinal y fue considerada para medir cada uno de los ítems del instrumento: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y, totalmente de acuerdo (5).

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: El desempeño laboral está relacionado con las competencias que el trabajador tiene y que desarrolla con el tiempo ya sea en la misma empresa o en un proceso de formación donde adquiere los conocimientos necesarios para ser aplicados en el desarrollo de su trabajo, y que hace con responsabilidad y de manera eficiente (Inayat y Muhammad, 2021).

Definición operacional: El desempeño laboral fue medido por un cuestionario tipo escala de Likert en tres dimensiones: Iniciativa laboral, trabajo en

equipo y cooperación de los colaboradores con un total de 14 ítems.

Indicadores: En cuanto a las dimensiones, iniciativa laboral se determinó por medio de sus indicadores definición de áreas, estructuración de tareas y jerarquía de responsabilidades; la dimensión trabajo en equipo, fue determinado por medio de sus indicadores grado de relación, grado de confianza y lealtad; finalmente la dimensión cooperación de los colaboradores se determinó por medio de sus indicadores promoción para ascender, entusiasmo y recompensas e incentivos.

Escala de medición: La escala fue ordinal y fue considerada para medir cada uno de los ítems del instrumento: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y, totalmente de acuerdo (5).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según el departamento de recursos humanos la población estuvo constituida por 80 trabajadores administrativos y 165 asistenciales en una clínica privada de Chiclayo, es decir, se contó con una población de 245 trabajadores.

3.3.2. Muestra

En este caso, la muestra se determinó con la fórmula para una población finita, ya que, se trató de una muestra conocida:

$$n = \frac{Z_{\mu}^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z_{\mu}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Población. (245)

Z_{μ} = Valor de confianza (95%)

p q = Probabilidad (50%)

E = Error (5%)

n = Muestra.

$$n = \frac{1,95^2 * 245 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(245 - 1) + 1,95^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 149$$

Tabla 1. Detalle de muestra estratificada

	Porcentaje	Total de la muestra
Administrativos	80/245 = 32.65%*149=	47 (Muestra 1)
Asistenciales	165/245 = 67.35%*149=	102 (Muestra 2)
		149 (Total)

Nota. Distribución de la muestra de administrativos (47) y asistenciales (102).

Considerando el total de la muestra (149), se ha determinado la sub muestra de administrativos, siendo estos 47 trabajadores, y la sub muestra de asistenciales, siendo estos un total de 102 trabajadores. En este sentido, el total de la muestra que se ha determinado fue de 149 trabajadores entre administrativos y asistenciales para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Criterios de inclusión:

Personal administrativo y asistencial de la clínica privada de Chiclayo en la que se realizó el estudio.

Personal administrativo y asistencial con más de un año laborando en la clínica privada de Chiclayo.

Criterios de exclusión:

Personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo que se encuentran de licencia.

Personal administrativo y asistencial con menos de un año laborando en la clínica particular de Chiclayo.

Personal administrativo que realiza trabajo remoto.

3.3.3. Muestreo

Se utilizó un muestreo no probabilístico para este estudio, ya que, la selección de participantes no se rigió por la probabilidad, sino por las características que determinó la investigadora.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizó la encuesta para dar respuesta a la problemática del estudio de manera descriptiva mediante la recogida sistemática de información a través del personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo.

Como instrumento fue el cuestionario con el que se midió la motivación y desempeño laboral. En este caso, se contó con dos cuestionarios y fueron utilizados en el contexto nacional por Arias (2018) en un Centro de Salud de Lima para estudiar la motivación y desempeño laboral. En este sentido, los instrumentos de dicho autor se utilizaron para recolectar la información de la muestra de trabajadores administrativos y asistenciales de una clínica privada de Chiclayo:

El cuestionario de la variable motivación creada por Arias (2018) estuvo conformada por la dimensión “ambiente laboral” (con los ítems 1, 2 y 3), la dimensión “capacitaciones” (con los ítems 4, 5, 6, 7), la dimensión “incentivos” (con los ítems 8, 9, 10), la dimensión “relaciones interpersonales” (con los ítems 11, 12, 13, 14, 15), y la dimensión “salario y/o beneficios económicos” con los ítems (16, 17, 18, 19, 20).

El cuestionario de la variable desempeño laboral creada por Arias (2018) estuvo conformada por las dimensiones “iniciativa laboral” (con los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6), la dimensión “trabajo en equipo” (con los ítems 7, 8, 9), y la dimensión “cooperación de los colaboradores” (con los ítems 10, 11, 12, 13, 14).

En cuanto a la validez y confiabilidad de los instrumentos dio como resultado un 0.810 (de la variable motivación) y de 0.824 (de la variable desempeño laboral) de confiabilidad por medio de Alfa de Cronbach, y cuya escala de medición la de Likert con una valoración del 1 al 5 de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y, totalmente de acuerdo (5). Teniendo en cuenta dichas consideraciones es que se dio validez al instrumento para su aplicación a la totalidad de la muestra.

3.5. Procedimientos

El comité de investigación de la Escuela de Posgrado aprobó mediante resolución jefatural n° 0274-2022-UCV-VA-EPG-F02/J el proyecto de investigación; luego el investigador mediante una carta firmada por la jefa de posgrado de la UCV

la dirigió a la clínica privada de Chiclayo con el objetivo que se autorice la recogida de datos.

Una vez obteniendo el permiso, el investigador procede a la recolección de datos aplicando el consentimiento informado logrando la autorización de cada uno de los participantes de la investigación, seguidamente se aplica los instrumentos de la recolección de datos mediante el cuestionario de Google Forms, dado que siendo periodo de pandemia por la COVID-19, se cuida el evitar contacto del investigador y los investigadores de la muestra.

La base de datos de Excel ofrece el google forms sirve para luego se proceda al tratamiento de la estadística de los datos y lograr presentarlos en tablas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se procedió a la tabulación de los datos en el programa SPSS 26 y Excel 2019, de tal forma que se pudo obtener las tablas y figuras para su respectivo análisis, interpretación y discusión, de tal forma que se pudo responder a cada uno de los objetivos que se ha planteado en la investigación.

Para el análisis de la motivación y desempeño laboral se ha desarrollado la estadística descriptiva utilizado la baremación para reducir los resultados a dimensiones y variables para un mejor análisis.

Además, en la prueba de hipótesis se ha utilizado la correlación de Rho de Spearman, ya que se ha determinado, por medio de la prueba de normalidad, que los datos no tienen una distribución normal, lo ha permitido conocer el nivel de relación entre las variables estudiadas. Para ello, la escala utilizada para el análisis del resultado ha sido el planteado por el autor Martínez (2019), quien establece la escala de medición del Rho de Spearman, siendo este el siguiente: un resultado de 0 - 0,25 indica una escasa relación, de 0,26-0,50 es una relación débil; de 0,51-0,75 está en una relación moderada; y de 0,76-1,00, la relación es fuerte.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se han considerado fueron los planteados en el Informe Belmont (citado por Lara y Pompa, 2018):

El primer aspecto ético considerado fue el respeto por las personas, fue aplicado considerando un requisito importante, en este caso, el reconocimiento de que las personas que participaron del estudio tienen sus opiniones, por lo que no se intervino de ninguna manera en las respuestas que brindaron por medio del cuestionario; además, el desarrollo de la investigación implicó que los trabajadores administrativos y asistenciales participaron de manera voluntaria.

El segundo aspecto ético fue la beneficencia, ya que, los trabajadores administrativos y asistenciales que participaron fueron tratados de manera ética al haber protegido su identidad al momento que brindaron información, ya que, el instrumento aplicado no solicitó datos personales, por lo que su participación fue anónima con la finalidad de garantizar su bienestar.

