



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación laboral y el comportamiento organizacional
del personal de salud del Hospital de Emergencia José
Casimiro Ulloa, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Isabel Huamaní Lactahuamani

ASESOR:

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

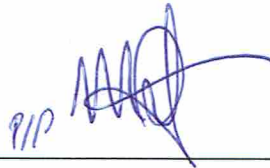
PERÚ - 2017

Página del jurado



Dr. Damián Chumbe Felimon Ángel

Presidente



Mgr. Valdivieso Gonzales Janet Marisol

Secretario



Dr. Sánchez Díaz Sebastián

Vocal



Dedicatoria

A Dios por ser la luz que guía mi camino,
me da las fuerzas necesarias para
continuar y me acompaña siempre en
cada paso que doy.

A mi familia que me apoya
incondicionalmente en cumplir todas mis
metas.

Agradecimiento

A la escuela de pos grado de la Universidad Cesar Vallejo por brindarme todos los conocimientos y dar las facilidades para realizar el presente estudio de investigación.

A los docentes por sus apoyos y aportes para hacer posible la culminación del presente trabajo de estudio.

A cada uno de las personas, que participaron voluntariamente en él, presente estudio de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Isabel Huamaní Llactahuamaní**, estudiante de la Escuela de Pos grado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, 2017", presentada, en 105 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 04 de junio del 2017



Isabel Huamaní Llactahuamaní

DNI: 40391293

Presentación.

Respetables miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, 2017” con el fin de determinar la relación que existe entre motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, 2017, para así poder mejorar la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I se expone la Introducción que incluye, los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos generales y específicos. En el Capítulo II, el Marco Metodológico en el cual se presentan las variables, la operacionalización de las variables, la metodología, los tipos de estudio, el diseño de estudio, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusiones. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias Bibliográficas.

Cumpliendo el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de magíster.

La autora

Índice

Página del jurado.....	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de Autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	XIII
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	17
Antecedentes internacionales	17
Antecedentes nacionales	19
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	45
Justificación Teórica:.....	45
Justificación Práctica	45
Metodológica	46
1.4 Problemas.....	46
1.5 Objetivos.....	47
1.6 Hipótesis	49
II. MARCO METODOLÓGICO	50
2.1. Variables.....	51
V1: Motivación laboral	51
V2: Comportamiento organizacional	51
2.2 Operacionalización de variables.....	52
2.3 Metodología	54
Método de investigación.....	54
2.4 Tipo de estudio	54
2.5 Diseño.....	55

2.6	Población, muestra y muestreo.....	56
	Muestreo:	57
2.7	Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	58
	Técnicas.....	58
	Instrumentos	58
2.8	Método de análisis de datos.....	59
III.	RESULTADOS	62
3.1.	Análisis descriptivo	63
IV	DISCUSIÓN	88
V	CONCLUSIONES	94
VI	RECOMENDACIONES	97
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
VIII	ANEXOS	102
	ANEXO 1 Metodología De Investigación.....	103
	ANEXO 2 Matriz De Consistencia.....	104
	ANEXO 3 Instrumentos De Recojo De Información.....	105
	Variable Motivación Laboral.....	105
	ANEXO 4 Instrumentos De Recojo De Información.....	105
	Variable Comportamiento Organizacional.....	105
	ANEXO 5 Base De Datos De La Motivación Laboral.....	107
	ANEXO 6 Base De Datos De Comportamiento Organizacional.....	108
	ANEXO 7 Matriz de Validación de Instrumento.....	109
	Artículo Científico	117

