



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Influencia del clima y motivación laboral en el
desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San
Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.**

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

AUTORA:

Br. HUARANCCA GAVILAN, Mery Liset

ASESOR:

Mg. HERNÁNDEZ LÓPEZ, Miguel Angel

SECCIÓN

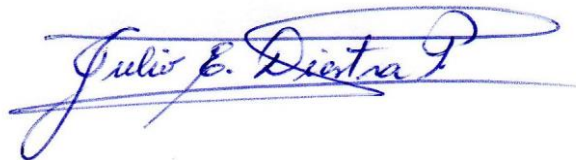
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

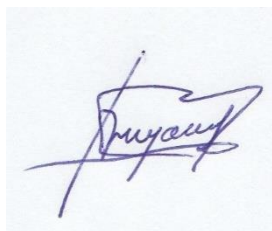
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ - 2018

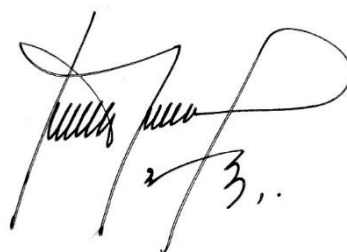
PÁGINA DEL JURADO



Dr. DIESTRA PALACIOS, Julio Eduardo
Presidente



Dr. RAMOS MAYURI, Reynaldo Walter
Secretario



Mg. HERNÁNDEZ LÓPEZ, Miguel Angel
Vocal

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Martha y Samuel, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora.

A mis hermanos Merly, Edwin y Luis, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a ayudarme bajo cualquier circunstancia.

A mis cuñados por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mi sobrina Antonellita por arrancarme una sonrisa con cada una de sus ocurrencias.

Los amo con toda mi vida.

Mery

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a todas aquellas personas que, de alguna forma directa o indirecta, son parte de su culminación. Mis sinceros agradecimientos están dirigidos hacia la Lic. Enf. Edith Noemi Daga Mayhua y C.D Richard Darwin Ventura Sánchez, quienes, con su ayuda desinteresada, me permitieron recolectar la información, para conocer la realidad de cada uno de los trabajadores del Centro de Salud de San Martín de la Red de San Francisco, Ayacucho. A mi familia por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien. Agradezco a Dios, mis padres, hermanos y cuñados, y en especial Antonellita por ser la alegría de la casa.

La autora

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018, con la finalidad de determinar la influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, se presenta el informe final de investigación según las exigencias establecidas por la universidad, para su evaluación y aportes de mejora.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	ii
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO	32
2.1 Diseño de investigación	32
2.2 Variables, Operacionalización	32
2.3 Población, muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5 Métodos de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49

VII. REFERENCIAS	50
ANEXOS	54
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos	55
Anexo 1.1 Cuestionario sobre clima laboral	55
Anexo 1.2 Cuestionario sobre motivación laboral	58
Anexo 1.3 Cuestionario sobre desempeño laboral	60
ANEXO 2: Matriz de consistencia	62
ANEXO 3: Constancias	64
Anexo 3.1 Constancia de aplicación de instrumentos a la muestra	64
ANEXO 4: Data de resultados	66
Anexo 4.1 Data de resultados de clima laboral	66
Anexo 4.2 Data de resultados de motivación laboral	68
Anexo 4.3 Data de resultados desempeño laboral	69
ANEXO 5: Evidencia fotográfica	71
ANEXO 6: figuras estadísticas	73

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Clima y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.	40
Tabla 2	Motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.	41
Tabla 3	Estadígrafos de las variables de estudio	42
Tabla 4	Prueba de normalidad Prueba de normalidad Shapiro-Wilk	43

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Clima y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.	73
Figura 2	Motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.	74

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad determinar la influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

Considerando que es una investigación de tipo no experimental con diseño correlacional y una población muestral compuesta por 30 trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco. Para el recojo de información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario sobre clima laboral, cuestionario sobre motivación laboral y cuestionario sobre desempeño laboral.

Se puede concluir en base a los resultados analizados en la investigación realizada a la muestra de estudio que el clima y motivación laboral influye significativamente en 62,88% el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018. También se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,793.

Palabras Clave: clima laboral, motivación laboral, desempeño laboral

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of climate and work motivation on the performance of workers at the San Martin Health Center - San Francisco Network - Ayacucho, 2018.

Considering that it is a non-experimental type of research with a correlational design and a sample population composed of 30 workers from the San Martin Health Center - San Francisco Network. For the collection of information the survey technique was applied and as a tool a questionnaire on labor climate, a questionnaire on labor motivation and a questionnaire on work performance.

It can be concluded on the basis of the results analyzed in the research carried out on the study sample that the climate and work motivation significantly influences the performance of workers of the Health Center of San Martin - Red de San Francisco - Ayacucho, 62,88%, 2018. A Rho Spearman correlation coefficient of 0,793 has also been obtained.

Keywords: Job climate, Job motivation, job performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad, los resultados arrojados por diversas investigaciones desarrolladas en el ámbito empresarial es que una de las características principales de toda empresa competitiva y exitosa es que en su gestión ha desarrollado diversos procesos y acciones para estimular un buen clima laboral y una óptima motivación de sus trabajadores, habiendo comprendido que son factores elementales para asegurar que los trabajadores se desempeñen óptimamente y generen un alto nivel de productividad. Sin embargo, este número de empresas es reducido, ya que la mayoría de empresas aún no considera que desarrollar un buen clima dentro de la institución y estimular la motivación de los estudiantes sea importante para su actividad.¹

En el mundo, un gran porcentaje de instituciones se resisten a comprender la idea de que el ser humano es un agente psicológico y que por ende factores institucionales como la estructura, el clima, los procesos de comunicación, el estrés pueden menguar significativamente su desempeño, desarrollando su gestión basada en la exigencia a los trabajadores de un alto nivel de productividad pero sin generar las condiciones laborales óptimas que le permitan alcanzar dicho nivel de productividad ignorando diversos enfoques desarrollados dentro del ámbito empresarial que muestran al empleado como el recurso humano que más se debe de cuidar, lo cual genera que muchos trabajadores se sientan desmotivados durante su permanencia en la institución, demuestran un bajo nivel de desempeño y generan un bajo nivel de productividad.²

En diversas instituciones peruanas, se observa empleados disconformes con su empleo, entre los diversos factores que señalan como causantes de esta disconformidad es que perciben un clima muy negativo dentro de la institución, un mando muy autoritario, una comunicación demasiado vertical, una exigencia laboral que no se retribuye adecuadamente, entre otros factores que disminuyen el nivel de motivación del trabajador lo que directamente su desempeño e indirectamente la efectividad.³

Dentro del ámbito sanitario, este problema se acrecienta debido a que los diversos cambios que se han desarrollado en la sociedad han generado una población más propensa a las enfermedades y más exigente en cuanto a los tratamientos sobre el cuidado de su salud. Estos cambios han complejizado la labor de los médicos y enfermeros en los centros de salud, quienes necesitan contar con un mayor número de recursos y una mayor colaboración de las autoridades pertinentes a fin de atender a la población. Sin embargo, en las instituciones de salud públicas se observa una deficiente provisión de recursos por parte del estado, maquinarias y equipos desfasados, un desinterés por atender las demandas de los médicos, lo cual genera el desarrollo de un clima negativo dentro de la institución que desarrolla en ellos un bajo nivel de motivación por cumplir con sus funciones, una escasa cohesión y apoyo grupal, una mala actitud y predisposición al cuidar a los pacientes.⁴

En este sentido Linares, J.⁵ indico en una de sus investigaciones que toda instituciones de salud, cuya labor principal es cuidar la salud de la población, debe ser un objetivo fundamental el desarrollo de las condiciones que aseguren la óptima predisposición del trabajador en el cumplimiento de sus funciones, resaltante dentro de estos elementos el clima y la motivación laboral. Por ende, las autoridades pertinentes de cada institución deben de desarrollar diversos análisis y estudios sobre la institución y sobre sus trabajadores a fin de determinar cuáles son las características ambientales de la institución y como esta influye en el desempeño y la motivación de los trabajadores, a fin de generar aquellas condiciones que aseguren siempre su optimo desempeño y productividad.

Estos problemas relacionados con el clima, la motivación y el desempeño de los trabajadores se observa también en los Centros de Salud de las regiones del país, específicamente en el Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco; que según lo observado y lo manifestado por diversos miembros de la institución entre pacientes y trabajadores se puede percibir la existencia de conflictos entre una parte de los trabajadores de la institución, una mala comunicación, un escaso apoyo y colaboración, entre otros factores que

generan un clima laboral perjudicial para los demás miembros de la institución y para los pacientes, este clima a su vez afecta seriamente el nivel de motivación y desempeño de los trabajadores, que se refleja en el incumplimiento de sus funciones que se refleja en una mala atención a los pacientes, un bajo nivel de productividad, una evasión de responsabilidades, un elevado ausentismo laboral, entre otros factores que menguan el servicio que se ofrece a la población.

Frente a esta problemática, se considera conveniente desarrollar la investigación que lleva por título Influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018; a fin de lograr una mejor comprensión de las variables de estudio y de la relación entre ellas.

1.2. Trabajos previos

Luego de una revisión minuciosa de la bibliografía existente en diversos medios sobre trabajos de investigación que se relacionan con las variables de estudio se han encontrado los siguientes antecedentes.

1.2.1. A nivel internacional

Enríquez, P. (2014). Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, explicativo, correlacional. La muestra conformado por 164 empleados. Se utilizó cuestionarios para la recolección de datos. Se llegó a la siguiente conclusión: Se puede señalar que el nivel de motivación que posee el personal durante su permanencia en la institución influye significativamente en el nivel de productividad y desempeño, así mismo, se observa que los trabajadores de la institución poseen un alto nivel de motivación por lo que su nivel de desempeño en el cumplimiento de sus funciones es óptimo.⁶

Pérez, C. (2013). Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León; México. Siendo de tipo descriptivo con un corte no experimental. Su muestra fue de 72 sujetos muestrales. El instrumento utilizado para la recolección de los datos fue el cuestionario. Se concluyó que: la investigación logro determinar la relación entre el compromiso normativo, capacitación y desempeño de los médicos, por otro lado se evidencio que existió una relación inversa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la atención.⁷

A nivel nacional

Machuca, S. (2016). Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I EsSalud - Tingo María 2014. (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco; Huánuco, Perú. El desarrollo del presente trabajo fue en base a un tipo prospectivo transversal y diseño no experimental. La muestra con que se trabajó fue de 22 licenciados. Para lograr una eficiente obtención de datos fue necesario la aplicación de cuestionarios. Finalmente se concluyó que: Siendo el 25% de los sujetos muestrales que presentan tanto estudios de maestría como de doctorado, mientras que el 83,3% y el 100% evidencian un buen desempeño de quienes estudian la segunda especialidad. Con un p valor de 0,00 sobre la aplicación tanto de los conocimientos científicos y de las medidas de seguridad de los pacientes que presentan los enfermeros(as) en la relación con el desempeño laboral de manera respectiva. El desempeño laboral depende de la atención que tiene para con los trabajadores de enfermería y se vincula con el reconocimiento.⁸