El tercer aspecto ético fue la justicia, ya que, cada uno de los trabajadores administrativos y asistenciales que participaron fueron elegidos de manera aleatoria, es decir, que todos tuvieron la misma posibilidad de haber sido seleccionados para participar del estudio.

IV. RESULTADOS

Para determinar la relación de las variables, antes se ha determinado el tipo de prueba que más se ajusta a las variables, en este caso, Rho de Spearman o Pearson. Para ello, se ha obtenido en resultado de la prueba de normalidad, mismo que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,413	149	,000	,635	149	,000
Motivación	,391	149	,000	,694	149	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Resultado de la prueba de normalidad para determinar el método de relación de variables.

Para el análisis del resultado se ha planteado como hipótesis:

H1: La distribución de los datos analizados es normal.

H2: La distribución de los datos analizados no es normal.

En este sentido, se ha tenido en cuenta los siguientes criterios de selección:

Si $p < 0.05$, entonces se tiene que rechazar H1 y aceptar H2.

Si $p > 0.05$, entonces se tiene que aceptar H1 y se rechaza H2.

Al ser las observaciones son mayor a 50 casos, para el análisis, se ha considerado el resultado de la significancia de Kolmogorov-Smirnova, mismo que es menor al p-valor (0.05) con un resultado de 0.000, siendo la decisión del caso rechazar H1 y aceptar H2 que indica que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, para determinar el nivel de relación de las variables se tiene que utilizar Rho de Spearman.

Tabla 3. Análisis de relación de variables entre la motivación y desempeño laboral en una clínica privada de Chiclayo

			Correlaciones	
			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

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

Nota. Análisis de la correlación de variables por medio de Rho de Spearman.

Por medio del análisis de correlación de Rho de Spearman se ha tenido un nivel de significancia de 0.000, siendo esta menor al p-valor (0.05), además se muestra que el coeficiente de correlación entre las variables es de 0.841, siendo esta positiva y alta, lo que significa que en la medida que el nivel de motivación se incrementa, también va a incrementar el nivel de desempeño. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Hi) que indica que “existe relación entre la motivación y desempeño laboral en el personal de la Clínica privada, Chiclayo 2022”.

De esta manera se puede afirmar que en la medida que se apliquen acciones de mejora en la clínica de Chiclayo, estas tendrán un efecto favorable en el desempeño del trabajador administrativo y asistencia.

Tabla 4. Características del personal administrativo y asistencial

	Administrativo	%	Asistencial	%
Sexo				
Mujer	28	18.79%	61	40.94%
Hombre	21	14.09%	41	27.52%
Total	49	32.89%	102	68.46%
Edad				
18-25	5	3.36%	0	0.00%
26-35	12	8.05%	15	10.07%
36-40	11	7.38%	32	21.48%
40-45	15	10.07%	24	16.11%
>40	6	4.03%	31	20.81%
Total	49	32.89%	102	68.46%
Estado civil				
Soltero	17	11.41%	25	16.78%
Casado	18	12.08%	64	42.95%
Conviviente	14	9.40%	13	8.72%
Total	49	32.89%	102	68.46%
Tiempo de trabajo				
Menos de 3 años	16	10.74%	28	18.79%
De 4 a 8 años	12	8.05%	41	27.52%
De 9 a 12 años	9	6.04%	18	12.08%
De 12 a 15 años	7	4.70%	12	8.05%
Más de 16 años	5	3.36%	3	2.01%
Total	49	32.89%	102	68.46%
Nivel de estudios				
Técnico	12	8.05%	18	12.08%
Universitario	37	24.83%	84	56.38%
Total	49	32.89%	102	68.46%
Nivel de motivación				
Bajo	1	0.7%	6	4.0%
Medio	30	20.1%	70	47.0%
Alto	16	10.7%	26	17.4%
Total	47	31.54%	102	68.46%
Nivel de desempeño				
Bajo	0	0.0%	2	1.3%
Medio	32	21.5%	18	12.1%
Alto	15	10.1%	82	55.0%
Total	47	31.54%	102	68.46%

Nota. Características de la muestra de trabajadores administrativos y asistenciales.

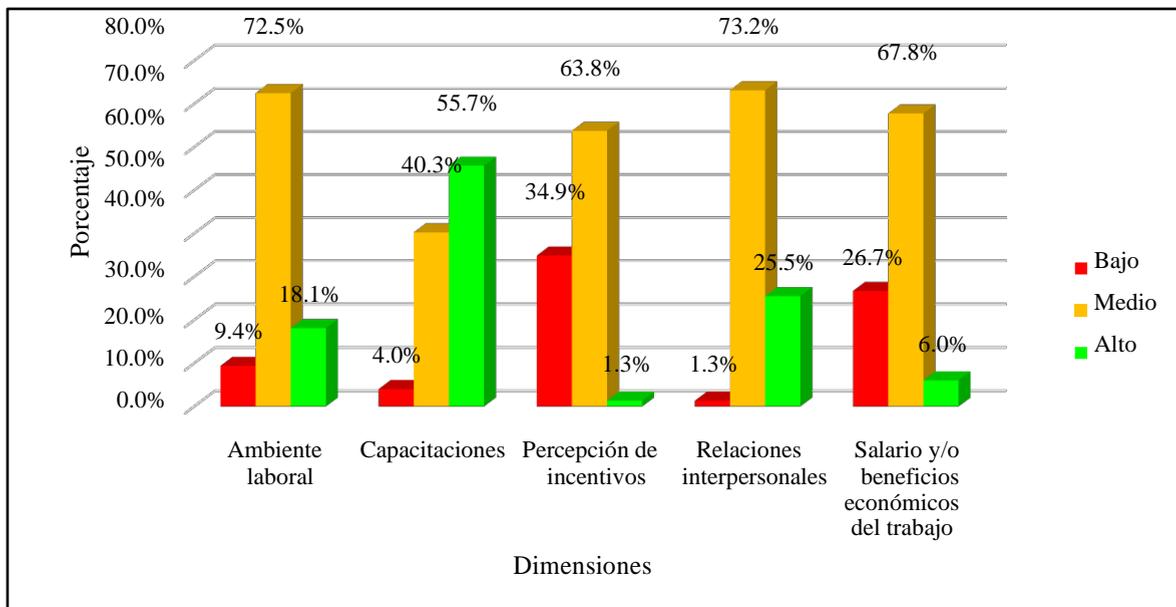
El resultado muestra que la mayor parte de los trabajadores administrativos de la clínica son mujeres (18.79%), al igual que el trabajador asistencial la mayor parte son mujeres (40.94%), del mismo modo, se tuvo que del personal

administrativo el rango de edad es variado sin diferencias significativas, en embargo el que resalta entre ellos son los de 40 a 45 años con el 10.07%, en cambio en el trabajador asistencial se ve que la mayor parte son de edad entre 36 a 40 años (21.48%) y de más de 40 años (20.81%).

En cuanto al estado civil, la mayor parte del trabajador administrativo es casado (12.08%) al igual que el personal administrativo (42.95%). Sobre el tiempo de trabajo, la mayor parte del personal administrativo tiene menos de tres años (10.74%), en cambio en el personal asistencial tiene de 9 a 12 años (27.52%) en la clínica. Respecto al nivel de estudios, del personal administrativo la mayor parte tiene estudios universitarios (24.83%) misma situación que se da en el personal asistencial (56.38%).