Lista de Tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable 1: Motivación laboral.</i>	52
Tabla 2: <i>Operacionalización de la variable 2: Comportamiento organizacional</i>	53
Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad de motivación laboral.....	59
Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad de desempeño laboral	59
Tabla 5: V1: Motivación laboral	63
Tabla 6: Motivación de logro de meta	64
Tabla 7: Motivación por el poder	65
Tabla 8: Motivación por proximidad y afinidad.....	66
Tabla 9: Motivación por la calidad en el trabajo.....	67
Tabla 10: D5: Motivación por la innovación	68
Tabla 11: D6: Motivación por el dinero	69
Tabla 12: V2: Comportamiento organizacional.....	70
Tabla 13: D1: Desempeño	71
Tabla 14: D2: Compromiso	72
Tabla 15: D3: Fidelidad	73
Tabla 16: Satisfacción en el trabajo	74
Tabla 17: Ciudadanía organizacional	75
Tabla 18 contingencia V1: Motivación laboral * V2: Comportamiento organizacional.....	76
Tabla 19: contingencia V1: Motivación laboral * D1: Desempeño	77
Tabla 20: contingencia V1: Motivación laboral * D2: Compromiso	78
Tabla 21: contingencia V1: Motivación laboral * D3: Fidelidad	79
Tabla 22: contingencia V1: Motivación laboral * D4: Satisfacción en el trabajo	80
Tabla 23: contingencia V1: Motivación laboral * D5: Ciudadanía organizacional	80
Tabla 24: Correlaciones entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional.....	82
Tabla 25: Correlaciones entre la motivación laboral y el desempeño	83
Tabla 26: Correlaciones entre la motivación laboral y el compromiso	84
Tabla 27: Correlaciones entre la motivación laboral y la fidelidad	85

Tabla 28: Correlaciones entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo.....	86
Tabla 29: Correlaciones entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional.....	87

Lista de Figuras.

Figura 1: Disciplina del Comportamiento organizacional	33
Figura 2: El comportamiento organizacional como un iceberg.	39
Figura 3: Los tres niveles de enfoque del comportamiento organizacional.....	43
Figura 4: Motivación laboral	63
Figura 5: Motivación de logro de meta	64
Figura 6: Motivación por el poder	65
Figura 7: Motivación por proximidad y afinidad	66
Figura 8 Motivación por la calidad en el trabajo	67
Figura 9: Motivación por la innovación	68
Figura 10: D6: Motivación por el dinero.....	69
Figura 11 V2: Comportamiento organizacional.....	70
Figura 12: D1: Desempeño	71
Figura 13: D2: Compromiso	72
Figura 14 Fidelidad	73
Figura 15: Satisfacción en el trabajo	74
Figura 16 Ciudadanía organizacional.....	75
Figura 17: contingencia V1: Motivación laboral * V2: Comportamiento organizacional.....	76
Figura 18 contingencia V1: Motivación laboral * D1: Desempeño	77
Figura 19 contingencia V1: Motivación laboral * D2: Compromiso	78
Figura 20: contingencia V1: Motivación laboral * D3: Fidelidad.....	79
Figura 21: contingencia V1: Motivación laboral * D4: Satisfacción en el trabajo	80
Figura 22: contingencia V1: Motivación laboral * D5: Ciudadanía organizacional	81

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017; asimismo, se empleó el método descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 169 personas conformado por los trabajadores entre el personal de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, la técnica empleada para recolección de datos fue la encuesta; y el instrumento utilizado fue un cuestionario con escalamiento Likert.

Los resultados han evidenciado que la motivación es alta y el comportamiento organizacional, eficiente, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada alta y significativa entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, siendo el Rho de ,734**; es decir, el índice de correlación al 73.4%. Confirmando a mayor motivación laboral, mayor comportamiento organizacional.

Palabras claves: Motivación laboral, comportamiento organizacional, compromiso, fidelidad.

ABSTRACT

The present research entitled "Work motivation and organizational behavior of the health personnel of the Emergency Hospital José Casimiro Ulloa 2017", aimed to determine the relationship between labor motivation and organizational behavior of health personnel of the Emergency Hospital José Casimiro Ulloa 2017; the cross-sectional, correlational descriptive method was used. The sample consisted of 169 people, including the medical staff, doctors, nurses and administrative staff of the Emergency Hospital José Casimiro Ulloa 2017, the technique used to collect Data was the survey; and the instrument used was a questionnaire with Likert scaling.

The results have shown that the motivation is high and the organizational behavior is efficient. It has been determined the existence of a moderate and high positive correlation between the motivation and the organizational behavior of the health personnel of the Emergency Hospital José Casimiro Ulloa 2017, the Rho de, 734 **; That is, the correlation index to 73.4%. Confirming to greater work motivation, greater organizational behavior.

Keywords: Work motivation, organizational behavior, commitment, fidelity.