Ticona, Y. (2016). Influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna, 2014. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; Tacna, Perú. Siendo su trabajo de tipo de descriptivo, correlacional con un corte transversal. Siendo su muestra de 22 licenciados, aplicándose cuestionarios. Para finalmente concluir: El clima organizacional

resulta ser predominante, con un porcentaje de 68,98% lo cual resulta ser poco favorable, por otro lado se tiene el 21,7% que resulta ser favorable.⁹

Linares, J. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. La investigación es de tipo descriptivo, correlaciona. El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. La muestra fue constituida por 48 trabajadores. Para realizar la medición se destinó la aplicación del instrumento, el cuestionario. Se llegó a las siguientes conclusiones: Siendo su propósito la determinación de la correlación que se da tanto en la motivación con el desempeño laboral. Al haberse obtenido un valor de "sig" es de 0.000 resultado ser menor a 0.05 resultado el valor de significancia, rechazándose la hipótesis nula (H_0); de manera que se afirma que se afirma con un valor de confianza del 95% lo cual indica la correlación que existe entre la motivación y desempeño laboral, siendo el valor de correlación de Spearman de 0,806.⁵

A nivel local

Espinoza, A. (2017). Gestión del plan operativo institucional y desempeño laboral en el hospital referencial de Coracora, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. La investigación es de tipo no experimental, y de diseño descriptivo correlacional. La muestra fue de 97 trabajadores. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: Se obtuvo un valor de Rho Spearman de $r=0,631$ lo cual demuestra que la gestión del plan operativo institucional se vincula de manera positiva con el desempeño laboral; lo que significa que los factores que engloba cada una de las variables de una u otra manera tienden a relacionarse con otros factores de la otra variable, es por ello que al elaborar estrategias que conlleven a mejorar una de ellas tienden a mejorar la otra variable.¹⁰

Antayhua, W. (2017). Gestión del monitoreo y evaluación en el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Referencial Coracora, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. La

investigación es de tipo no experimental se utilizó el diseño descriptivo correlacional. La muestra fue de 79 trabajadores. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: Obteniéndose como valor de correlación de Rho Spearman de $r=0,711$ lo cual nos demuestra la relación que existe entre la gestión del monitoreo con la evaluación del desempeño laboral; como se sabe el lograr un adecuado monitoreo en el que se supervisa la forma en lo que los trabajadores realizan sus labores y lograr corregir aquellas falencias que se pudiesen estar generando permite tener resultados óptimos que repercute positivamente en la evaluación del desempeño laboral.¹¹

Fernández, A. (2017). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en trabajadores de la red salud Coracora-Ayacucho 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. La investigación es de tipo no experimental se utilizó el diseño descriptivo correlacional. La muestra fue de 60 trabajadores. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: Se ha logrado determinar que tanto el clima y la satisfacción laboral resulta ser un predictor del desempeño laboral de manera que al desarrollar un entorno favorable y una satisfacción de los trabajadores al momento de realizar sus labores estos repercutirán en el desempeño de sus trabajadores logrando cumplir con las metas y objetivos institucionales.¹²

1.3 Bases teóricas

1.3.1. Clima laboral

1.3.1.1. Definición de clima laboral

Para Pintado, E.¹³ al hablar de clima laboral se hace referencia a aquellas propiedades, características y atributos que están presentes en el entorno o ambiente laboral, las cuales son percibidas por aquellas personas que interactúan y cumplen sus funciones laborales dentro de dicho ambiente y que producto de esta percepción ocurre una adaptación o modificación de su conducta mientras permanece en dicho ambiente.

También se le puede definir el grupo de propiedades y factores que están presentes en el clima de trabajo de una determinada institución, es decir, el conjunto de factores ambientales que perciben los trabajadores en el desarrollo de las actividades laborales dentro la institución, que son producto de la forma en que se desarrollan proceso de dirección y liderazgo, de comunicación y cooperación, etc., las cuales individualizan a cada institución y permite diferenciarlas de otras.¹⁴

Según Herrera, R. y Casals, M.¹⁵ es un motor de influencia y estímulo empleado, ya que comprende el conjunto de factores que están presentes en el entorno laboral de la institución que al ser percibidos por los trabajadores genera un impacto en su conducta, lo cual genera un cambio o modificación de las mismas dependiendo de los positivo o negativo de estos factores.

Además Rojas, M. y Robles, J.¹⁶ lo define desde un punto de vista de la percepción, indicando que son el conjunto de factores ambientales percibidos por el trabajador que le generan una opinión sobre las condiciones en que se desarrollan las actividades laborales dentro de la institución, tales como las políticas institucionales, los proceso administrativos, influencia directiva, etc., las cuales le generan una opinión que influye en su desempeño dentro de la institución.

1.3.1.2. Importancia del clima laboral

Según lo señalado por López, B.¹⁷ el clima laboral resulta importante dentro de la organización debido a que las instituciones que brindan el servicio del cuidado de la salud, como lo son los hospitales, deben de generar las condiciones idóneas a fin de asegurar que este servicio que se ofrece a los usuarios sea el óptimo y de alta calidad. Dentro de estas condiciones hospitalarias, el clima laboral constituye un elemento fundamental ya que tiene una gran influencia en la conducta de cada miembro de la institución, determinando el empeño y motivación con el que desarrollara sus funciones, atenderá a los pacientes y familiares, atenderá las emergencias, colaborara con sus colegas, etc.

Diversas investigaciones han señalado que la existencia de un clima laboral positivo en la institución genera un impacto positivo en los trabajadores, quienes al percibir este tipo de clima cumplen sus funciones con una actitud más positiva, demuestran un mayor empeño en el cumplimiento de metas y objetivos, poseen una mayor predisposición para colaborar con sus compañeros de trabajo, así mismo, presentan una mejor actitud al momento de atender a los pacientes y a resolver las dudas de los familiares, mientras que cuando el clima laboral es negativo, se presentan en los trabajadores actitudes completamente opuestas a las ya mencionadas.

Por este motivo, resulta fundamental que la institución establezca los procesos y medidas convenientes para mejorar y reforzar el clima laboral presente en la institución a fin de obtener todos los beneficios que un clima laboral positivo genera tanto en los trabajadores y que tiene su impacto en el incremento de la productividad institucional.

1.3.1.3. Dimensiones del clima laboral

Según Segredo, A. y Díaz, P.¹⁸ se establecen las siguientes dimensiones:

-Liderazgo: comprende el nivel de influencia que generan los directivos o personal que tiene algún grado de autoridad sobre el personal que tiene a su cargo, abarcando elementos que están estrechamente vinculados a las formas de dirección establecidos, la forma en que se motiva a los trabajadores, los incentivos dados por la cooperación y el trabajo en equipo, el nivel de influencia en la resolución de disputas y conflictos, entre otros.

-Motivación: que es el nivel de impulso y predisposición que demuestran los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones comprendiendo elementos relacionados con las oportunidades que tienen los trabajadores para su desarrollo personal y profesional, con el reconocimiento por su esfuerzo y colaboración con la institución, en el nivel de respeto y responsabilidad demostrada en el cumplimiento de sus funciones, así su percepción sobre las condiciones laborales.

-Reciprocidad: comprende el nivel de correspondencia entre los trabajadores y la institución que se refleja principalmente en el nivel de retribución económicas y beneficios que recibe el trabajador por parte de la institución por el nivel de productividad que este genera, por lo que comprende aspectos relacionados con el nivel de productividad laboral, la protección y cuidado de la infraestructura y bienes de la institución, la igualdad y retribución institucional.

-Participación: que es el nivel de involucramiento de los trabajadores en el desarrollo de aquellas actividades institucionales adicionales a aquellas previstas en su contrato laboral, es decir, actividades adicionales a sus funciones laborales, por lo que comprende aspectos relacionados con el nivel de compromiso con la institución, el desarrollo de intereses comunes, la participación en la innovación y el cambio, entre otros.

-Comunicación: que es la forma en que se produce un intercambio de información en la institución comprendiendo elementos relacionados con la forma en que se transmite la información, la forma en que se construye la cultura organizacional, la forma en que se desarrollan los procesos de capacitación y retroalimentación entre los trabajadores, etc.

1.3.1.4. Características del clima laboral

Según Mañas, M., Peir, J. y Gonzáles-Roma, V.¹⁹ sus principales características son:

-Genera un impacto significativo sobre las conductas de los trabajadores, ya que es percibido por ellos generando una opinión propia sobre la forma en que se desarrollan las actividades de la institución, lo que conlleva a desarrollar una predisposición conducta hacia la misma que se refleja en su desempeño.

-Una institución que posee un clima laboral positivo, logra un mejor desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones, debido a que se sienten motivados e impulsados a dar su mejor esfuerzo para permanecer en la institución.

-Una institución que posee un clima laboral negativo se caracteriza por brindar condiciones laborales muy duras de sobrellevar a sus trabajadores de modo que no logran asegurar su permanencia y constancia en la institución, debiendo rotar de personal en periodos cortos de tiempo lo cual genera problemas en la productividad y cumplimiento de metas.

1.3.1.5. Factores que influyen en el clima laboral

Para López, B.¹⁷ señala como factores del clima laboral:

-Las características de personalidad y conducta de cada empleado, ya que estas se evidencian en la interacción entre los trabajadores de la institución y que determinan en gran manera el grado de cohesión entre los miembros, la solución de conflictos, el nivel de apoyo y cooperación, entre otros.

-La estructura organizacional, comprendiendo aspectos físicos como funcionales, dentro de los que se pueden mencionar factores relacionados a las condiciones de la infraestructura, la disposición de recursos, la forma en que se desarrollan los procesos, las normas y principios que rigen la actividad institucional, etc.

-Los procesos y mecanismos institucionales que se desarrollan para asegurar el bienestar el trabajador, como los programas sociales, las recompensas e incentivos, entre otros, que deben ir acorde a las necesidades y deseos de los trabajadores, así como al nivel de esfuerzo y productividad de cada miembro.

-Las formas en que los directivos desarrollan su liderazgo y autoridad para con los otros miembros de la institución, que se ve reflejada en la forma en que llaman la atención, la forma en que toman decisiones, los métodos de coerción que emplean, etc.

-La forma en que se desarrollan las labores instituciones, que está definido por la forma en que se deben desarrollar las funciones dentro de la institución, los mecanismos de supervisión y evaluación del desempeño, el nivel de autonomía en el cumplimiento de las funciones, etc.

La suma de este conjunto de estos factores producen un determinado clima que es percibido por los trabajadores durante el cumplimiento de sus funciones y que al ser percibidos por el trabajador generan en él una predisposición conductual que lo lleva a actuar y desenvolverse de una forma específica dentro de la institución, ya sea incrementando su motivación y por ende su nivel de productividad, o por el contrario, reduciéndolo.