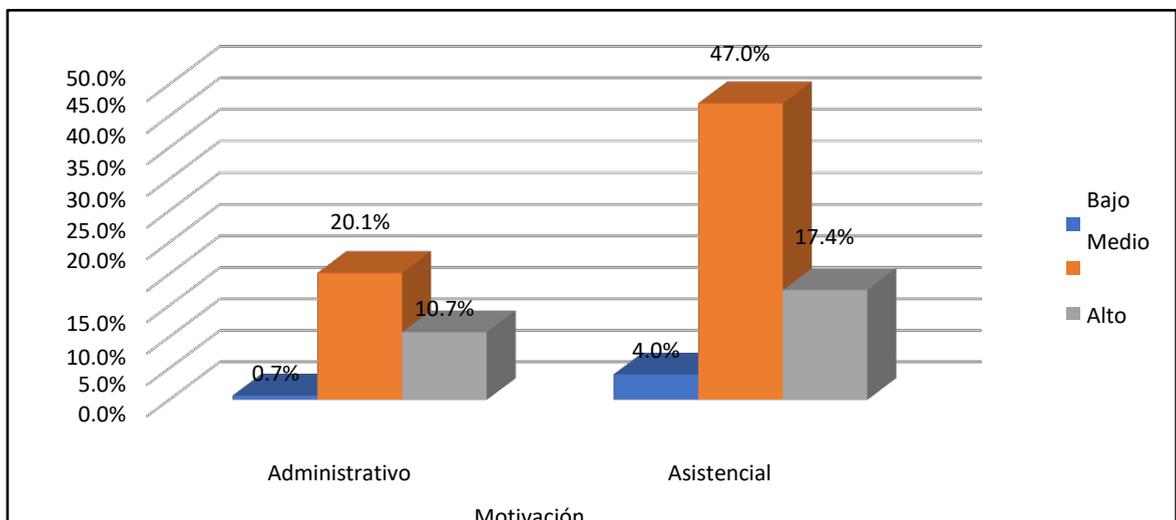
Por otra parte, se tiene los resultados del nivel de motivación, siendo este de nivel medio en el personal administrativo (54.83%) y asistencial (47%). En cuanto al desempeño laboral, se observa que en el personal administrativo el desempeño tiene una valoración media con el 21.5% de trabajadores, en cambio en el personal asistencial el nivel medio es de 12.1%, resaltando un nivel alto con el 55%. Esto hacer ver que en ambos grupos de trabajadores el nivel de motivación en de nivel medio, sin embargo, este factor afecta más al personal administrativo que al asistencial.

Figura 2. Nivel de motivación en el personal administrativo y asistencial descrito por dimensiones



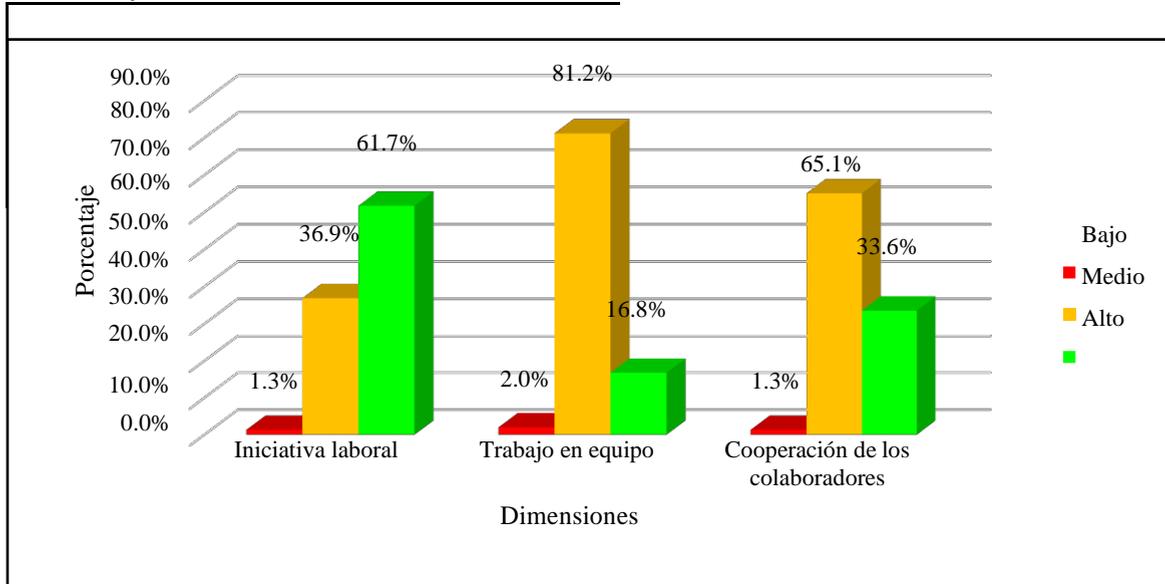
El resultado muestra que las dimensiones la variable motivación generalmente se muestran en un nivel medio, tanto para el personal administrativo como el asistencial, mostrando un ambiente laboral con un nivel medio de 72.5%, en cambio en capacitaciones se muestra una figura diferente con un nivel alto de 55.7%, en cuanto a la percepción de incentivo se muestra con una valoración de nivel medio de 63.8%, al igual que las relaciones interpersonales que están en un 73.2% y la percepción del salario con una valoración media del 67.8%.

Figura 3. Nivel de motivación en el personal administrativo y asistencial



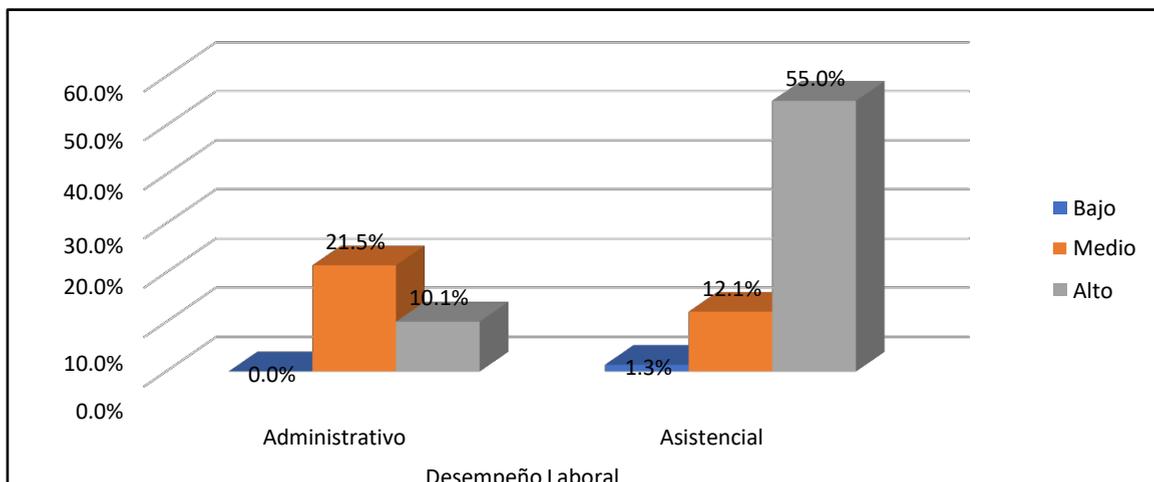
El resultado muestra el nivel de motivación por separado del personal administrativo y asistencial, de lo que se observa un nivel medio en ambos casos, siendo para los administrativos de nivel medio (20.1%) y para el trabajador asistencial de nivel medio (47%), siendo un total del 67.1% de trabajadores que tienen un nivel medio de motivación.