I. INTRODUCCIÓN

La Motivación Laboral surge por el año de 1700, en el viejo mundo europeo, cuando los antiguos talleres de artesanos se transformaron en fábricas donde decenas y centenares de personas producían operando máquinas; los contactos simples y fáciles entre el artesano y sus auxiliares se complicaron. Había que coordinar innumerables tareas ejecutadas por un gran número de personas y cada una de ellas pensaba de manera distinta, empezaron los problemas de baja productividad y desinterés en el trabajo. Surge como alternativa ante los conflictos, la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad y el desinterés, por mencionar algunos; es una alternativa que logró la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores, porque en donde existen varias personas laborando, las relaciones se complican y hay que emplear la cabeza para reflexionar, decidir y comunicar.

El Psicólogo Dorsch (1920) mencionó que la motivación es "el trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir". Los seres humanos actuamos siguiendo determinados móviles y buscando fines; siempre obedeciendo a motivaciones de diversos géneros. Podemos decir que la motivación es considerada como "el conjunto de las razones que explican los actos de un individuo" o "la explicación del motivo o motivos por los que se hace una acción".

En la actualidad es una realidad que las organizaciones de éxito traten a su personal como una fuente fundamental de competitividad, al considerarse el factor humano como el activo más importante de la misma; de ahí la necesidad de conseguir y contar en todo momento con el personal más calificado, motivado y competitivo posible. En ello es esencial la estimulación considerada como una inversión de la empresa para obtener mejores resultados futuros.

La motivación es uno de los medios a través de los cuales una organización pueda asegurar la permanencia de sus empleados.

La motivación por el trabajo es la manifestación activa de las necesidades del trabajador, la satisfacción por tanto se referirá al bienestar que se experimenta cuando son satisfechas la necesidad y la motivación al impulso y esfuerzo para hacerlo y no necesariamente tiene que existir una relación positiva entre

motivación y satisfacción, un individuo muy motivado puede estar insatisfecho y viceversa; lo que sí parece quedar claro es que en todos los casos el nivel de satisfacción puede y de hecho conduce a la acción y por tanto afecta el comportamiento y los resultados.

Por lo tanto, para considerar que a un trabajador le motiva su trabajo, las necesidades del individuo deberán ser compatibles con las metas de la organización. Muchos trabajadores realizan grandes esfuerzos para satisfacer necesidades que no son compatibles con las metas de la organización.

Actualmente, al ser aplicados en el campo de salud tanto la motivación del personal como la satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de la motivación, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios, así como, también las satisfacciones del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

El trabajo en salud es variado, de gran responsabilidad y demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere profesionales motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación interprofesional y un reconocimiento en su labor profesional. En las prácticas pre-profesionales realizadas en diversos hospitales de Lima Metropolitana se percibe en muchas situaciones al profesional de enfermería agotado, cansada y en algunos casos con mal humor así como y escasa creatividad para las actividades cotidianas relacionados a los cuidados a brindar según las necesidades de cada paciente generándose un escenario de trabajo rutinario y monótono.

1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Peña, (2015), con su tesis La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid tuvo como objetivo describir la importancia de la correcta gestión de la motivación laboral en las organizaciones actuales, sus estrategias más eficientes y las futuras tendencias, la metodología utilizada fue del enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Las conclusiones fueron a) La correcta gestión de los recursos humanos representa una buena ventaja competitiva para dirigir una empresa hacia el éxito, especialmente en el entorno competitivo y global en el que nos situamos. La base para esa correcta gestión es la motivación laboral. b) La motivación laboral en los empleados implica compromiso con la empresa, cuando se logra esto en la plantilla se obtienen resultados óptimos. Los retos a los que se enfrenta el entorno empresarial sólo pueden ser abordados por personas altamente motivadas. c) La capacidad de gestión de motivación laboral corresponde a los directivos y se trata de uno de los principales desafíos. Una organización empresarial requiere una red con formación y dosis de motivación para el cumplimiento de los objetivos y la obtención de una buena cuenta de resultados. Se ha evolucionado en los últimos años acerca de algunos postulados de gestión de los recursos humanos en relación a la motivación laboral.