1.3.1.6. Enfoque teórico del clima laboral

Según López, B.¹⁷ se basa en la Teoría del Clima Laboral de Likert; que establece que la conducta o comportamiento de un trabajador siempre es causada o influenciada por un conjunto de factores presentes en el ambiente. Al ser la una institución un lugar donde las personas acuden a cumplir funciones laborales se entiende que la conducta de los trabajadores durante el cumplimiento de sus funciones se verá influenciada por el conjunto de factores y condiciones laborales que están presentes durante el cumplimiento de sus funciones. Según Likert, dentro de los principales factores que generan las condiciones laborales se pueden mencionar la conducta de los directivos, el tipo de liderazgo y autoridad demostrados de los mismos, los procesos administrativos, las condiciones de la infraestructura institucional, etc.

Según Likert, cuando el trabajador cumple sus funciones, se sumerge en el clima laboral de la institución, del cual percibe un conjunto de factores que influyen en su conducta, mencionado como principales factores que son percibidos:

-Las condiciones del contexto, dentro de lo que se pueden mencionar la disponibilidad de recursos, las condiciones de la infraestructura, así como los procesos institucionales.

-El nivel de autoridad y autonomía que posee un trabajador para desarrollar sus funciones, así como la forma en que la institución le retribuye su empeño y productividad.

-La personalidad de cada trabajador, en el cual se evidencian los valores y principios morales, las actitudes y conductas que se manifiestan en el desarrollo de procesos de socialización entre los miembros.

1.3.2. Motivación laboral

1.3.2.1. Definición de motivación laboral

Para Newstrom, J.²⁰ es aquella intensidad actitudinal que demuestra el trabajador en el cumplimiento de sus funciones laborales, la cual se desarrolla por factores internos o externos, que influyen en el desempeño del trabajador, así como en el nivel de productividad que demuestra en el cumplimiento de sus funciones.

Así mismo Robbins, S.²¹ señala que el término motivación laboral hace referencia a aquel deseo que presenta el trabajador por cumplir sus funciones de forma óptima para contribuir al logro de objetivos de la institución, sin embargo, el autor señala que este deseo viene condicionado por un interés interno o personal, es decir, que el trabajador considera que la institución logra satisfacer sus necesidades y por ende le retribuya cumpliendo sus labores con un elevado nivel de motivación.

Así mismo Murrieta, R.²² define este tipo de motivación desde una perspectiva institucional, señalando que es el conjunto de condiciones que desarrolla la institución para desarrollar en los trabajadores un sentimiento, deseo o predisposición positiva durante el cumplimiento de sus funciones de modo que logren alcanzar altos niveles de productividad y demuestren compromiso para con el logro de los objetivos de la institución.

Además Ayala, A.²³ indica que su definición abarca a dirección del comportamiento hacia el cumplimiento eficaz de una actividad laboral, que se ve reflejada principalmente en la predisposición positiva que demuestra el trabajador por desempeñarse eficazmente, comprendiendo que a través de este desempeño logrará permanecer en la institución y así satisfacer sus necesidades personales.

Hoy en día hablar de motivación laboral es algo que viene del interior de la persona y como se siente en el ambiente en el que se desenvuelve si tiene las ganas de trabajar con voluntad por que quiere lograr los objetivos propuestos. Para ello debe sentirse apreciado en la labor que desempeña por los jefes o personas superior en cargo.

1.3.2.2. Importancia de la motivación laboral

Según Ayala, A.²³ su importancia radica en que el estudio de la motivación, que es el impulso que mueve a la acción a las personas y determina su nivel de efectividad y empeño en el desarrollo de una determinada actividad, ha cobrado una gran importancia en los últimos años, donde diversas investigaciones han demostrado que comprender cuales son los factores que estimulan la motivación permitan comprender de forma significativa como se desenvuelve una persona en el ámbito familiar, académico, laboral y social.

La comprensión de la motivación cobra una mayor importancia dentro de las instituciones y organizaciones donde se desarrolla una actividad productiva, debido a que el éxito en el desarrollo de la actividad laboral dependerá en gran manera del nivel de desempeño y productividad de los trabajadores, que son determinadas a su vez por el nivel de motivación que demuestran en el cumplimiento de sus funciones. Por este motivo, todas las instituciones que deseen mejorar la efectividad de sus trabajadores deben de estudiar cuál es el nivel de motivación de sus trabajadores y cuáles son los factores que la mejoran, a fin de generar las condiciones necesarias que contribuyan a desarrollarla y asegurar así el logro de los objetivos y metas institucionales propuestas. .

1.3.2.3. Dimensiones de la motivación laboral

Para Delgado, A.²⁴ las dimensiones son:

-Las expectativas: parte de la comprensión de que cada persona es distinta, por ende, posee un conjunto propio de deseos, intereses por cumplir y necesidades por satisfacer. De este modo, el nivel de motivación se determina principalmente por el grado en que la institución, con sus políticas

institucionales, le brinda al trabajador la oportunidad de cumplir sus deseos e intereses y satisfacer sus necesidades, lo cual se ve reflejada principalmente en el nivel de remuneración laboral que percibe, el grado de autonomía y estatus dentro de la institución, los proceso de ascenso y capacitación, etc.

-Condiciones de trabajo: donde el nivel de motivación que siente el trabajador en el cumplimiento de sus funciones está determinada principalmente por las condiciones laborales que le ofrece la institución y que está determinada principalmente por el nivel de presión laboral, el suministro de recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, el horario establecido, el nivel de productividad requerido, etc.

-Relaciones interpersonales: donde el nivel de motivación que demuestra el trabajador en cumplimiento de sus funciones viene determinado por el nivel de cohesión y aceptación que percibe entre los miembros de la institución. Este nivel de cohesión se ve reflejado en el grado de apoyo y colaboración mutua para el logro de los objetivos institucionales, la forma en que se realizan los procesos de comunicación e intercambio de información entre los trabajadores, así como el nivel de participación e iniciativa que se demuestra en el desarrollo de las actividades instituciones.

1.3.2.4. Características de la motivación laboral

Para Alcaraz, A.²⁵ estas características son:

-Guarda una relación directa con los intereses personales, es decir, una persona demostrara un mayor nivel de motivación por el desarrollo de una determinada actividad siempre que considera que esta le reporta un beneficio personal.

-Influye en la predisposición de auto superación por parte del trabajador, de modo que determina su interés por incrementar el nivel de sus capacidades y conocimientos laboral a fin de desarrollar sus funciones de una forma más efectiva.

-Influye en su desenvolvimiento dentro de la institución, lo cual determina su nivel de desempeño así como su nivel de productividad en el cumplimiento de

sus funciones laborales y su interés por contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.

1.3.2.5. Indicadores de la motivación laboral

Según Newstrom, J.²⁰ señala los siguientes indicadores:

-Enfoca y direcciona la conducta del trabajador: ya que el nivel de motivación que despliega el trabajador principalmente está orientado a alcanzar un objetivo determinado. Entre los principales procesos de dirección se pueden mencionar son el sentido de colaboración, el apoyo entre los trabajadores, etc.

-Determina el nivel de esfuerzo aplicado en el desempeño: donde el nivel de motivación se refleja en el deseo que tiene el trabajador por desarrollar sus funciones de forma óptima, por contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales, por el incremento de la productividad, la búsqueda de la excelencia, etc.

-Determina el nivel de persistencia en el desarrollo de una actividad: ya que dependiendo del nivel de motivación que sienta el trabajador demostrara una mayor o menor constancia por cumplir con su función aislando, desarrollando uno o diversos procesos las veces que sean necesarias hasta lograr alcanzar el objetivo propuesto.

1.3.2.6. Enfoque teórico de la motivación laboral

Según Inca, J.²⁶ está sustentado en la Teorías de las Expectativas de Vroom; que señala que todo impulso, deseo o anhelo que demuestra una persona por desarrollar una determinada actividad se ve condicionada principalmente por las expectativas que tiene el trabajador en relación con lo que va a conseguir con el desarrollo de dicha acción, lo cual determina el nivel de motivación. Según el autor, el nivel de expectativa se ve reflejada en tres tipos de relación:

-Una adecuada vinculación entre el nivel de esfuerzo desplegado por el trabajador y el nivel de desempeño requerido por la tarea.

-El nivel de desempeño desarrollado por el trabajador y el nivel de recompensa que espera obtener.

-El nivel de recompensada que desea obtener y los anhelos profesionales y personales que espera cumplir el trabajador.

Además, esta teoría señala que todo factor que incrementa la fuerza de la motivación está relacionada principalmente por los interés y anhelos de los trabajadores, ente los que se pueden mencionar el deseo de superación, en ingreso económico, el desarrollo de vínculos sociales, etc.

1.3.3. Desempeño laboral

1.3.3.1. Definición de desempeño laboral

Para Robbins, S. y Coulter, M.²⁷ se define como el conjunto de estrategias, conductas y actitudes que despliega el trabajador para lograr un desenvolvimiento óptimo que le permita cumplir con sus funciones laborales, hablando principalmente en términos de productividad y en logro de objetivos.

Así msimo Chiavenato, I.²⁵, señala que es la actuación individual de cada trabajador en la labor o función que se le asigno dentro de la institución y que es medida principalmente en relación a las exceptivas que tiene la institución sobre lo que debe de aportar el trabajador, siendo este aporte principalmente definido en términos de logro de metas, resultados esperados, competencias laborales, etc.

Además Pérez, A.²⁹, señala que son competencias laborales que deben de poseer los trabajadores y que deben de estar en completa relación con las áreas en las que se desenvuelven o las responsabilidades que asumen, de modo que contribuyan con la institución en el logro de las metas propuestas.

Por su parte Castillo, A.⁴ señala que el desempeño laboral abarca lo que hace el trabajador dentro de la institución y que es determinado principalmente por el conjunto de conocimientos, habilidades, estrategias y experiencia laboral que posee y que demuestra en el cumplimiento de sus funciones.

Hablar del desempeño laboral es la manera que hace las cosas un trabajador, los avances en cuanto a su trabajo y la forma como lo realiza con bastante cautela y sabiendo que es importante su formación para brindar un buen desempeño en la medida que pueda es por ello que es importante la autoformación y actualización que realiza los trabajadores y más en las áreas de salud ya que hoy en día con los avances que se obtiene a través de la ciencia y la tecnología hay cambios que el trabajador debe estar preparado.

1.3.3.2. Importancia del desempeño laboral

Según Flores, J.³⁰ señala que el desempeño laboral dentro de la institución es un aspecto importante en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, en el desarrollo de la competitividad y diferenciación institucional, así como en el logro de la permanencia, posicionamiento y desarrollo de una buena imagen de la institución en la sociedad. Esta importancia se incrementa cuando se hace referencia a la actividad que desarrolla una institución que brinda servicios destinados al cuidado de la salud de la población, ya que al ser un servicio tan valioso para las personas, se vuelven más exigentes con el nivel de desenvolvimiento de los trabajadores que la conforman.