Figura 4. Nivel de desempeño laboral del personal administrativo y asistencial descrito por dimensiones



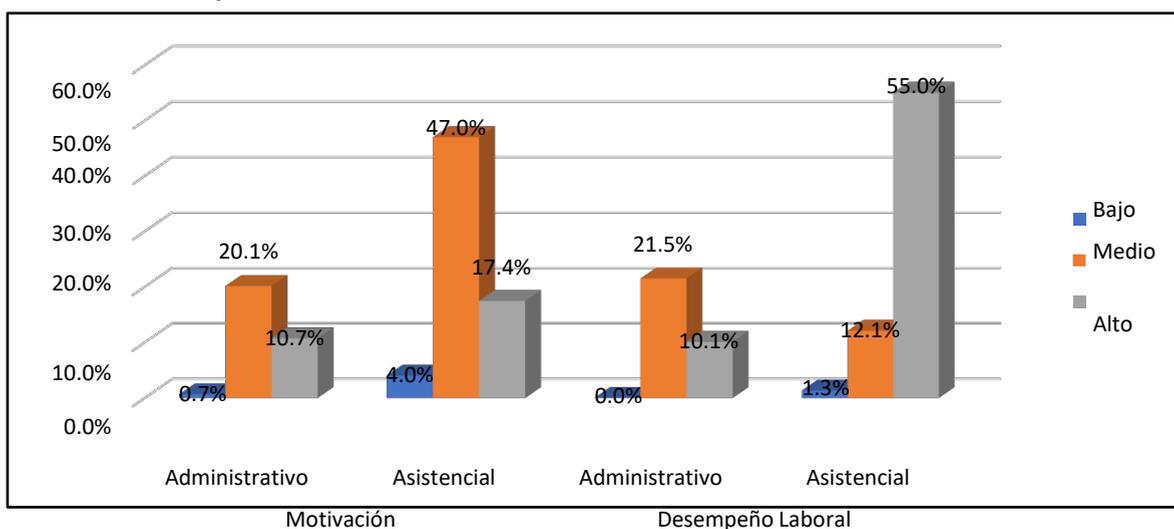
El resultado de las dimensiones del desempeño laboral muestra que en cuanto a iniciativa laboral se tiene un nivel alto en la mayor parte de los trabajadores (61.7%) y en menor medida se muestra un nivel medio (36.9%), en cambio en el trabajo en equipo sobresale un nivel medio (81.2%) al igual que la cooperación de los colaboradores (65.1%).

Figura 5. Nivel de desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial



El resultado general del nivel desempeño laboral, muestra que este es mayor en el personal asistencial con el 55%, aunque también se muestra, en menor medida, que el 12.1% se encuentra en un nivel medio; en cambio en el personal administrativo se resalta un nivel de desempeño laboral medio para el 21.5% de trabajadores y en menor medida con un nivel alto del 10.1%. En este sentido, considerando la totalidad de trabajadores el nivel de desempeño laboral para el 36.9% es de valoración media y para el 61.7% es de valoración alta.

Figura 6. Comparación de la motivación y desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial



Al comparar los resultados se observa que la motivación en los trabajadores administrativos es de nivel medio (20.1%), y en mayor medida para el trabajador asistencial (47%). En cuanto al desempeño laboral se muestra en un nivel medio con el personal administrativo (21.5%), en cambio la situación es distinta con el

personal asistencial mostrando un nivel alto de desempeño con el 55%. Esto hace ver que los factores de la motivación afectan en mayor medida el desempeño del personal administrativo que el del trabajador asistencial, sin embargo, pese a que el resultado del trabajador asistencial es diferente, no se puede dejar de lado, ya que, su motivación es de valoración media para la mayor parte de ellos.

Tabla 5. Comparación de la motivación y desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial a partir de las dimensiones.

		Iniciativa laboral	Trabajo en equipo	Cooperación de los colaboradores	
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	,306**	,636**	,664**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,001
		N	149	149	149
	Capacitaciones	Coeficiente de correlación	,573**	,611**	,790*
		Sig. (bilateral)	,001	,010	,020
		N	149	149	149
	Percepción de incentivos	Coeficiente de correlación	,620**	,361**	,261**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,001
		N	149	149	149
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,248**	,702**	,818**
		Sig. (bilateral)	,002	,000	,000
		N	149	149	149
	Salario y/o beneficios económicos del trabajo	Coeficiente de correlación	,670**	,322**	,142
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,083
		N	149	149	149

Nota. Comparación en la correlación de variables por dimensiones.

Otra de las comparaciones de los resultados se ha realizado por medio de las dimensiones de cada variable, siendo los hallazgos los siguientes: el ambiente laboral guarda una relación moderada con el trabajo en equipo (0.636) y la cooperación de los colaboradores (0.664); en cuanto a las capacitaciones guarda un nivel de relación moderado con el trabajo en equipo (0.611) y la cooperación de los colaboradores (0.790); la percepción de incentivos tiene un nivel de relación fuerte con la iniciativa laboral (0.620); en cuanto a las relaciones interpersonales guardan un nivel de relación fuerte con el trabajo en equipo (0.702) y la cooperación del colaborador (0.818); finalmente, el salario y beneficios económicos guarda un nivel de relación moderado con la iniciativa laboral.

V. DISCUSIÓN

Al procesar los datos se ha tenido la información que dio respuesta a cada uno de los objetivos planteados, mismos que han guardado semejanza con otros estudios y teorías de autores que respaldaron el desarrollo del estudio. Es así que se ha dado respuesta a las hipótesis del estudio, determinando que las variables están relacionadas, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa (H_1) dando respuesta al objetivo general del estudio sobre determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en una clínica privada de Chiclayo, 2022.

En cuanto al alcance de la investigación, la motivación guarda una relación directa con el desempeño laboral, sin embargo, en el caso de la clínica privada, tiene un mayor efecto en el personal administrativo y en menor medida en el asistencial, pero en su conjunto se encuentran relacionados, por lo que se puede afirmar que al generar estrategias que mejoren la motivación de los trabajadores, el resultado del desempeño laboral será mejor.

En este sentido la discusión de los resultados se ha dado de la siguiente manera:

Al culminar el estudio, se ha dado respuesta al objetivo general de determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en una clínica privada de Chiclayo, para lo cual se ha realizado la prueba de normalidad, siendo el resultado de la significancia de 0.000 a través de Kolmogorov-Smirnova.

En este sentido, se la correlación se determinó por medio de Rho de Spearman, siendo el resultado de 0.841, por lo tanto, la relación entre las variables ha sido alta, además de positiva y significativa. Esto quiere decir que, en la medida que la motivación aumente en los trabajadores administrativos y asistenciales, también aumentará el desempeño laboral de estos, y en la medida que el nivel de motivación baje, también bajará el nivel de desempeño. Es así que al existir una relación significativa entre las variables se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que indicó que “existe relación entre la motivación y desempeño laboral en el personal de la Clínica privada, Chiclayo 2022”.

Uno de los estudios que se asemeja fue el de Malgorzata et al. (2020), quien determinó que los factores de la motivación que tienen relación son la calidad y el estilo de supervisión, que a la vez tiene el mayor efecto sobre el desempeño (coeficiente de correlación de rangos de Spearman = 0,790; $p < 0,001$), mientras que la retroalimentación sobre el desempeño tiene el efecto más bajo en los profesionales sanitarios encuestados (54% de los médicos), concluyendo que en general la relación de la motivación y el desempeño laboral ha sido alta y positiva.

El mismo resultado fue obtenido por el autor Tiburcio (2021) quien determinó una aproximación a los resultados de la relación, misma que fue significativa (0.894), por ello, concluyó que se requiere poner atención principalmente a los factores de la motivación tales como el reconocimiento, los incentivos, entre otros que se puede identificar para emplear acciones correctivas.