García, (2012), con su tesis La motivación laboral: Estudio descriptivo de algunas variables de la Universidad de Valladolid de España, tuvo como objetivo describir las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo, y las analiza a través de una serie de entrevistas realizadas a trabajadores para confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral. Se ha utilizado una metodología no experimental para buscar las características que describen a una determinada población, se ha buscado los elementos motivadores en un grupo de trabajadores con una situación laboral estable. La muestra fueron los trabajadores por cuenta ajena entre un rango de 25 a 45 años con o sin cargas hipotecarias o familiares. Las conclusiones fueron: a) Según los resultados los entrevistados

exponían que como se podría mejorar su situación personal dentro de la empresa, el 60% de las personas entrevistadas optaba por reconocimiento y remuneración económica, el 30 % a las relaciones interpersonales y remuneración, y el 10% al reconocimiento y la disposición de recursos. b) El mayor porcentaje es para el reconocimiento y la remuneración económica, el segundo porcentaje sería para las relaciones interpersonales y remuneración, en ambos porcentajes mayoritarios se encuentra el elemento salario pero también los entrevistados valoran el reconocimiento en su trabajo y las relaciones interpersonales como aportación del desarrollo de su trabajo, aunque no sea un salario retribuido económicamente. Debemos tener en cuenta que el 75% de los entrevistados soportaba cargas hipotecarias, familiares o ambas, por esta condición siempre se va a existir una mayor tendencia a valorar la remuneración económica. c) No sirve de nada retribuir económicamente a una persona si no está motivada y no desempeña su trabajo en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la empresa. Las personas entrevistadas valoran su buena relación con su superior o jefe un 65%, y lo atribuyen a la autonomía para desarrollar su trabajo, al respeto y con mayor porcentaje al reconocimiento por parte del superior o jefe de su trabajo.

Pesántez y Guapacaza, (2012), con su tesis análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca Ecuador, tuvo como objetivo describir el comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca Ecuador. Se ha utilizado una metodología no experimental de tipo descriptivo. La muestra fueron los docentes y administrativos de la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca Ecuador. Las conclusiones fueron: a) Los valores tienen un enorme potencial favorecedor para los administradores, estos deben ser vistos como guías conductuales tanto para los colaboradores como para la Organización y no deben mantenerse intactos al transcurso del tiempo, es decir que los valores de la organización se deben modificar en la medida que los valores sociales se transforman por acción y surgimiento de nuevas generaciones. b) La afinidad de los Valores personales con los valores organizacionales traen como consecuencia una alta satisfacción personal con el trabajo, y los objetivos, tanto

los de la organización como los de sus miembros, tienen mayor significado e importancia para sus empleados. Creemos que los valores organizacionales determinan si la organización tendrá éxito; siempre y cuando los miembros de la misma compartan una serie de valores unidos en un sentido común de propósito o misión, es así como se pueden obtener excelentes resultados.

Antecedentes nacionales

González, (2014), presentó su tesis titulada: Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz en la Universidad San Martín de Porres de Lima Perú, tuvo como objetivo describir la relación entre la gestión del desempeño y la motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa del sector automotriz... la metodología empleada se escogió utilizar el diseño descriptivo correlacional debido a que se quiere determinar el grado de asociación que existe entre las variables de gestión de desempeño y motivación. La muestra, se consideró a la totalidad de la población debido a que la empresa sólo cuenta con 40 trabajadores que pertenecen al área de mantenimiento automotriz. Es por este motivo que no se realizará muestreo, ya que la cantidad de trabajadores es muy reducida. Las conclusiones fueron: a) La motivación recibida por el jefe, los incentivos monetarios, el salario percibido y gozar de actividades recreativas con compañeros de trabajo; factores motivacionales que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz. Los niveles de motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa no son óptimos, debido a que para el sector de servicio automotriz “la motivación ejercida por sus compañeros de trabajo”, “los incentivos no monetarios”, “la autoridad para tomar decisiones” y “el ambiente laboral” son positivos. Sin embargo, para el sector de planchado y pintura estos factores son negativos. b) No se realiza la evaluación de desempeño con un instrumento de medición formal; lo cual impide obtener información detallada y objetiva para saber si los trabajadores poseen o no un desempeño óptimo que genere valor para la empresa. c) Existe relación entre la motivación y la gestión del desempeño de los trabajadores del área de

mantenimiento automotriz de la empresa, ya que se demostró que en los sectores de planchado y pintura como en el de servicio automotriz la mala gestión del desempeño ha repercutido negativamente sobre la motivación de los trabajadores.