Por este motivo, es necesario que cada institución desarrolle los mecanismos necesarios para asegurar el ingreso de personal altamente calificado, así como desarrollar los procesos pertinentes para asegurar la constante capacitación y desarrollo profesional de los profesionales que la conforman, logrando así que la institución desarrolle de forma óptima sus actividades y brinde a la población y a los usuarios un servicio que contribuya al cuidado y recuperación de su salud.

1.3.3.3. Dimensiones del desempeño laboral

Para Rojas, C.³¹ se puede mencionar como dimensiones:

-Liderazgo: que abarca la capacidad de tomar la iniciativa en la ejecución de los procesos de la institución, así como la capacidad de influir a los demás para que cumplan con las tareas.

-Motivación: cuya importancia que tiene este proceso en la conducta de las personas radica en que direcciona y dirige el comportamiento humano, a través de subproceso que se desarrollan para el lograr el desarrollo de una determinada acción, como lo son la persistencia, intensidad, dirección y niveles de esfuerzo.

1.3.3.4. Indicadores del desempeño laboral

Según Carrera, M.³², los principales indicadores son:

-El conjunto de conocimientos adquiridos por el trabajador: que abarca toda aquella información que ha adquirido el trabajador, ya sea por su formación y capacitación profesional o por la experiencia obtenida en funciones similares y que le permite comprender la mejor forma de desarrollar las funciones que se le han asignado.

-El conjunto de destrezas o habilidades que posee el trabajador: que comprende el conjunto de habilidades, capacidades, y aptitudes que adquirido el trabajador, ya sea por su formación o experiencia laboral, que le permiten desenvolverse óptimamente en el desarrollo de sus funciones dentro de la institución y cumplir con los niveles de productividad requerido por la institución.

-El conjunto de motivos que posee el trabajador: que abarca el conjunto de motivos que posee el trabajador y que se evidencian al momento de cumplir con las funciones asumidas, esta motivación se ve reflejada en la actitud y predisposición que demuestra el trabajador dentro de la institución y que determinan el nivel de empeño con el que cumple sus funciones.

-La Disponibilidad de recursos dentro de la institución: que comprende el conjunto de recursos que la institución que brinda al trabajador para el cumplimiento de sus funciones dentro de la institución.

1.3.3.5. Factores que influyen en el desempeño laboral

Según López, D.³³ los principales factores son:

-La formación profesional recibida: que comprende el conjunto de formación que ha recibido el trabajador y que le permiten comprender la forma en que se deben desarrollar determinadas actividades laborales, los resultados que se deben alcanzar y comprender cuales son los procesos que debe de desarrollar a fin de asegurar alcanzar dichos resultados. Esta formación está dada por tres momentos principalmente, la primera que se da al momento en que el trabajador estudia una profesión, la segunda cuando desarrolla procesos de capacitación profesional y la tercera que se da por la experiencia laboral.

-La administración de sueldos y salarios: que comprende la percepción que tienen los trabajadores sobre la retribución que la institución les brinda por el nivel de productividad que ellos ofrecen y que esta reflejado principalmente en la cantidad monetaria que perciben como salario por el cumplimiento de sus funciones. Según el autor, un mayor salario está asociado a lograr un mejor nivel de desempeño.

-La ubicación laboral: que comprende la óptima relación entre las capacidades profesionales que posee el trabajador y las funciones laborales que le asigna la institución, de modo que la institución debe desarrollar procesos idóneos de análisis de sus diversas áreas y los cargos que la conforman, identificando que cual es el perfil laboral que requiere cada cargo, de modo que en base al análisis de estos resultados desarrolle una óptima selección y asignación de personal.

-La oportunidad de ascensos: que comprende el desarrollo de procesos dentro de la institución que le brinden a los trabajadores la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, asumiendo nuevos cargos que le permitan obtener un mayor ingreso y así mejorar su nivel de vida.

1.3.3.6. Enfoque teórico del desempeño laboral

Para Chávez, A., Madrid, S. y Salamanca, L.³⁴ está sustentado en el Enfoque Estructural; que indica que el recurso humano es un aspecto fundamental de la institución y por ende, se deben de generar las condiciones óptimas que aseguren su bienestar. Según el autor, cada institución constituye una

estructura organizacional conformada por infraestructura, áreas, procesos y recursos que son necesarios para lograr desarrollar sus actividades. El recurso humano, posee una distinción frente a los otros elementos de la institución, ya que posee interés, anhelos y necesidades que influyen en su desempeño y que por ende, deben de ser atendidas por la institución. Según este enfoque, son cuatro elementos fundamentales que determinan el nivel de bienestar del recurso humano dentro de la institución y contribuyen a mejorar su nivel de desempeño:

1. Autoridad: indicando que para que todo proceso se desarrolle de forma óptima, es necesario la presencia de una persona que guie y oriente con un determinado nivel de autoridad, sin embargo, la forma en que aplica esta autoridad puede mejorar o disminuir el desempeño de las personas a su cargo.
2. Comunicación: señala que un requisito fundamental para asegurar que todos los trabajadores cumplan sus funciones acorde a los objetivos institucionales, de modo que se debe asegurar que todos los trabajadores cuenten con la información sobre qué actividades va a desarrollar la institución y que objetivos espera alcanzar. Por lo tanto, la institución debe de asegurar procesos de comunicación óptimos que garanticen de forma pertinente este intercambio de información.
3. Estructura de comportamiento: abarca el desarrollo de una estructura organizacional en la que se definan adecuadamente las áreas institucionales, las responsabilidades de cada área y las personas que lo conformaran, de modo que cada persona comprenda cuál es su función dentro de la institución.
4. Estructura de formalización: que comprende los procesos que se desarrollan dentro de la institución para el diseño y aplicación de aquellas políticas, reglas y normas que definan la forma en que se deben de comportar los trabajadores dentro de la institución.

1.4. Formulación del problema

Los problemas de investigación se han formulado de la siguiente manera:

Problema general:

¿Cuál es la influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018?

Problemas específicos:

PE1: ¿Cuál es la influencia del clima laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018?

PE2: ¿Cuál es influencia la motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Este trabajo de investigación es pertinente su realización debido a la problemática observada y en los sub puntos de líneas abajo se explica las razones de hacer estudios científicos de carácter social.

Por su conveniencia este trabajo de investigación es pertinente y coherente realizar ya que en los Centros de Salud se observa un ambiente laboral tético, desgastado muchos de los trabajadores quieren hacer lo que desean y no tienen las ganas de trabajar, se crean rencillas, chisme y no se trabaja como debe ser lo que tiene relación con la motivación laboral debido a esas actitudes poco profesionales se observa que algunos trabajadores tienen desganado y no con el ánimo de hacer su trabajo además los jefes inmediatos no hacen nada para resolver esta situación por lo tanto el desempeño de los trabajadoras también se ve afectado por estos problemas, entonces es relevante para observar que esta cuando esta situación y como investigadores sugerir para que se tomen medidas inmediatas.

Relevancia social

Este estudio científico tiene como beneficiarios directos de esta investigación fueron los trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco – Ayacucho, y los beneficiarios indirectos serán los usuarios que

acuden a estos nosocomios ya que si se mejora el clima existiendo un clima favorable y la motivación laboral es adecuada por ende esto tiene influencia positiva en el desempeño de los trabajadores y ellos brindaran un servicio de calidad y eficiente.

Implicancias prácticas

Este trabajo de investigación es necesario realizar ya que analizo los resultados mediante la aplicación de sus instrumentos se logró obtener resultados los cuales si el investigador cree conveniente lo informa al director de salud para así obtener mejoras con las recomendaciones dadas.

Valor teórico

En el trabajo de investigación se analiza la información acerca de las variables de estudio siendo el clima, la motivación laboral y el desempeño en los trabajadores del área de salud, todo ello se analiza con información de fuentes científicas de diferentes tesis, artículos científicos considerando a los autores en estilo Vancouver que se coloca en el área de salud respetado los derechos a la creación intelectual.

Unidad metodológica

Este estudio científico tiene utilidad metodológica debido a que sigue un diseño una ruta, un camino que el investigador recorre para realizar su trabajo de investigación, además para recolectar los datos se elaboran y analizaran instrumentos que será de un aporte valioso como instrumentos de clima, motivación laboral y desempeño laboral que otros investigadores del área de salud podrán aplicarlo para mejorar las variables y por ende brindar una atención de calidad a los pacientes y usuarios que necesiten su ayuda.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general:

El clima y motivación laboral influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018,

Hipótesis específicos:

HE1: El clima laboral influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

HE2: La motivación laboral influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

1.7.2. Específicos

OE1: Determinar la influencia del clima en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

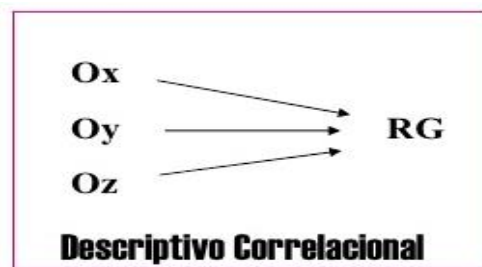
OE2: Determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

II. MÉTODO

El trabajo de investigación se ha desarrollado, considerando el enfoque de investigación cuantitativo.

2.1 Diseño de investigación

Siendo su diseño descriptivo correlacional, la cual fue su propósito la descripción de la relación entre las variables estudiadas en la que se busca la medición y el análisis (enfoque cuantitativo).³⁵



Dónde:

M = Muestra

Ox = Variable 1 (Clima laboral)

Oy = Variable 2 (Motivación laboral)

Oz = Variable 3 (Desempeño laboral)