Al respecto Pancasila, et al. (2019) manifestó que motivar adecuadamente a los empleados es una tarea difícil, ya que el lugar de trabajo posee todos los elementos necesarios para definir el nivel de motivación de estos y cómo favorece al desempeño de los empleados. En consecuencia, motivar adecuadamente a los empleados es una tarea difícil, ya que el lugar de trabajo posee todos los elementos necesarios para definir la satisfacción de los empleados (Pancasila, et al. 2019). Al respecto, se han realizado numerosos estudios para examinar la relación entre la motivación y sus factores constitutivos, así como el desempeño de los empleados en diversos tipos de organizaciones (Geurts, 2020).

En cuanto al primer objetivo específico, sobre caracterizar el personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, se obtuvo que la mayor parte de los trabajadores administrativos de la clínica son mujeres (18.79%), en cambio en el trabajador asistencial la mayor parte son hombres (40.94%), del mismo modo, se tuvo que del personal administrativo el rango de edad es variado sin diferencias significativas, en embargo el que resalta entre ellos son los de 40 a 45 años con el 10.07%, en cambio en el trabajador asistencial se ve que la mayor parte son de edad entre 36 a 40 años (21.48%) y de más de 40 años (20.81%).

En cuanto al estado civil, la mayor parte del trabajador administrativo es casado (12.08%) al igual que el personal administrativo (42.95%). Sobre el tiempo de trabajo, la mayor parte del personal administrativo tiene menos de tres años (10.74%), en cambio en el personal asistencial tiene de 9 a 12 años (27.52%) en la clínica. Respecto al nivel de estudios, del personal administrativo la mayor parte tiene estudios universitarios (24.83%) misma situación que se da en el personal asistencial (56.38%).

En general se observa que la mayor parte de los trabajadores son mujeres con una edad variada que va desde los veintiséis años hasta más de cuarenta, la mayor parte casados y con estudios universitarios de los que la mayor parte de motivados son trabajadores asistenciales respecto a los administrativos, mismo resultado que se tiene en cuanto al desempeño que es mejor en el trabajador asistencial, siendo todo lo mencionado las características más importantes de los trabajadores asistenciales y administrativos que laboran en la clínica estudiada.

El segundo objetivo específico al determinar el nivel de motivación en el personal administrativo y asistencial de una clínica particular de Chiclayo, se tuvo que esta es de nivel medio, tanto para el personal administrativo (20.1%) como para el trabajador asistencial (47%), siendo un total del 67.1% de nivel medio, y con un nivel alto un total de 28.1%, asimismo, se conoció algunos de los factores motivacionales que mantienen un nivel medio en el personal como el ambiente laboral (72.5%), la percepción de incentivos (63.8%), las relaciones interpersonales (73.2) y salario o beneficios económicos (67.8%).

Es así que algunos uno de los antecedentes de estudios con los que guarda similitud ha sido el realizado por Hotchkiss et al. (2019) quien obtuvo que algunos factores de la valoración de la motivación son las recompensas financieras (21.3%) y satisfacción con el puesto de trabajo (51%), el reconocimiento del trabajador (64%), concluyendo que se requiere mejorar el nivel de motivación al ser este de nivel medio evaluando cada uno de los factores que requieren mejorar.

Otro de los estudios fue realizado por Tiburcio (2021) quien encontró un nivel medio de motivación con un promedio de la valoración de 2.4, concluyendo que se requiere poner atención principalmente a los factores de la motivación tales como el reconocimiento, los incentivos, entre otros que se puede identificar para emplear

acciones correctivas. Es así que Huiwen et al. (2019) describieron algunos de los factores motivacionales, concluyendo que los incentivos financieros y el avance profesional son los dos factores motivadores más importantes.

Al respecto Setyo y Endri (2021) refieren que la motivación de los trabajadores es esencial para conseguir los objetivos de la organización, ya que les da el deseo de poner en práctica un esfuerzo significativo para hacerlo. Por ello, la motivación está en la búsqueda del cumplimiento de la necesidad, que generalmente se centra en el logro de actividades específicas destinadas a reducir la tensión causada por la necesidad (Ababe y Getachew, 2019).

En el tercer objetivo específico se determinó el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y asistencial de una clínica particular de Chiclayo, mismo que es de nivel medio en el personal administrativo con el 21.5% y en menor nivel en el personal asistencial con el 12.1%, sumando un total de 33.6%, en cambio es alto en el personal asistencial con el 55% y en el personal administrativo con el 10.1%; asimismo, se determinó que algunos de los factores que se encuentran afectados son el trabajo en equipo con una valoración media de 81.2%, al igual que la cooperación de los colaboradores con el 65.1%, a diferencia de la iniciativa laboral que tiene una valoración alta de 61.7%.

En este caso, fue Peralta (2021) quien, en su estudio, obtuvo una mayor similitud encontrando que el desempeño laboral oscila entre media y alta (40,1%) y que está afectada por factores como la falta de trabajo en equipo y la falta de iniciativa en los trabajadores por lo que no se cumplía totalmente con los objetivos planteados en la empresa. Del mismo modo, López (2019) investigó sobre el desempeño laboral, donde el resultado se relacionó con el desempeño con un nivel 2.6, lo que llevó a la conclusión que el descontento y apatía (64.9%) repercuten directamente en el desempeño laboral del 62% de los trabajadores.

Al respecto Lin y Tsai (2020) manifestó que el desempeño laboral se trata de involucrar a los trabajadores con sus objetivos personales, mismos que son alineados a los de la organización para lograr hacer una medición de manera definida, con la misma comunicación y compromiso para asumir las metas y los objetivos que se han convertido en comunes. De ello, Shu y Liza (2020) manifestaron que la evaluación del desempeño puede determinar el éxito de una

organización, esto debido a que, con el conocimiento de esta y las deficiencias que la pueden estar afectando, se puede conocer las acciones que se debe considerar para corregirlas, y así llegar a un alto nivel de aporte del trabajador generando gran valor por medio de un nivel alto de desempeño.

En el cuarto objetivo específico se comparó los resultados de la motivación y desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, donde se observa que la motivación en los trabajadores administrativos es de nivel medio (20.1%), y en mayor medida para el trabajador asistencial (47%). En cuanto al desempeño laboral se muestra en un nivel medio con el personal administrativo (21.5%), en cambio la situación es distinta con el personal asistencial mostrando un nivel alto de desempeño con el 55%. Esto hace ver que los factores de la motivación afectan en mayor medida el desempeño del personal administrativo que el del trabajador asistencial, sin embargo, pese a que el resultado del trabajador asistencial es diferente, no se puede dejar de lado, ya que, su motivación es de valoración media para la mayor parte de ellos.

Al respecto, uno de los estudios encontrados fue de Gunawana et al. (2019) quienes realizaron un artículo de investigación de la motivación como factor que afecta el desempeño en el que determinaron los factores que se encuentran relacionados con el desempeño son la motivación para el trabajo, el conocimiento sobre la aplicación del método de equipo, la duración del trabajo, demostrando que cuando la motivación mejora, también mejora el desempeño laboral.

Otro de los estudios fue realizado por Zanabria (2019) determinando los factores de motivación y el desempeño laboral en centros sanitarios, obtenido que las variables de motivación (con valoración media de 2.7), así como sus dimensiones extrínsecas (2.5) e intrínsecas (2.8), tienen una relación en el desempeño laboral siendo positiva de 0.823, de modo que concluyó que se requiere desarrollar un estudio más profundo respecto a las variables, daría una mayor visión de las acciones que se debe tomar en cuenta para su mejora, resaltando que cada factor motivacional que se identifique, y que esté con deficiencias, debe ser tomado en cuenta para mejorar el desempeño de los trabajadores.