Castilla, (2014), presentó su tesis titulada: Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos en la Pontificia Universidad Católica del Perú, tuvo como objetivo analizar la relación entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en una empresa del sector privado. La metodología empleada se escogió utilizar el diseño descriptivo correlacional. La muestra, se consideró a los trabajadores de distintas empresas en un total de 200. Las conclusiones fueron: a) La asociación positiva y de intensidad mediana entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral hallada en la presente investigación. b) El contexto empresarial investigado, la variable que evalúa la motivación intrínseca es aquella que, al ser comparada con las otras variables del estudio, resulta ser la que mejor predice la satisfacción.

Quesada, (2014), presentó su tesis titulada: El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012 en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima- Perú, tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre el liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas, UGEL N° 04, año 2012. La metodología se basó en el en el tipo de investigación cuantitativa, diseño correlacional -transeccional; la muestra, se fue conformada por la totalidad de la población, es decir, por 106 docentes y directivos, (99 docentes y 07 directivos) elegida de manera intencional no probabilística. Las conclusiones fueron: 1. Los resultados de la investigación reportan que el liderazgo transaccional se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en las instituciones educativas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas, jurisdicción

de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04. Esto significa que el comportamiento organizacional que se da mayoritariamente tiene que ver con el liderazgo transaccional que los directivos asumen regularmente en dichas instituciones educativas. 2. En cuanto a la primera dimensión del liderazgo transaccional: Dirección por excepción pasiva, los resultados de la investigación demuestran que tiene relación significativa con el comportamiento organizacional en las dos instituciones educativas. Significa que el comportamiento organizacional tiene que ver con la dirección por excepción pasiva que asumen los directivos en un nivel medio. 3. Se demuestra que existe relación significativa entre la segunda dimensión del liderazgo transaccional: Dirección por excepción activa y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas. Es decir, el comportamiento organizacional que se da de manera poco adecuada en ambas instituciones educativas tiene que ver con la dirección por excepción activa que asumen los directivos. 4. Finalmente, se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la tercera dimensión del liderazgo transaccional: Dirección por contingencia y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas. Esto significa que el comportamiento organizacional que se da tiene que ver con la dirección por contingencia que también se da mayoritariamente.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable 1: Motivación Laboral.

La motivación laboral se fundamenta teóricamente con Chiaventao (1999) señaló que Es aquello que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo (p, 6)

La motivación es un asunto complejo y difícil. Lo que vale para una persona no vale para otra, lo que ayer valía para una persona en concreto es posible que hoy ya no sirva. Es obvio pensar que las personas son diferentes ya que las necesidades varían de individuo a individuo. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. (Chiavenato 1999, citado por Vanina, 2012, p. 21)

Vanina (2012) manifestó:

La motivación laboral implica, por tanto, todos los factores que colaboran a que una persona se mantenga activa y proactiva en su lugar de trabajo. Estos factores pueden ser diversos de acuerdo a las condiciones de la situación laboral y las características del trabajador (p. 21)

Gordon (1997) señaló:

“todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los empleados para que produzcan los resultados deseados, con eficiencia, calidad e innovación” (p. 21)

Davis y Newstrom (1987) señalaron:

“cada persona tiende a desarrollar ciertos patrones de motivación como un producto del ambiente cultural en el que vive” (Citado por Vanina, 2012, p. 22)

Los patrones de motivación en las personas reflejan el ambiente cultural en el que crecen: su familia, la escuela, la iglesia y los libros

Las dimensiones de la motivación laboral

Según Davis y Newstrom (1987) las dimensiones son:

1. **Motivación de logro o meta:** El mismo consiste en la acción de la persona encaminada a alcanzar un objetivo concreto. En este sentido,

son varios los ejemplos de motivación por el logro. Históricamente el ser humano ha buscado metas al filo de lo imposible.

2. **Motivación por el poder:** Las personas motivadas por alcanzar el poder lo hacen para lograr objetivos improbables sin la utilización del mismo. Puede tratarse de alcanzar poder político, institucional, laboral y organizativo. La motivación por el poder no implica que, después de conseguirse, la aplicación de dicho poder conduzca a resultados positivos. El poder puede utilizarse adecuadamente o no.
3. **Motivación por proximidad y afinidad:** Muchas personas se motivan si trabajan con amigos a su alrededor o con personas de una cultura o ideas similares.
4. **Motivación por la calidad en el trabajo:** Algunas personas se motivan por realizar excelentemente su trabajo. Estas personas se pueden encontrar en el mundo académico, en el mundo empresarial y en el entorno familiar. Suelen ser muy exigentes consigo mismas y por eso demandan una alta calidad en el trabajo de los demás.
5. **Motivación por la innovación:** Este es el patrón que impulsa a la persona a la creatividad, a descubrir nuevas ideas, métodos y tecnologías.
6. **Motivación por el dinero:** El dinero es un factor motivador importante pero solo motiva si se necesita y además no es el único, y en ocasiones no es el principal. Ya se indicó que se puede ejercer motivaciones no monetarias y que, en muchos casos son más efectivas que el dinero. (Citado por Vanina, 2012, p. 23)