R = Correlación entre las variables estudiadas

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

Variable X: Clima laboral

Dimensiones

D1: Liderazgo

D2: Motivación

D3: Reciprocidad

D4: Participación

D5: Comunicación

Variable Y: Motivación laboral

Dimensiones

D1: Expectativas

D2: Condiciones de trabajo

D3: Relaciones interpersonales

Variable Z: Desempeño laboral

Dimensiones

D1: Liderazgo

D2: Motivación

2.2.2 Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima laboral	Herrera, R. y Casals, M. ¹⁵ es un motor de influencia y estímulo empleado, ya que comprende el conjunto de factores que están presentes en el entorno laboral de la institución que al ser percibidos por los trabajadores genera un impacto en su conducta, lo cual genera un cambio o modificación de las mismas dependiendo de los positivo o negativo de estos factores.	Esta variable fue operacionalizada a través de un cuestionario de 40 ítems.	D1: Liderazgo (1,2,3,4,5,6,7,8)	Dirección (D) Estímulo de la excelencia (EE). Estímulo del trabajo en equipo (ETE). Solución de conflictos (SC).	Escala de intervalo
			D2: Motivación (9,10,11,12,13, 14,15,16)	Realización personal (RP). Reconocimiento de la aportación. (RA). Responsabilidad Adecuación de las condiciones de trabajo (ACT).	
			D3: Reciprocidad (17,18,19,20,21, 22,23,24)	Aplicación al trabajo (AT). Cuidado del patrimonio institucional (CPI). Retribución (R). Equidad (E).	
			D4: Participación (25,26,27,28,29, 30,31,32)	Compromiso de la productividad (CP). Compatibilización de intereses (CI). Intercambio de información (II). Involucración en el cambio (IC).	
			D5: Comunicación (33,34,35,36,37, 38,39,40)	Estímulo al desarrollo organizacional (EDO). Aporte a la cultura organizacional (ACO). Proceso de retroalimentación (PR). Estilos de comunicación (EC).	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Motivación laboral	Murrieta, R. ²² define este tipo de motivación desde una perspectiva institucional, señalando que es el conjunto de condiciones que desarrolla la institución para desarrollar en los trabajadores un sentimiento, deseo o predisposición positiva durante el cumplimiento de sus funciones de modo que logren alcanzar altos niveles de productividad y demuestren compromiso para con el logro de los objetivos de la institución.	Esta variable fue operacionalizada a través de un cuestionario de 24 ítems.	D1: Expectativas (1,2,3,4,5,6,7,8)	Expectativas positivas de los trabajadores Relación esfuerzo desempeño Relación recompensa desempeño Relación desempeño meta	Escala de intervalo
			D2: Condiciones de trabajo (9,10,11,12,13,14,15,16)	Comodidades del trabajo Satisfacción por la recompensa Adecuadas relaciones interpersonales Motivación con los resultados	
			D3: Relaciones interpersonales (17,18,19,20,21,22,23,24)	Estado emocional positivo Experiencia interpersonal positiva relación con autoridades Confianza con los compañeros	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Robbins, S., y Coulter, M. ²⁷ lo define como el conjunto de estrategias, conductas y actitudes que despliega el trabajador para lograr un desenvolvimiento óptimo que le permita cumplir con sus funciones laborales, hablando principalmente en términos de productividad y en logro de objetivos.	Esta variable fue operacionalizada a través de un cuestionario de 20 ítems.	D1: Liderazgo (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del cargo. • Cumplimiento de funciones 	Escala de intervalo
			D2: Motivación (11,12,13,14,15,16,17,18,19,20)	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en equipos de trabajo • Percepción de las relaciones interpersonales 	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Conceptualizada como una serie de componentes o elementos como individuos, entidades, empresas, etc.; la cual esta abiertamente conceptualizada en la cual se logra calcular la estimación o se busque información.³⁶

De esta forma se trabajó con una población de 30 trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

2.3.2 Muestra

Esta es considerada como una porción que logra representar a la población, cuya característica esencial es la de ser objetivo y reflejo fiel de ella, de tal forma que el resultado obtenido en la muestra puede ser generalizada en todos los integrantes de la población.³⁶

Siendo su muestra de 30 trabajadores, de manera que se consideró la totalidad de la población. Por lo tanto se considera una población muestral

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

En esta investigación se consideró la técnica de la encuesta.

La encuesta permite dar una respuesta a un problema en un término descriptivo como de vínculo de variables, luego de haber recogido de manera sistemática la información teniendo en cuenta el diseño que ha sido establecido de manera previa, lo cual le dé el rigor de la información alcanzada.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Dentro de los instrumentos seleccionados se han considerado al cuestionario para cada una de las variables establecidas.

2.4.3 Validez del instrumento

Los instrumentos que fueron aplicados a los sujetos muestrales ya eran validados.

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL	MINSA (2008). Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional; Lima- Perú
----------------------------------	---

CUESTIONARIO MOTIVACIÓN LABORAL	SOBRE	Adaptado de Ortiz (2016). Tesis: Gestión del programa Vaso de Leche y motivación laboral en la Municipalidad Provincial Ica, 2015.
CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL	SOBRE	Antayhua (2018). Tesis: Gestión del monitoreo y evaluación en el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Referencial Coracora, 2017.

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

Cuando se habla de confiabilidad es determinar el grado en que los instrumentos logran evaluar de manera estable la conducta de cada variable. Se dice que un instrumento es confiable porque el valor de su coeficiente resulta ser mayor de 0,5.

2.5 Métodos de análisis de datos

Luego de realizar la recopilación de los datos por medio de los instrumentos aplicados, a partir de ello se tiene que seguir los siguientes procedimientos:

Data de resultados: Se llena la data teniendo en cuenta el valor asignado por cada respuesta que ha sido marcada en los instrumentos de evaluación.

Tabulación e interpretación de los resultados: En este paso se ha elaborado sus tablas con sus respectivas figuras, presentándose de acuerdo a categorías, se consideró en cada tabla su frecuencia absoluta como porcentual y la medida de tendencia central, de manera que se realizó la interpretación de cada resultado obtenido por cada una de ellas.

Elaboración de las pruebas estadísticas: En esta etapa se determinó el coeficiente de relación a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, que contribuye a determinar si presenta una distribución normal o no, de manera que contribuyo en la selección más acertada.

Discusión de los resultados: Después de todas estas fases indicadas se elabora la discusión a través de una triangulación entre el resultado que se obtuvo con otras investigaciones consideradas en los antecedentes y por ultimo con el marco teórico.

2.6 Aspectos éticos

En esta se tuvo en cuenta lo siguiente:

Se cita a cada autor que logró contribuir con la información requerida en el marco teórico de manera que se respete su propiedad intelectual.

Se protegió la identidad de cada uno de los integrantes al momento de aplicar los cuestionarios.

Los datos consignados son un reflejo fiel de la realidad.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Clima y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

Tabla cruzada V1: Clima laboral*V3: Desempeño laboral

		V3: Desempeño laboral			
			Regular [13-26]	Bueno [27-40]	Total
V1: Clima laboral	Regular [27-53]	Recuento	2	2	4
		% del total	6,7%	6,7%	13,3%
	Bueno [54-80]	Recuento	0	26	26
		% del total	0,0%	86,7%	86,7%
Total		Recuento	2	28	30
		% del total	6,7%	93,3%	100,0%

Interpretación:

En la tabla 1 tenemos los resultados del clima y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

En esta tabla se observa que, 2 personas que representan el 6,7% de integrantes de la muestra expresan existe un regular clima laboral y tienen un regular desempeño laboral; 26 personas que representan el 86,7% señalan que el clima laboral es bueno y que su desempeño es bueno.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación entre el clima y desempeño laboral.

Tabla 2: Motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

Tabla cruzada V2: Motivación laboral*V3: Desempeño laboral

		V3: Desempeño laboral			
		Regular [13-26]	Bueno [27-40]	Total	
V2: Motivación laboral	Medio [17-32]	Recuento	2	2	4
		% del total	6,7%	6,7%	13,3%
	Alto [33-48]	Recuento	0	26	26
		% del total	0,0%	86,7%	86,7%
Total		Recuento	2	28	30
		% del total	6,7%	93,3%	100,0%

Interpretación:

En la tabla 2 tenemos los resultados de la motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

En esta tabla se observa que, 2 personas que representan el 6,7% de integrantes de la muestra expresan existe una regular motivación laboral y tienen un regular desempeño laboral; 26 personas que representan el 86,7% señalan que la motivación laboral es bueno y que su desempeño es bueno.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral.

Tabla 3: Estadígrafos de las variables de estudio

		Estadísticos		
		V1: Clima laboral	V2: Motivación laboral	V3: Desempeño laboral
N	Válido	30	30	30
	Perdidos	0	0	0
Media		64,2333	37,4667	34,6333
Mediana		67,0000	38,0000	35,0000
Moda		56,00 ^a	35,00	38,00
Desviación estándar		9,14135	6,07274	3,81000
Varianza		83,564	36,878	14,516
Mínimo		43,00	21,00	26,00
Máximo		77,00	47,00	40,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación:

En la tabla N° 3 se presentan los estadígrafos de las variables de estudio: Clima laboral, motivación laboral y desempeño laboral.

En la tabla se observa que la media aritmética del clima laboral es de 64,2333 puntos, con este resultados la valoración del clima se encuentra en la categoría de buen nivel; la media aritmética de la motivación laboral es 37,4667 puntos, lo que indica que la valoración promedio de la motivación es de una alto nivel; el promedio del desempeño laboral es de 34,6333 puntos que indica un buen desempeño laboral en el Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, en el año 2018.

Tabla 4: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Clima laboral	,930	30	,048
V2: Motivación laboral	,903	30	,010
V3: Desempeño laboral	,935	30	,067

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De los resultados en la tabla 4, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en algunos casos se observan valores mayores y menores a 0,05 en los puntajes de la variable clima laboral, motivación laboral y desempeño laboral; por lo tanto se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (test de Shapiro-Wilk con un nivel de significancia al 5%) y le corresponde la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General:

El clima y motivación laboral influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: El clima y motivación laboral no influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

Hi: El clima y motivación laboral influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0,01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho de Spearman

D. Cálculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,793 Valor de P=0,000 $R^2=0,6288$

			Clima y motivación laboral	V3: Desempeño laboral
Spearman's rho	Clima y motivación laboral	Correlation Coefficient	1,000	,793**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	30	30
V3: Desempeño laboral	V3: Desempeño laboral	Correlation Coefficient	,793**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Rho de Spearman = 0,793 (correlación altamente significativo) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que El clima y motivación laboral influyen significativamente en 62,88% en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

Hipótesis específica N°01:

El clima laboral influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: El clima laboral no influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

Hi: El clima laboral influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0,01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho de Spearman

D. Cálculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,434 Valor de P=0,000 $R^2=0,1883$

		V1: Clima laboral	V3: Desempeño laboral
Spearman's rho	V1: Clima laboral	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,434*
		N	30
V3: Desempeño laboral		Correlation Coefficient	,434*
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	,017

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,434 (correlación moderada y significativa) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que el clima laboral influyen significativamente en 18,83% el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

Hipótesis específica N°02:

La motivación laboral influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La motivación laboral no influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

Hi: La motivación laboral influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0,01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho de Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho calculado = 0,681 Valor de P=0,000 R²=0,4638

			V2: Motivación laboral	V3: Desempeño laboral
Spearman's rho	V2: Motivación laboral	Correlation Coefficient	1,000	,681**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	30	30
	V3: Desempeño laboral	Correlation Coefficient	,681**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,681 (correlación altamente significativo) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que la motivación laboral influyen significativamente en 46,38% el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que el clima y la motivación laboral influye significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018. Esto se está reflejado en el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,793.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos tenemos a Antayhua (2017)¹¹, quien señaló en su estudio que existe relación positiva entre la gestión del monitoreo y la evaluación en el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Referencial Coracora, reflejado en un coeficiente de correlación de 0,711. Por otro lado, Fernández (2017)¹² determinó en su investigación que el clima y satisfacción laboral inciden en el desempeño laboral de trabajadores en la Red Salud Coracora, Ayacucho.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sobre clima laboral sustentada por Herrera y Casals¹⁵ que la define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo, por otro lado Robbins¹⁷ define la motivación laboral como el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual y con respecto al desempeño laboral Chiavenato²⁵, indica que hace referencia a la actuación de cada persona en función de las actividades que desarrolla, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo.