De esta manera Pappas (2021) manifestó que la motivación, en su verdadero

sentido, se refiere a la motivación positiva, donde las personas optimistas tienen más probabilidades de completar sus tareas demostrando un mayor desempeño en sus actividades. Lo importante de evaluar el desempeño está que al corregir las deficiencias es posible lograr los objetivos en menores plazos, siendo un aporte del trabajador para la organización, sin embargo, la evaluación no debe darse de manera general, sino enfocada en cada área y sus necesidades (Angelis et al., 2021).

Algunas de las limitaciones que se ha tenido es que se trató de un estudio transversal, limitando la información a un solo periodo, además se ha obtenido los datos solamente en un centro de salud por lo que los resultados y no se puede generalizar para todos los que pertenecen al mismo sector. Asimismo, no se ha contado con el tiempo necesario para profundizar en los resultados de la investigación y generar un mayor aporte al conocimiento científicos de las variables motivación y desempeño laboral.

En este sentido, se ha dado respuesta a cada uno de los objetivos del estudio, mismos que han guardado similitud con otras investigaciones y por medio del cual se ha podido generar nuevo conocimiento sobre las variables motivación y desempeño laboral enfocado en trabajadores de una clínica privada, razón por la cual servirá de referencia para otras investigaciones. Además, es recomendable tener en cuenta los resultados obtenidos, de esta manera, se va a tomar decisiones más acertadas sobre medidas correctivas relacionados a la motivación y desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

- 1 Se determinó la relación entre la motivación y desempeño laboral en una clínica privada de Chiclayo, a través Rho de Spearman con un resultado de 0.841, por lo tanto, la relación entre las variables ha sido alta, además de positiva y significativa, indicando que en la medida que la motivación aumente en los trabajadores administrativos y asistenciales, también aumentará el desempeño laboral.
- 2 Se ha caracterizado al personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, siendo estos en su mayoría mujeres con un tiempo de trabajo de tres años a más, y en su mayoría con estudios universitarios; además, se determinó que en general el nivel de motivación es de nivel medio, pero que este afecta en mayor medida al trabajador administrativo que al asistencial, sin embargo, no deja de ser menos importante ya que se requiere mejorar la motivación en ambos grupos.
- 3 Se determinó el nivel de motivación en el personal administrativo y asistencial de una clínica particular de Chiclayo, siendo este de nivel medio, identificando que algunos de los factores motivacionales que mantienen un nivel medio son el ambiente laboral, la percepción de incentivos, las relaciones interpersonales, y el salario o beneficios económicos.
- 4 Se determinó que el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y asistencial de una clínica particular de Chiclayo, es medio en mayor medida en el trabajador administrativo, en cambio en alto en la mayor parte del trabajador asistencial, encontrando que algunos factores que afectan el desempeño son la falta de trabajo en equipo y la falta de cooperación.
- 5 Al comparar los resultados de la motivación y desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, se determinó que los factores de la motivación afectan en mayor medida el desempeño del personal administrativo que el del trabajador asistencial, sin embargo, pese a que el resultado del trabajador asistencial es diferente, no se puede dejar de lado, ya que, su motivación es de valoración media para la mayor parte de ellos.

VII. RECOMENDACIONES

- 1 Es importante que se considere los resultados del estudio, ya que, se ha demostrado que entre la motivación y el desempeño laboral existen una relación significativa. Por lo tanto, se recomienda al Gerente de la Clínica, realizar estudios frecuentes sobre dichas variables con la finalidad de tomar decisiones que puedan favorecer a los trabajadores administrativos y asistenciales a través de acciones de mejora.
- 2 Se recomienda a los jefes de área tomar en cuenta actividades motivacionales para los trabajadores a través del desarrollo de talleres cuyo objetivo sea incremental el nivel de motivación en trabajadores administrativos y asistenciales.
- 3 Se recomienda a los jefes de las áreas administrativas considerar los datos obtenidos en el estudio, ya es donde se muestra una valoración más baja sobre el desempeño de los trabajadores, para lo que puede desarrollar mañanas de integración y de retroalimentación de las labores para establecer acciones de mejora en el desempeño del colaborador.
- 4 Se recomienda al Gerente de la Clínica tener en cuenta que el nivel de desempeño puede ser un poco variado en el personal administrativo y asistencial, sin embargo, no se puede descuidar porque puede traer consecuencias en el corto o mediano plazo para el trabajador asistencial.

REFERENCIAS

- Ababe, D., & Getachew, Z. (2019). Work motivation and its effects on organizational performance: the case of nurses in Hawassa public and private hospitals: Mixed method study approach. *BMC Res Notes*, 12-21. doi:<https://doi.org/10.1186/s13104-019-4255-7>
- Ahmed, T., Chaojun, Y., Hongjuan, Y., & Mahmood, S. (2022). The Impact of Empowering Leadership on Job Performance of Higher Education Institutions Employees: Mediating Role of Goal Clarity and Self-Efficacy. *Psychology Research and Behavior Management*, 677-694. doi:<https://doi.org/10.2147/PRBM.S357083>
- Aideed, B., Abeera, A., Mehwish, J., Hasan, T., & Wickramaratne, R. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management*, 19-61. doi:<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1801961>
- Anaya, G. (2021). *Motivación y desempeño laboral en tiempos de COVID-19 entre los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Policial de Chiclayo*. Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/77460>
- Angelis, M., Mazzetti, G., & Guglielmi, D. (2021). Job Insecurity and Job Performance: A Serial Mediated Relationship and the Buffering Effect of Organizational Justice. *Organizational Psychology*, 24-56. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.694057>
- Arias, G. (2018). *La motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro De Salud San Atancio De Pedregal, Lima, 2018*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3825/TESIS_%20ARIAS%20GONZALES%20GIANPIERRE.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado,..* 54-60. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

- Cabarcos, Á., Vázquez, P., & Quiñoá, L. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 361-369.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Cruz, A., Gede, R., & Soares, A. (2020). Motivation on Job Satisfaction and Employee Performance. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 13-23. doi:<https://doi.org/10.21744/irjmis.v7n5.960>
- De Angelis, M., Mazzetti, G., & Guglielmi, D. (2020). Job Insecurity and Job Performance: A Serial Mediated Relationship and the Buffering Effect of Organizational Justice. *Frontiers in Psychology*, 1-15.
doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.694057>
- Deressa, A., & Zeru, G. (2019). Work motivation and its effects on organizational performance: the case of nurses in Hawassa public and private hospitals: Mixed method study approach. *BMC Research Notes*, 1-6.
doi:<https://doi.org/10.1186/s13104-019-4255-7>
- Deza, I., Villavicencio, M., & Gonzales, C. (2020). Motivación de logro y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital de tingo maría en Huánuco, Perú. *Universidad y Sociedad*, 3-66.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-61.pdf>
- Díaz, M. (2020). *Clima organizacional y evaluación del desempeño laboral de los odontólogos de la Red Chiclayo- Salud Bucal en Febrero*. Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/51906>
- Espinoza, E. (2021). Ensayo sobre la importancia de la ética en la labor del contador público en tiempo de pandemia. *Digital Publisher*, 611-625.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/701/861
- Flores, L., & Espilco, E. (2020). *Factores motivacionales y el desempeño laboral del(a) enfermero(a) del servicio de sala de operaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao, 2020*. Repositorio Universidad Nacional del Callao:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5338/ESPILC>