La palabra motivación deriva de latín motus, que significa movido o de motivo, que a su vez significa movimiento. Son estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones para persistir en ellas en su

culminación. En otras palabras sería la voluntad para hacer un esfuerzo para alcanzar las metas de la organización.

La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que descubre una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ellos el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción. La motivación exige necesariamente que haya alguna necesidad de cualquier grado puede ser absoluta o relativa de placer o lujo. (Lope, Reyna y Hernández, 2011, p. 6)

El hace mención que la motivación se relaciona con la satisfacción de necesidades; y en la medida que estas sean cubiertas la motivación será alta.

Toda persona posee siempre más de una motivación. Todos los niveles actúan conjuntamente en el organismo y dominan las necesidades más elevadas sobre las más bajas, desde que estas se hayan adecuadamente satisfecho o atendido. Su efecto sobre el organismo es siempre global y de conjunto y nunca aislado. Cualquier comportamiento motivado es como un canal por el cual muchas necesidades fundamentales, pueden ser expresadas o satisfechas conjuntamente.

Según Bandura (s/f) “los individuos juzgan sus propias capacidades y consiguen una autopercepción de las mismas, lo cual les lleva a aumentar o disminuir su motivación”. (Citado por Monroy, 2012, p. 3)

Según Maslow (s/f) los individuos tratan de satisfacer cinco clases de necesidades, que se articulan en importancia jerárquica creciente ascendente:

1. **Necesidades fisiológicas:** vinculadas a la supervivencia del sujeto (comida, bebida, sueño, hogar).
2. **Necesidades de seguridad:** protegerse contra las amenazas y buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo.

3. **Necesidades sociales:** amistad, afecto, aceptación e interacción con otras personas.
4. **Necesidades de estima:** reconocimiento propio y externo.
5. **Necesidades de autorrealización:** consistente en hacer aquello para lo que cada persona está especialmente capacitada.

Una necesidad inferior debe estar lo suficientemente cubierta antes de que la siguiente pueda empezar a actuar como motivadora. (Citado por Monroy, 2012, p. 4)

El hombre es un ser dotado de necesidades complejas pero claramente identificables y diferenciables que son las que orientan y dinamizan los comportamientos humanos, hacia objetivos, satisfaciéndose así cíclicamente los procesos humanos, que se repiten, hasta su muerte. La contribución de Maslow, en su libro " La Teoría de la Motivación Humana" consiste en ordenar por categorías y clasificar por niveles las diferentes necesidades humanas, según la importancia que tienen para la persona que las contiene.

Por su parte Herzberg (s/f) señaló:

La motivación se basa en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actitud hacia ese trabajo puede ser determinante en el éxito o el fracaso del individuo. Por tanto, entendiendo el deporte como un trabajo, en el caso de deportistas profesionales, se puede deducir la importancia de su actitud o de los factores ambientales que le rodeen. (Citado por Monroy, 2012, p. 5)

Herzberg señala que las personas, cuando se sienten bien en el trabajo, lo atribuyen a circunstancias muy distintas de las referidas cuando se sienten mal. Los factores intrínsecos, como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento parecen estar relacionados con la satisfacción en el trabajo, mientras que los factores extrínsecos, como la política de la

empresa, su administración, las relaciones laborales interpersonales y las condiciones de trabajo parecen ser los que explican la insatisfacción.