V. CONCLUSIONES

- Primera: Se ha logrado determinar que el clima y motivación laboral influyen significativamente en 62,88% el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018. También se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,793. (Altamente significativo $p=0,000$)
- Segunda: En base a la experiencia empírica se ha logrado determinar que el clima laboral influye significativamente en 18,83% el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018. También se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman 0,434 (moderado y significativo $p=0,000$)
- Tercera: Después de realizar el análisis de los resultados se ha evidenciado que la motivación laboral influye significativamente en 46,38% el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018. También se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman 0,681 (altamente significativo $p=0,000$)

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** A las autoridades del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco – Ayacucho, realizar acompañamiento sostenido a la labor de los trabajadores del Centro de Salud, con la finalidad de analizar las acciones de desempeño desde la propia práctica asistencial y emprender acciones de mejora en forma oportuna para mejorar la calidad de los servicios de salud.
- Segunda:** A las autoridades del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco – Ayacucho, desarrollar talleres de sensibilización para fortalecer el clima laboral y mejorar el nivel de motivación laboral de los trabajadores, para tal efecto se hace necesario gestionar ante las instancias respectivas la mejora de las condiciones laborales.
- Tercera:** A los trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco – Ayacucho, asumir una actitud proactiva para la construcción de un clima armonioso de trabajo, dejando de lado las actitudes de egoísmo e individualistas, apostando por la mejora de la calidad de los servicios de la salud.

VII. REFERENCIAS

1. Sum, M. Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango). (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, 2015.
2. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación. 2004
3. Magno, A. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en trabajadores del Red Salud Coracora-Ayacucho 2017. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, 2017.
4. Castillo, A. Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera Diciembre 2012. Tesis de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza; Lima. 2013.
5. Linares, J. Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Perú, 2017.
6. Enríquez, P. Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. (Tesis de maestría). Universidad de Morelos, México. 2014.
7. Pérez, C. Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León; México. 2013.
8. Machuca, S. Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I EsSalud - Tingo María 2014. (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco; Huánuco, Perú. 2016.
9. Ticona, Y. Influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna, 2014. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; Tacna, Perú. 2016.

10. Espinoza, A. Gestión del plan operativo institucional y desempeño laboral en el hospital referencial de Coracora, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. 2017.
11. Antayhua, W. Gestión del monitoreo y evaluación en el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Referencial Coracora, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. 2017.
12. Fernández, A. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en trabajadores de la red salud Coracora-Ayacucho 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. 2017.
13. Pintado, E. Comportamiento organizacional. 2da edición. Lima-Perú: Editores asociación civil Instituto peruano de la Ciencia y la Cultura. 2007.
14. Monteza, N. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010. [Tesis]. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo; 2012.
15. Herrera, R., Casals, M. Algunos factores Influyentes en la Calidad de Vida Laboral de Enfermería [Internet]. Cuba. Revista Enfermería. 2005; 8(4) 2-5.
16. Rojas, M. y Robles, J. Influencia del clima laboral en el estrés del personal de salud de Centro Quirúrgico Hospital "Felix Mayorca Soto" – Tarma 2015. (Tesis para optar el título de especialista en enfermería en Centro Quirúrgico). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. 2017.
17. López, B. Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan 2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. 2017.
18. Segredo, A. y Díaz, P. Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana. Educ Med Super vol.25 no.3 Ciudad de la Habana jul.-set. 2011. Recuperado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000300004
19. Mañas M, Peiró J, y Gonzáles-Roma V. El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias. 2.a Ed. Almería; 1998.

20. Newstrom, J. Comportamiento humano en el trabajo. Editorial McGraw- Hill. México, pág. 108. 2011.
21. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. México, Prentice Hall. 2006.
22. Murrieta, R. Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016. (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco, Huánuco. 2015.
23. Ayala, A. Factores motivacionales internos y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital "Walter Khon" del departamento de Oruro, Gestión 2012. (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. 2014.
24. Delgado, A. La personalidad del individuo y los niveles de exigencia en la organización: percepción, actitudes y motivación. Introducción a la psicología del trabajo y de la organización. (p 201-120). Madrid, Pirámide. 1998.
25. Alcaraz, A. Educación y motivación para mejorar la productividad y la calidad del servicio en recaudación de rentas del municipio de Ahome Sinaloa. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma Indígena de México. 2013.
26. Inca, J. Motivación y desempeño laboral en el 2BO del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Ica. 2017.
27. Robbins, S. y Coulter, M. Administración. Un empresario Competitivo. México: Pearson Educación, México. 2013.
28. Chiavenato, I. Gestión del Talento Humano. México D.F.: McGrawHill/Interamericana Editores S.A. (2) 2009.
29. Pérez, A. Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional; México. 2009.
30. Flores, J. Diseño de un Sistema Modelo de Evaluación Continua del desempeño del recurso humano en la Corte Superior de Justicia de Huánuco. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Ingeniería; Lima - Perú. 2015.

31. Rojas, C. ¿Qué estilos de liderazgo se relacionan con la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la organización Unisys Technical Services [UTS] de Rionegro? Universidad de San Buenaventura Colombia, Medellín. 2017.
32. Carrera, M. Correlación entre las competencias evaluadas en el Assessment Center Sociopsicodramatico y el desempeño laboral. Tesis de la Universidad Católica Andrés Bello; Caracas. 2010.
33. López, D. Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones. Tesis de la Universidad Internacional SEK; Quito-Ecuador. 2015.
34. Chávez, A., Madrid, S. Salamanca, L. Propuesta de reorganización administrativo en los puestos de trabajo, que contribuya a mejorar el desempeño del recursos humano en la Alcaldía municipal de Santa Rosa de Lima; Departamento de la Unión. Tesis de la Universidad de El Salvador, El Salvador. 2013.
35. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación (3ra. Ed.). México. Mc Graw-Hill. 2003.
36. Carrasco, S. Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial. San Marcos. 2009.

Anexos

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1.1 Cuestionario sobre clima laboral

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL

Sexo: Fecha:

Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y Marque una sola respuesta según crea conveniente.

Indicadores	Dimensiones/Ítems	Siempre	A veces	Nunca
	D1: Liderazgo			
Dirección (D)	1. La dirección se preocupa porque entendamos bien las tareas que nos asignan			
	2. En el hospital existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.			
Estímulo de la excelencia (EE).	3. En la institución se preocupan por mantener informado al personal de los métodos y las tecnologías, con el fin de mejorar la calidad y gestión.			
	4. La dirección se preocupa por que se aporten ideas que mejoran la calidad del trabajo.			
Estímulo del trabajo en equipo (ETE).	5. Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades			
	6. Aquí los resultados son frutos del trabajo en equipo			
Solución de conflictos (SC).	7. En la institución todos los problemas se discuten de una manera constructiva.			
	8. Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras.			
	D2: Motivación			
Realización personal (RP).	9. Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.			
	10. Con este trabajo en la institución me siento realizado profesionalmente.			
Reconocimiento de la aportación. (RA).	11. La dedicación del colectivo de la institución merece reconocimiento.			
	12. Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño del trabajo.			

Responsabilidad	13. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.			
	14. Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los jerárquicos antes de ponerla en práctica.			
Adecuación de las condiciones de trabajo (ACT).	15. La mayoría significativa de los trabajadores de esta institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico en el que se trabaja.			
	16. Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios.			
D3: Reciprocidad				
Aplicación al trabajo (AT).	17. Todos en la institución se esfuerzan por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.			
	18. Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.			
Cuidado del patrimonio institucional (CPI).	19. Se trata con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios.			
	20. En general, todos tratan con cuidado los bienes de la institución.			
Retribución (R).	21. Los programas de desarrollo de esta institución están trazados y los preparan para avanzar dentro de su trabajo.			
	22. Por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas con una mejor posición en la organización de la institución.			
Equidad (E).	23. Las normas disciplinarias se aplican con objetividad y equidad			
	24. Los programas de capacitación son patrimonio de todos los trabajadores.			
D4: Participación				
Compromiso de la productividad (CP).	25. Los problemas que surgen entre los grupos de trabajos se resuelven de manera óptima.			
	26. Cuando hay un reto para la institución todas las áreas participan activamente en la solución.			
Compatibilización de intereses (CI).	27. Los objetivos de la institución son congruentes con los objetivos del ministerio de salud en cuanto a la mejora de los servicios.			
	28. Los recursos limitados de nuestra institución, los compartimos fácilmente con otros miembros de la institución			

Intercambio de información (II).	29. Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes, rumores)			
	30. Los que poseen la información la dan a conocer fácilmente.			
Involucración en el cambio (IC).	31. En la institución se promueve el cambio y la innovación			
	32. Las iniciativas de los trabajadores, reciben el respaldo de los niveles superiores.			
D5: Comunicación				
Estímulo al desarrollo organizacional (EDO).	33. En la institución se le da atención especial al desarrollo de los equipos humanos.			
	34. La dirección se preocupa porque se alcancen habilidades comunicativas que faciliten el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la institución.			
Aporte a la cultura organizacional (ACO).	35. Se tiene en cuenta la experiencia de trabajo y la transmisión de conocimientos en los proyectos de desarrollo organizacional en la institución.			
	36. Se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.			
Proceso de retroalimentación (PR).	37. De forma periódica se realizan reuniones que permiten el control del cumplimiento de las tareas.			
	38. Es reconocida la importancia de las autoevaluaciones sistemáticas por parte de los equipos de trabajo.			
Estilos de comunicación (EC).	39. La coordinación y transmisión de la información necesarias para realizar las tareas es responsabilidad de todos			
	40. La información llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores de los niveles subordinados.			

Fuente: MINSA (2008). Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional; Lima- Perú

Anexo 1.2 Cuestionario sobre motivación laboral

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACION LABORAL

Sexo:

Fecha:

Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) según su respuesta.

Indicadores	Dimensiones/Ítems	Siempre	A veces	Nunca
	D1: Expectativas			
Expectativas positivas de los trabajadores	1. Siento que el trabajo que hago en el Centro de Salud es justo para mi manera de ser.			
	2. Disfruto el realizar el trabajo que se me ha encomendado en el Centro de Salud.			
Relación esfuerzo desempeño	3. Soy consciente de que mi esfuerzo fortalece mi desempeño.			
	4. El realizar bien mi trabajo en el Centro de Salud, asegura mi permanencia en la organización.			
Relación desempeño recompensa	5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra y ello me estimula.			
	6. Estoy satisfecho con la recompensa que recibo por el trabajo que realizo en el Centro de Salud.			
Relación desempeño meta	7. Considero que mi trabajo es importante para lograr las metas del Centro de Salud.			
	8. Considero que de los esfuerzos que yo ponga en mi trabajo, depende la buena imagen del Centro de Salud.			
	D2: Condiciones de trabajo			
Comodidades del trabajo	9. Estoy satisfecho con las condiciones físicas en los que realizo mi trabajo en el Centro de Salud.			
	10. Considero que el trabajo que realizo es muy interesante.			
	11. El sueldo que tengo por el trabajo que realizo es bastante aceptable.			