O%20PORTUGAL%20FLORES%20HUARACHA-%20FCS-
%20MAESTRIA-%202020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Forson, J., Dwamena, E., Afrakomah, R., & Evergreen, S. (2021). Employee motivation and job performance: a study of basic school teachers in Ghana. *Future Business Journal*, 20-30. doi:<https://doi.org/10.1186/s43093-021-00077-6>
- Forson, J., Ofosu, E., Opoku, R., & Adjavon, S. (2021). Employee motivation and job performance: a study of basic school teachers in Ghana. *Future Business Journal*, 1-86. doi:<https://doi.org/10.1186/s43093-021-00077-6>
- Geurts, S. (2020). Job motivation and stress factors. *Bachelor Thesis Organization & Strategy*, 1-30. <https://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=120977>
- Gunawana, T., Putu, I., & Hariyatia, S. (2019). Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors analysis. *Enfermería Clínica*, 515-520. doi:10.1016/j.enfcli.2019.04.078
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hotchkiss, D., Banteyerga, H., & Tharaney, M. (2019). Job satisfaction and motivation among public sector health workers: evidence from Ethiopia. *Hum Resour Health*, 1-12. doi:<https://doi.org/10.1186/s12960-015-0083-6>
- Huamán, M. (2019). *Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco*. Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37187/huama_n_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huiwen, L., Beibei, Y., Dan, W., & Qingyue, M. (2019). Motivating factors on performance of primary care workers in China: a systematic review and meta-analysis. *MBJ Journals*, 1-10. doi:<http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2018-028619>
- Inayat, W., & Muhammad, J. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Education Research International*, 1-9.

doi:<https://doi.org/10.1155/2021/1751495>

Jianwei, D., Yilun, G., Tengyang, M., & Xu, T. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 1-11.

doi:<https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>

Jyoti, B., Saxena, N., & Bhatia, A. (2022). Uttar Pradesh academics' occupational stress, organisational work environment and work-life balance: A quantitative study. *SA Journal of human resource management*, 20-31.

<https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/1639/2913>

Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *National Library of Medicine*, 1-8.

doi:10.1016/j.heliyon.2021.e06857

Lara, Y., & Mansilla, M. (2018). Ética en la investigación en educación médica: consideraciones y retos actuales. *Investigación en Educación Médica*, 99-108. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/facmed.2007865x.2018.26.04>

Lin, C., & Tsai, M. (2020). Strengthening long-term job performance: The moderating roles of sense of responsibility and leader's support. *Australian Journal of Management*, 134-152.

doi:<https://doi.org/10.1177/0312896219842629>

López, Á., Vázquez, P., & Piñeiro, Q. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 361-369.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>

Malgorzata, C., Jakub, S., Justyna, F., & Tomasz, H. (2020). Motivation factors affecting the job attitude of medical doctors and the organizational performance of public hospitals in Warsaw, Poland. *BMC Health Services Research*, 682-701. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-020-05573-z>

Malin, K., & Lotta, I. (2018). Perceived health and work-environment related problems and associated subjective production loss in an academic population. *BMC Public Health*, 65-75. doi:<https://doi.org/10.1186/s12889-018-5154-x>

018-5154-x

- Marín, H., & Placencia, M. (2020). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 42-52. doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v17n4.08>.
- Navarro, J., Rueff, R., & Laurenceau, J. (2022). Studying Within-Person Changes in Work Motivation in the Short and Medium Term: You Will Likely Need More Measurement Points than You Think. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-17. doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2022a1>
- Olukunle, O. (2019). A review of literature on work environment and work commitment: implication for future research in citadels of learning. *Tai Solarin University of Education*, 32-46. https://www.researchgate.net/publication/286930387_A_REVIEW_OF_LITERATURE_ON_WORK_ENVIRONMENT_AND_WORK_COMMITMENT_IMPLIATION_FOR_FUTURE_RESEARCH_IN_CITADELS_OF_LEARNING
- Ortíz, K. (2020). *El impacto de los factores de riesgo en la motivación laboral del personal de salud en la crisis por covid-19*. Universidad Nacional de Piura: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2429/FCAD-ORT-RUI-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pancasila, I., Haryono, S., & Sulisty, B. (2019). Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 387-397. doi:10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.387
- Pappas, S. (2021). What keeps employees motivated. *Academy of Management Journal*, 1-9. <https://www.apa.org/monitor/2021/10/feature-workers-motivation>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de comunicación en investigación y desarrollo*, 9-15. doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Peralta, D. (2021). *Motivación y desempeño laboral en profesionales de obstetricia durante etapa de pandemia por COVID-19*. Hospital Sergio E. Bernales,

2021. Repositorio Universidad Nacional de San Marcos:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17561/Peralta_cd.pdf?sequence=1
- Rafia, T., & Shipon, M. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 1-5. doi:<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.643>
- Reyza, S. (2022). Effect of Work Environment And Workload on Employee Performance. *International Journal of Economics, Social Science, Entrepreneurship and Technology*, 23-35. <http://journal.sinergicendikia.com/index.php/ijeset>
- Salgadoa, J., Blanco, S., & Moscoso, S. (2019). Subjective Well-being and Job Performance: Testing of a Suppressor Effect. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 94-102. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n2/1576-5962-rpto-35-2-0093.pdf>
- Setyo, R., & Endri, E. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 1-14. doi:10.21511/ppm.19(3).2021.14
- Shu, Y., & Liza, L. (2020). Employee Stress, Job Satisfaction, and Job Performance: A Comparison between High-technology and Traditional Industry in Taiwan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 605-618. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0605>
- Tiburcio, M. (2021). *Motivación laboral y calidad de atención en el Centro De Salud Sayán 2019*. Repositorio Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4297/MAR%C3%8DA%20MILAGROS%20TIBURCIO%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urpeque, M. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la dirección del hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo*. Repositorio UCV:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/50703>
- Wietrak, E., & Rousseau, B. (2021). Work motivation: an evidence review. *Scientific*

summary, 1-23. https://www.cipd.co.uk/Images/work-motivation-scientific-summary_tcm18-89562.pdf

Zanabria, S. (2019). *Factores de la motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Antonio de Moquegua*. Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27192>

Zhang, C., Yang, L., Liu, S., Ma, S., Wang, Y., & Cai, Z. (2020). Survey of Insomnia and Related Social Psychological Factors Among Medical Staff Involved in the 2019 Novel Coronavirus Disease Outbreak. *Frontiers in Psychiatry*, 1-9. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.00306>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Motivación laboral	La motivación laboral se define como la capacidad que tiene la empresa para lograr tener a sus trabajadores implicados para que estos ofrezcan el máximo rendimiento con la finalidad de lograr los objetivos empresariales que han sido definidos por la organización (Cruz, et al. 2020).	Fue medida por un cuestionario tipo escala de Likert en cinco dimensiones: Ambiente laboral, capacitaciones, incentivos, relaciones interpersonales y salario y/o beneficios económicos del trabajo con un total de 20 ítems.	Ambiente laboral	Percepción sobre el ambiente laboral.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Capacitaciones	Percepción sobre las capacitaciones.	
			Incentivos	Percepción de incentivos.	
			Relaciones interpersonales	Percepción sobre las relaciones interpersonales.	
			Salario y/o beneficios económicos del trabajo	Percepción de salario y/o beneficios económicos del trabajo.	
Desempeño laboral	El desempeño laboral está relacionado con las competencias que el trabajador tiene y que desarrolla con el tiempo ya sea en la misma empresa o en un proceso de formación donde adquiere los conocimientos necesarios para ser aplicados en el desarrollo de su trabajo, y que hace con responsabilidad y de manera eficiente (Inayat y Muhammad, 2021).	El desempeño laboral fue medido por un cuestionario tipo escala de Likert en tres dimensiones: Iniciativa laboral, trabajo en equipo y cooperación de los colaboradores con un total de 14 ítems.	Iniciativa laboral	Definición de áreas.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Estructuración de tareas	
				Jerarquía de responsabilidades	
			Trabajo en equipo	Grado de relación	
				Grado de confianza	
				Lealtad	
			Cooperación de los colaboradores	Promoción para ascender	
Entusiasmo					
	Recompensas e incentivos				

Anexo 2: Tabla de matriz de consistencia

LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CLINICA DEL PACIFICO, CHICLAYO, 2021.						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Motivación	Ambiente laboral	Percepción sobre el ambiente laboral.	1. TIPO DE ESTUDIO Básica. 2. DISEÑO DE ESTUDIO No experimental de corte transversal. Descriptivo-correlacional. POBLACIÓN 245 trabajadores (80 trabajadores administrativos y 165 asistenciales en una clínica privada de Chiclayo) 4. TAMAÑO DE MUESTRAS 149 (47 administrativos, 102 asistenciales) 5. TECNICAS E INSTRUMENTOS VARIABLE 1. Motivación
¿Cuál es la relación entre la motivación y desempeño laboral en una clínica privada de Chiclayo, 2022?	Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en una clínica privada de Chiclayo, 2022.	Hi: Existe relación entre la motivación y desempeño laboral en el personal de la Clínica privada, Chiclayo 2022		Capacitaciones	Percepción sobre las capacitaciones.	
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	Ho: No existe relación entre la motivación y desempeño laboral en el personal de la Clínica privada, Chiclayo, 2022		Percepción de incentivos.	Percepción de incentivos.	
¿Cuáles son las características del personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, 2022?	Caracterizar el personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, 2022			Relaciones interpersonales	Percepción sobre las relaciones interpersonales.	
¿Cuál es el nivel de motivación en el personal administrativo y asistencial de una clínica privada de Chiclayo, 2022?	Determinar el nivel de motivación en el personal administrativo y asistencial de una clínica particular de Chiclayo, 2022			Salario y/o beneficios económicos del trabajo	Percepción de salario y/o beneficios económicos del trabajo.	
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y asistencial de una	Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y asistencial de una		Desempeño laboral	Iniciativa laboral	Definición de áreas. Estructuración de tareas	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, ENCUESTA DE MOTIVACIÓN

Edad:

Género:

La presente encuesta ha sido realizada con el propósito de recopilar información para el desarrollo de la investigación “La motivación y desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial en una clínica privada de Chiclayo”, por lo que se le afirma que sus respuestas se conservarán confidenciales, además serán utilizadas para datos estadísticos.

Escala con rango de valores con las que podrás dar tus respuestas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEM	1	2	3	4	5
	AMBIENTE LABORAL					
1	Estoy satisfecho con mi horario de trabajo					
2	No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo					
3	Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo					
	CAPACITACIONES					
4	Ha recibido capacitaciones en el último año, en los nuevos procesos de la institución					
5	Mi trabajo me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional					
6	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
7	Con la formación que recibo cumpla metas					
	INCENTIVOS					
8	Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien					
9	Los ascensos en su institución se hacen en forma justa e imparcial					
10	La pensión que percibe en este trabajo me da seguridad en el futuro					
	RELACIONES INTERPERSONALES					
11	Me siento parte de un equipo de trabajo					
12	Entre los compañeros hay apoyo y ayuda para cumplimiento de las tareas					
13	Entre el personal existe una comunicación fluida					
14	Cómo considera la relación entre Ud. Y su jefe inmediato					
15	Cómo considera la relación entre Ud. Y sus compañeros de trabajo					
	SALARIO Y/O BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL TRABAJO					

16	Estoy satisfecho con mi sueldo						
17	El pago de viáticos es equitativo						
18	La remuneración que percibo, responde al trabajo realizado						
19	Existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución						
20	Se da pago de horas extras						

GRACIAS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, ENCUESTA DE **DESEMPEÑO LABORAL**

Edad:

Género:

La presente encuesta ha sido realizada con el propósito de recopilar información para el desarrollo de la investigación “La motivación y desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial en una clínica privada de Chiclayo, por lo que se le afirma que sus respuestas se conservarán confidenciales, además serán utilizadas para datos estadísticos.

Escala con rango de valores con las que podrás dar tus respuestas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEM	1	2	3	4	5
	INICIATIVA LABORAL					
1	Tiene usted iniciativa de crecimiento laboral en la organización.					
2	Tiene iniciativa propia laboral en ausencia de los jefes.					
3	Tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en el área asignada.					
4	Tiene iniciativas de realizar el trabajo fuera del horario establecido.					
5	Tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal.					
6	Tiene iniciativa en participar en entrenamiento para el desarrollo del trabajo.					
	TRABAJO EN EQUIPO					
7	Se fomenta el trabajo en equipo con compañeros de trabajo.					
8	Se apoya a jefes en la solución de problemas.					
9	Se apoya a jefes en la toma de decisiones de la organización.					
	COOPERACIÓN DE LOS COLABORADORES					
10	Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo.					
11	Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas.					
12	Hay buena comunicación con sus compañeros de trabajo.					
13	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo.					
14	Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la organización.					

GRACIAS

Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

Nombre	Cuestionario de medición de la motivación y desempeño laboral.
Autor	GIANPIERRE ARIAS GONZALES
Año	2018
Finalidad	Conocer si la motivación laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Atanacio de Pedregal.
Aplicación	<p>Aplicación individual.</p> <p>Ámbito de aplicación: 42 trabajadores del Centro de Salud San Atancio de Pedregal, Lima.</p> <p>El cuestionario de la motivación estuvo conformado por la dimensión “ambiente laboral” (con los ítems 1, 2 y 3), la dimensión “capacitaciones” (con los ítems 4, 5, 6, 7), la dimensión “incentivos” (con los ítems 8, 9, 10), la dimensión “relaciones interpersonales” (con los ítems 11, 12, 13, 14, 15), y la dimensión “salario y/o beneficios económicos” con los ítems (16, 17, 18, 19, 20).</p> <p>El cuestionado del desempeño laboral estuvo conformado por las dimensiones “iniciativa laboral” (con los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6), la dimensión “trabajo en equipo” (con los ítems 7, 8, 9), y la dimensión “cooperación de los colaboradores” (con los ítems 10, 11, 12, 13, 14).</p> <p>Duración: 15 minutos.</p>
Escala de calificación:	<p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>
Validez y confiabilidad	Fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach con 0.810 para la variable motivación y de 0.824 para el desempeño laboral), los instrumentos son confiable y consistentes.

Valoración por dimensión

ESCALA	NIVEL	Ambiente laboral	Capacitaciones	Incentivos	Relaciones interpersonales	Salario y/o beneficios económicos	VARIABLE MOTIVACIÓN
1	BAJO	0-3	0-4	0-3	0-5	0-5	0-20
2	MEDIO	4- 8	5-10	4-8	6-13	6- 13	21-48
3	ALTO	9- 15	11-20	9-15	5-25	5- 25	49-100

ESCALA	VALORACIÓN	Iniciativa laboral	Trabajo en equipo	Cooperación de los colaboradores	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
1	BAJO	0-6	0 - 3	0-6	0-14
2	MEDIO	7-15	4-8	7-15	15-34
3	ALTO	16-30	9-15	16-30	35-70



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "La motivación y desempeño laboral de los colaboradores en una clínica privada de Chiclayo", cuyo autor es MONSALVE SAAVEDRA DE GAMARRA YULIANA CELESTE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN DNI: 17450252 ORCID 0000-0002- 6975- 0972	Firmado digitalmente por: G DIAZNC el 14-08-2022 20:20:24

Código documento Trilce: TRI - 0382885