Satisfacción por la recompensa	12. El trabajo que realizo en mi área, tiene alto reconocimiento social.			
Adecuadas relaciones interpersonales	13. La comodidad del ambiente de mi trabajo es inigualable.			
	14. Los que trabajamos en esta dependencia, nos llevamos bien.			
Motivación con los resultados	15. Me complace los resultados que se obtiene con el trabajo que realizo.			
	16. Por el trabajo que realizo, recibo halagos y reconocimientos de diversa fuente.			
	D3: Relaciones interpersonales			
Estado emocional positivo	17. El ambiente donde trabajo es confortable y estimulante.			
	18. Me siento realizado en mi ambiente de trabajo.			
Experiencia interpersonal positiva	19. Me llevo bien con mis compañeros de trabajo.			
	20. A los que laboran en esta dependencia, los considero buenas personas.			
relación con autoridades	21. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.			
	22. Recibo de parte de los jefes, reconocimiento por el trabajo que realizo.			
Confianza con los compañeros	23. En estas dependencias todos somos como parte de una familia.			
	24. Realmente yo confío en mis compañeros de trabajo.			

Fuente: Adaptado de Ortiz (2016). Tesis: Gestión del programa Vaso de Leche y motivación laboral en la Municipalidad Provincial Ica, 2015.

Anexo 1.3 Cuestionario sobre desempeño laboral

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Sexo:

Fecha:

Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) según su respuesta.

Indicadores	Dimensiones/Ítems	Siempre	A veces	Nunca
	D1: Liderazgo			
Conocimiento del cargo	1. Hago un buen uso y manejo de equipos en mi centro de trabajo			
	2. Me preocupa desempeñar mis labores demostrando buena calidad del trabajo.			
	3. Conozco las funciones que me corresponde desempeñar y los realizo con eficiencia.			
	4. Reviso todas las normas que se refieren a las funciones y roles que me corresponde como trabajador de este hospital			
Cumplimiento de funciones	5. Me esmero cada día en cumplir con mis funciones en este hospital			
	6. Conozco en uso y manejo de equipos relacionados con mi labor en este hospital			
	7. Me intereso en el cumplimiento de las normas relacionadas a mi labor			
	8. Me esfuerzo de manera personal por el cumplimiento de metas establecidas en mis funciones			
	9. Planteo a quien corresponda iniciativas para mejorar el desempeño laboral			
	10. Me considero como parte importante de esta organización hospitalaria			
	D2: Motivación			
	11. Me siento a gusto cuando participo en equipos de trabajo en este hospital			

Participación en equipos de trabajo	12. Tengo especial interés por ser parte de un equipo de trabajo			
	13. Cuando se me solicita apoyo a otros trabajadores, acudo con satisfacción.			
	14. La colaboración y cooperación entre los trabajadores es una característica del trabajo en este hospital			
	15. Cuando trabajan en equipo todos cumplen con eficiencia su labor.			
Percepción de las relaciones interpersonales	16. Confío en todos mis compañeros de trabajo			
	17. Me llevo bien con todo el personal profesional y técnico de este hospital			
	18. Considero a mis compañeros de trabajo personas colaboradoras.			
	19. Considero que los trabajadores de este hospital son responsables y puntuales			
	20. Considero que las relaciones humanas en este hospital son buenas.			

Fuente: Antayhua (2018). Tesis: Gestión del monitoreo y evaluación en el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Referencial Coracora, 2017.

ANEXO 2: Matriz de consistencia

Título: Influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

Autora: HUARANCCA GAVILAN, Mery Liset

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e hipótesis	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es la influencia del clima</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos OE1: Determinar la influencia del clima en</p>	<p>Hipótesis general: El clima y motivación laboral influyen significativamente en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018,</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: El clima laboral influyen significativamente en el</p>	<p>Variable X: Clima laboral</p> <p>Dimensiones D1: Liderazgo D2: Motivación D3: Reciprocidad D4: Participación D5: Comunicación</p> <p>Variable Y: Motivación laboral</p> <p>Dimensiones D1: Expectativas D2: Condiciones de trabajo</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Investigación no experimental</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Diseño correlacional</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <pre> graph LR Ox --> RG Oy --> RG Oz --> RG style Ox fill:none,stroke:none style Oy fill:none,stroke:none style Oz fill:none,stroke:none style RG fill:none,stroke:none </pre> <p>Descriptivo Correlacional</p> </div> <p>Dónde: M = Muestra de estudio Ox = Variable 1 (Clima laboral)</p>

<p>laboral en el desempeño de los trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018?</p>	<p>el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.</p> <p>OE2: Determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.</p>	<p>desempeño de los trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.</p> <p>HE2: La motivación laboral influyen significativamente en el desempeño de los trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.</p>	<p>D3: Relaciones interpersonales</p> <p>Variable Z:</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>D1: Liderazgo</p> <p>D2: Motivación</p>	<p>Oy = Variable 2 (Motivación laboral)</p> <p>Oz= Variable 3 (Desempeño laboral)</p> <p>R= Correlación entre las variables estudiadas</p> <p>POBLACIÓN/MUESTRA:</p> <p>La población de estudio, en este trabajo de investigación estuvo compuesta por 30 trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.</p> <p>Muestra: Estuvo conformada por la totalidad de la población.</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario sobre clima laboral</p> <p>Cuestionario sobre motivación laboral</p> <p>Cuestionario sobre desempeño laboral.</p>
--	---	--	--	---

ANEXO 3: Constancias

Anexo 3.1 Constancia de aplicación de instrumentos a la muestra



INFORME N° 014 – 2018 – UERSSAF-M.R. SAN MARTIN-P.S. LECHEMAYO/MLHG.

A : **LIC. ENF. NOEMI DAGA MAYHUA**
Jefa de la Micro Red San Martin

DE : **M.C. MERY LISET HUARANCCA GAVILAN**
Médico Cirujano del Puesto de Salud Lechemayo.

ASUNTO : Solicito autorización para ejecución de Tesis de Post Grado en el Centro de Salud San Martin

FECHA : San Francisco, 06 de mayo del 2018

Por intermedio del presente, es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez informarle que mi persona actualmente está cursando una Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, la misma que, por encontrarme ya en el último ciclo de estudios; exige elaborar y ejecutar una tesis de post grado concerniente al área.

Al encontrarme yo laborando en un establecimiento de su Micro Red y como parte de mi identificación laboral, es lógico la preocupación por el bienestar de los trabajadores y de la calidad de atención que se les da tanto a los usuarios internos como a los usuarios externos. Es por esto que vi necesario identificar e intervenir sobre la causa del problema.


El tema elegido para mi tesis es: **Influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martin – Red de Salud San Francisco - Ayacucho, 2018.** Motivo por el cual solicito su autorización para poder aplicar cuestionarios y otros instrumentos de recolección de datos en los trabajadores del establecimiento que usted dirige para poder obtener resultados confiables, resultados que estarán a disposición del establecimiento para poder llevar a cabo algún plan de mejora u otro proyecto afín.

Sin otro particular, y a la espera de una respuesta positiva; es todo cuanto informo para su conocimiento y atención de lo solicitado.

Adjunto:

- Avance de Tesis de Post Grado

Atentamente:


Edith Noemí Daga Mayhua
Lic. Enfermería
CEP: 55801
16-05-18


MERY LISET HUARANCCA GAVILÁN
MÉDICO CIRUJANO
C.M.P. 78042



PERÚ

Ministerio
de Salud

Dirección Regional
de Salud

UNIDAD EJECUTORA RED DE
SALUD SAN FRANCISCO

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

CONSTANCIA

EL JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE “SAN MARTIN”, RED DE SAN FRANCISCO - AYACUCHO, SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

Que, Mery Liset Huarancca Gavilán, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad “César Vallejo”, estuvo autorizado para aplicar los instrumentos de evaluación en este Centro de Salud de la tesis que lleva por título: **“Influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martin – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018”**.

Mediante la presente dejo constancia que el tesista ha aplicado en forma satisfactoria y oportuna los instrumentos de recojo de información, mediante cuestionario Sobre Clima Laboral, Motivación Laboral y Desempeño Laboral.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estimen convenientes.



[Handwritten Signature]
Noemi Daga Vayhua
LIC. ENFERMERIA
CEP. 66501

Ica, 07 de junio del 2018.

ANEXO 4: Data de resultados

Anexo 4.1 Data de resultados de clima laboral

	D1: LIDERAZGO								D2: MOTIVACION								D3 RECIPROCIDAD								D4: PARTICIPACION								D5: COMUNICACIÓN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	7		
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	
3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7		
4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1	0	1	2	2	2	0	1	2	1	2	2	2	2	2	0	1	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5		
5	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	1	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6		
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7		
7	1	2	2	2	2	1	0	1	2	2	2	0	1	2	0	0	1	2	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	2	1	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4		
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7		
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7		
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6		
11	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	0	2	1	2	2	1	1	1	0	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5		
12	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	0	2	2	2	0	0	2	2	0	2	0	0	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	

13	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	4	3	9	1	1	6
14	2	1	1	2	0	2	2	1	2	2	2	0	2	0	0	0	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	8	1	1	5		
15	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	6			
16	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	6				
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	7	6				
18	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	0	0	2	1	2	2	1	1	1	0	1	2	0	1	1	2	0	2	1	0	2	2	2	2	5			
19	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	0	2	2	2	0	0	2	2	0	2	0	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	8	1	5		
20	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	9	1	6		
21	2	1	1	2	0	2	2	1	2	2	2	0	2	0	0	0	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	8	1	1	5			
22	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	6			
23	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	6				
24	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	7			
25	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	7				
26	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	0	1	1	1	0	1	2	2	2	0	1	2	1	2	2	2	0	1	1	1	0	1	2	2	2	1	8	1	5		
27	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	1	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	6			
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	7			
29	1	2	2	2	2	1	0	1	2	2	2	0	1	2	0	0	1	2	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	2	1	0	0	1	1	1	1	9	7	4			
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	7			
0																																								0		

Anexo 4.2 Data de resultados de motivación laboral

	D1: EXPECTATIVAS								D3: CONDICIONES DE TRABAJO								D3: RELACIONES INTERPERSONALES								D1	D2	D3	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24				
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	16	44
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	16	16	15	47
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	16	13	15	44
4	2	2	2	1	2	0	2	2	1	2	0	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	13	10	12	35
5	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	15	11	15	41
6	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	1	2	2	0	0	2	1	2	2	2	1	2	1	1	14	9	12	35
7	2	2	2	0	0	0	2	2	1	2	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	10	5	6	21
8	2	2	2	0	2	1	2	2	0	2	2	0	0	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	13	9	13	35
9	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	0	2	2	1	0	1	2	2	2	1	2	15	12	11	38
10	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	14	13	14	41
11	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	0	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	15	10	14	39
12	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	12	16	42
13	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	14	12	12	38
14	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	0	1	2	2	1	0	2	1	2	1	1	1	2	1	14	9	11	34
15	2	2	2	0	2	0	2	2	0	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	0	2	0	12	10	10	32
16	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	0	1	1	2	2	1	0	2	15	13	9	37
17	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	14	13	14	41
18	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	0	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	15	10	14	39
19	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	12	16	42
20	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	14	12	12	38
21	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	0	1	2	2	1	0	2	1	2	1	1	1	2	1	14	9	11	34
22	2	2	2	0	2	0	2	2	0	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	0	2	0	12	10	10	32
23	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	0	1	1	2	2	1	0	2	15	13	9	37

24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	16	16	15	47
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	16	13	15	44
26	2	2	2	1	2	0	2	2	1	2	0	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	13	10	12	35
27	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	15	11	15	41
28	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	1	2	2	0	0	2	1	2	2	2	1	2	1	1	14	9	12	35
29	2	2	2	0	0	0	2	2	1	2	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	10	5	6	21
30	2	2	2	0	2	1	2	2	0	2	2	0	0	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	13	9	13	35

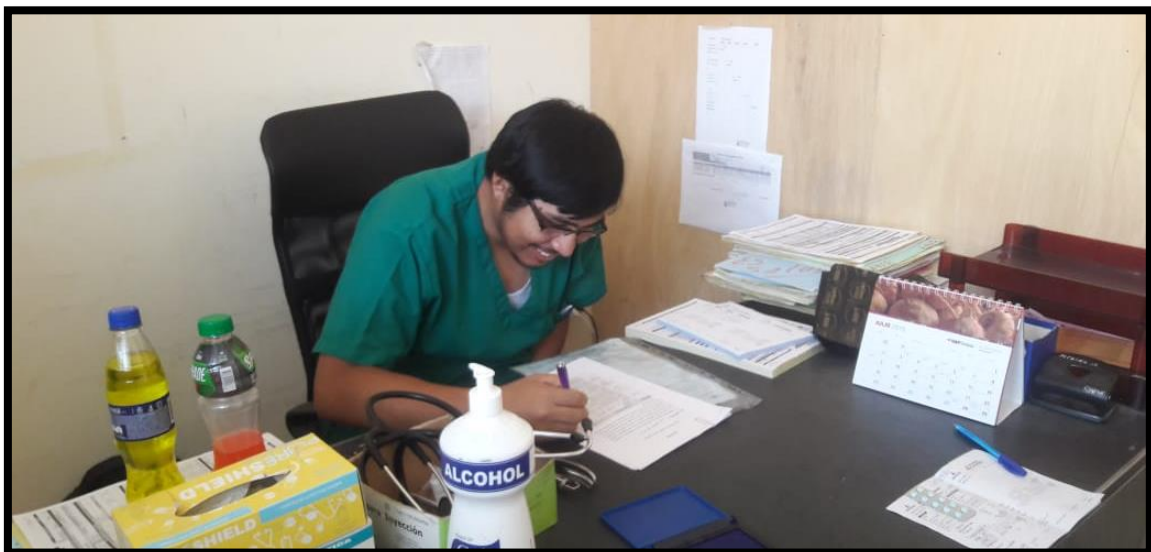
Anexo 4.3 Data de resultados desempeño laboral

	D1: LIDERAZGO										D2: MOTIVACION										D1	D2	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20			
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	20	17	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	20	18	38
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	20	19	39
4	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	0	1	18	15	33
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	20	18	38
6	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	18	16	34
7	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	0	1	14	12	26
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	19	17	36
9	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19	19	38
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	40
11	2	2	1	0	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	20	35
12	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	0	0	16	14	30
13	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	19	17	36
14	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	18	17	35

15	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	0	0	2	2	0	2	18	12	30
16	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	17	15	32
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	40
18	2	2	1	0	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	20	35
19	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	0	0	16	14	30
20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	19	17	36
21	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	18	17	35
22	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	0	0	2	2	0	2	18	12	30
23	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	17	15	32
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	20	18	38
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	20	19	39
26	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	0	1	18	15	33
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	20	18	38
28	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	18	16	34
29	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	0	1	14	12	26
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	19	17	36

ANEXO 5: Evidencia fotográfica

Aplicación del cuestionario sobre clima y motivación laboral a los sujetos muestrales.



Aplicación del cuestionario sobre desempeño laboral a los sujetos muestrales.



Anexo 6: figuras estadísticas

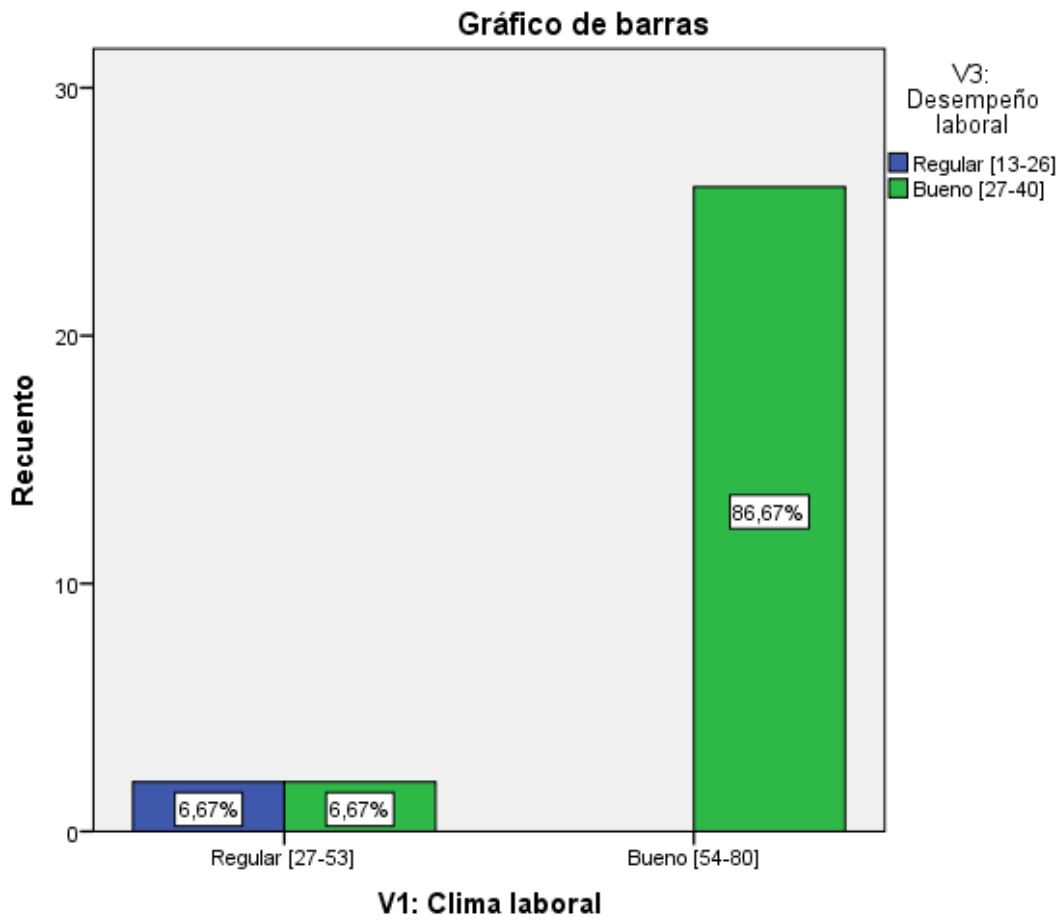


Figura 1: Clima y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.

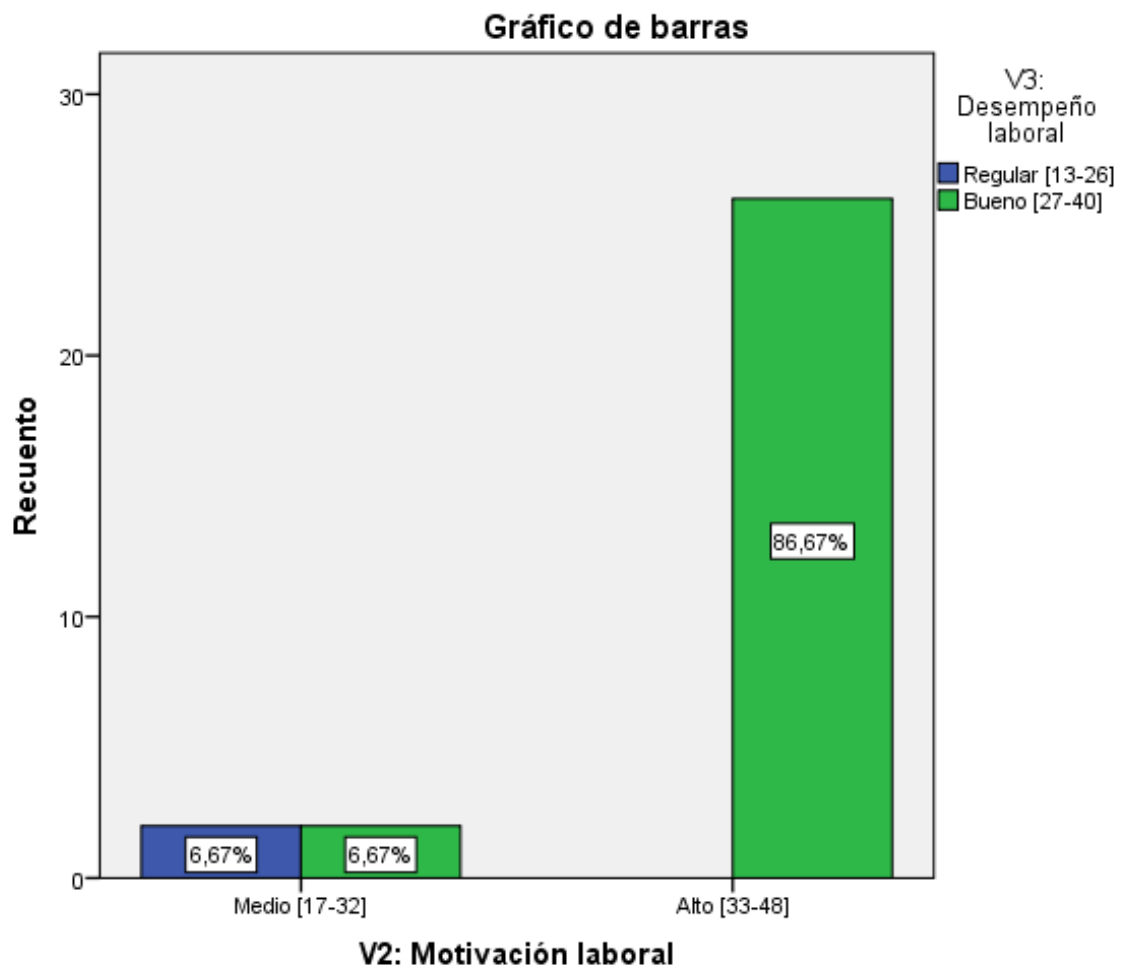


Figura 2: Motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018.