Por tanto, esta teoría afirmó que:

- La satisfacción en el puesto de trabajo depende de su contenido o de las actividades desafiantes o estimulantes, los llamados “factores motivadores”.
- La insatisfacción en el puesto de trabajo tiene mucho que ver con el ambiente, el control, las relaciones con los compañeros y el contexto general, es decir, de los denominados “factores higiénicos”. (Ibid)

Para White y Harter (s/f) la motivación está basada:

En que las personas actúan por la necesidad de ser eficaces en su entorno. La motivación de una conducta determinada forma está en el hecho de querer obtener unos ciertos resultados que hagan a la persona sentirse competente, por lo que tenderá a efectuar cualquier labor, como la deportiva, con el mayor énfasis posible y poniendo todo su conocimiento y técnica para desarrollar bien dicha labor. (Citado por Monroy, 2012, p. 6)

Monroy (2012) propuso la Teoría motivacional de la evaluación cognoscitiva; y en ella señaló:

La mayoría de los psicólogos han defendido la idea de que las motivaciones intrínsecas, tales como la búsqueda de éxito, la responsabilidad o la competencia, son independientes de las extrínsecas como puedan ser un buen sueldo, un ascenso, las buenas relaciones con los jefes o unas condiciones placenteras de trabajo. La teoría de la evaluación cognoscitiva pone en duda esto, sugiriendo que, cuando las organizaciones utilizan los premios extrínsecos como pago por un buen rendimiento, se reducen las

recompensas intrínsecas, pues disminuye el interés por realizar la tarea en sí misma.

Así, al perder el individuo en cierto modo el control sobre su propio comportamiento, decrece la motivación intrínseca previa. La eliminación de recompensas extrínsecas puede cambiar la percepción de la persona acerca de las causas por las que realiza una tarea determinada. (p. 7)

Porret (2010) sobre el proceso de la motivación señaló: El proceso de la motivación comienza por una necesidad que se desea satisfacer, la cual crea tensión (deseo de obtener un objeto alcanzar una meta, un premio, un reconocimiento o incentivo) que a su vez estimula a la persona a encontrar con aquello que se anhela, en caso que sea alcanzada la tensión se atenuará (p.16)

Del Carmen (2012) sobre la importancia de la motivación en la empresa señaló:

El personal y el rendimiento son dos en la organización. La dirección tiende a maximizar la eficacia y la productividad del individuo este, a su vez centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales empresariales deberán de coincidir. Si la empresa requiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador. El trabajador trata de satisfacer en la empresa necesidades de toda índole y sus necesidades, no solamente de pagarle. Si una persona no está interesada en su tarea la rechazará automáticamente, actuará con desánimo y no le dedicará toda la atención que merece. Por el contrario, aquellos empleados identificados con su tarea

emprenderán su función con más ilusión y energía. Para lograr una buena motivación laboral deberemos de conocer con profundidad los factores vinculadas con las necesidades humanas. (Citado por Lope, Reyna y Hernández, 2011, p. 8)

Sobre los factores que influyen en la motivación laboral, Porret (2010) señaló:

El comportamiento humano es complejo y este se ve afectado por diferentes factores. Unos de los elementos que tienen más impacto en los factores tanto internos como externos son el grupo o grupos con los que el individuo se relaciona, influyendo definitivamente.

- **Los roles y normas:** El rol como patrón de conducta o una función desempeñada (por ejemplo: jefe, colega, subordinado, etc.)
- **Los sentimientos, actividades e interacciones:** los sentimientos son sensaciones y emociones que afectan el comportamiento del individuo; Las actividades son una manifestación física desempeñada por la persona; las integraciones son una mezcla entre los sentimientos y las actividades en una relación social.
- **Las tradiciones, usos y costumbres:** Son conocimientos, prácticas que se transmiten de una generación a otra, en forma oral o escrita. Los factores a su vez pueden ser divididos en externos e internos.
 - **Externos:** Son los procedentes del entorno (la organización, los compañeros, el ambiente laboral, etc.) que influyen al individuo tanto directa como indirectamente. Dentro los Factores más importantes se encuentran: La autonomía, la retribución económica, seguridad en el entorno laboral.
 - **Internos:** Son los que nacen de su propia personalidad, la cual es la que se ve alterada y esta se manifestó ante los demás. Como pueden ser algunos de los siguientes: Estado de ánimo, tendencia a la creatividad, situaciones de estrés, afán de logro, etc. (Citado por Lope, Reyna y Hernández, 2011, p. 8)

Sobre las herramientas de la motivación laboral Del Carmen (2012) señaló:

El dinero como factor motivador, tradicionalmente se vincula la motivación con el dinero que debemos dar a los empleados si hacen las cosas bien. Sin embargo, aunque el dinero es un instrumento poderoso de motivación no es el único eficaz en todos los casos. No todos los empleados ven el dinero como factor motivador. El dinero solo cubre las necesidades de orden inferior. Para que in un sistema de recompensas monetarias motive al trabajador, debe de reunir una serie de condiciones: el empleado debe tener clara preferencia por el dinero, establecer una conexión clara entre el dinero y rendimiento: existe una relación directa entre cantidad de dinero y nivel de rendimiento exigido. Si la recompensa económica llega en forma de crecimiento salarial al comienzo de labores, el trabajo no percibirá que ha sido el premio a la mejora de su rendimiento. La decisión de utilizar el dinero como herramienta de motivación deberá tomarse después de haber realizado un detallado análisis de costos y beneficios. (Citado por Lope, Reyna y Hernández, 2011, p. 8)

Sobre las técnicas de una buena motivación laboral Del Carmen (2012) señaló:

Algunas de las técnicas que se utilizan para motivar a los empleados son las remuneraciones y los incentivos y compensen el esfuerzo y el éxito; por lo tanto, lo que se busca es que la tarea en si misma despierte los intereses para mejorar la organización. También se puede hacer que el trabajador se siente útil y que el lugar de trabajo sea cómodo y agradable con estacionamiento, excelente temperatura en el ambiente, limpieza, luz, etc., que la comunicación sea fácil y este organizada para facilitar la búsqueda de las mejoras constantes y faciliten una buena coordinación. El ambiente en el que se respire le empuje a más esfuerzo, que no haya tención constante para no confundir al trabajador y no crear tención alguna y que haya futuro profesional, posibilidad de demostrar y mejorar desempeño laboral; que el trato sea cordial, amable para los trabajadores,

que no haya mala actitud ni descalificaciones en la organización y que no se hable mal de terceras personas ausentes, asimismo, que el trabajador note que hay preocupación por él y por el grupo de trabajo, para facilitar su integración. Algunas de las funciones negativas de la motivación pueden ser el trabajo ocasional y peligroso, horarios y sueldos inestables, como también la falta de participación en las decisiones autocráticas. (Citado por Lope, Reyna y Hernández, 2011, p. 9)

Chiaventao (1999) sostuvo:

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquélla. Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad. En otras ocasiones, la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse. La motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo. (p. 6)

En cuanto al Modelo situacional de motivación Vroom (s/f) sostuvo:

Se refirió únicamente a la motivación para producir. Los factores que determinan en cada individuo la motivación para producir son: a) los objetivos individuales; b) la relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos particulares; y, c) la capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad. Propone un modelo de expectativa de la motivación basado en objetivos intermedios y graduales (medios) que conducen a un

objetivo final (fines). El individuo percibe las consecuencias de cada alternativa de comportamiento como resultados que representan una cadena de relaciones entre medios y fines. La relación causal entre resultado intermedio y resultado final se denomina instrumentalidad. (Citado por Chiaventao, 1999, p. 7)

Por su parte Lawler (s/f) en su Teoría de la expectativa sostuvo:

El dinero puede motivar no sólo el desempeño, sino también el compañerismo y la dedicación. Verificó que el escaso poder de motivación que tiene el dinero se debe al empleo incorrecto que de él han hecho la mayor parte de las organizaciones. Para las personas el dinero es un medio, no un fin; un medio para satisfacer sus necesidades. (Citado por Chiaventao, 1999, p. 7)

El cuanto al clima organizacional como ente de la motivación laboral, Chiaventao (1999) sostuvo:

El concepto de motivación (en el nivel individual) conduce al de clima organizacional (en el nivel organizacional). Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro.

Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad.

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p.8)

Variable 2: El Comportamiento Organizacional.

En cuanto al referente teórico del comportamiento organizacional tenemos a Robbins (2009) sostuvo:

Que es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Esto parece un trabalenguas, así que lo descifraremos.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p. 10)

El comportamiento organizacional es una ciencia del comportamiento aplicada que se conforma de las aportaciones de cierto número de disciplinas, también del comportamiento. Las áreas predominantes son la psicología, psicología social, sociología y antropología. Como se verá, las contribuciones de la psicología han ocurrido sobre todo en el nivel individual, o micro nivel, del análisis, en tanto que las otras disciplinas han ayudado a la comprensión de conceptos más amplios tales como los procesos del grupo y la organización. (Robbins, 2009, p. 13)

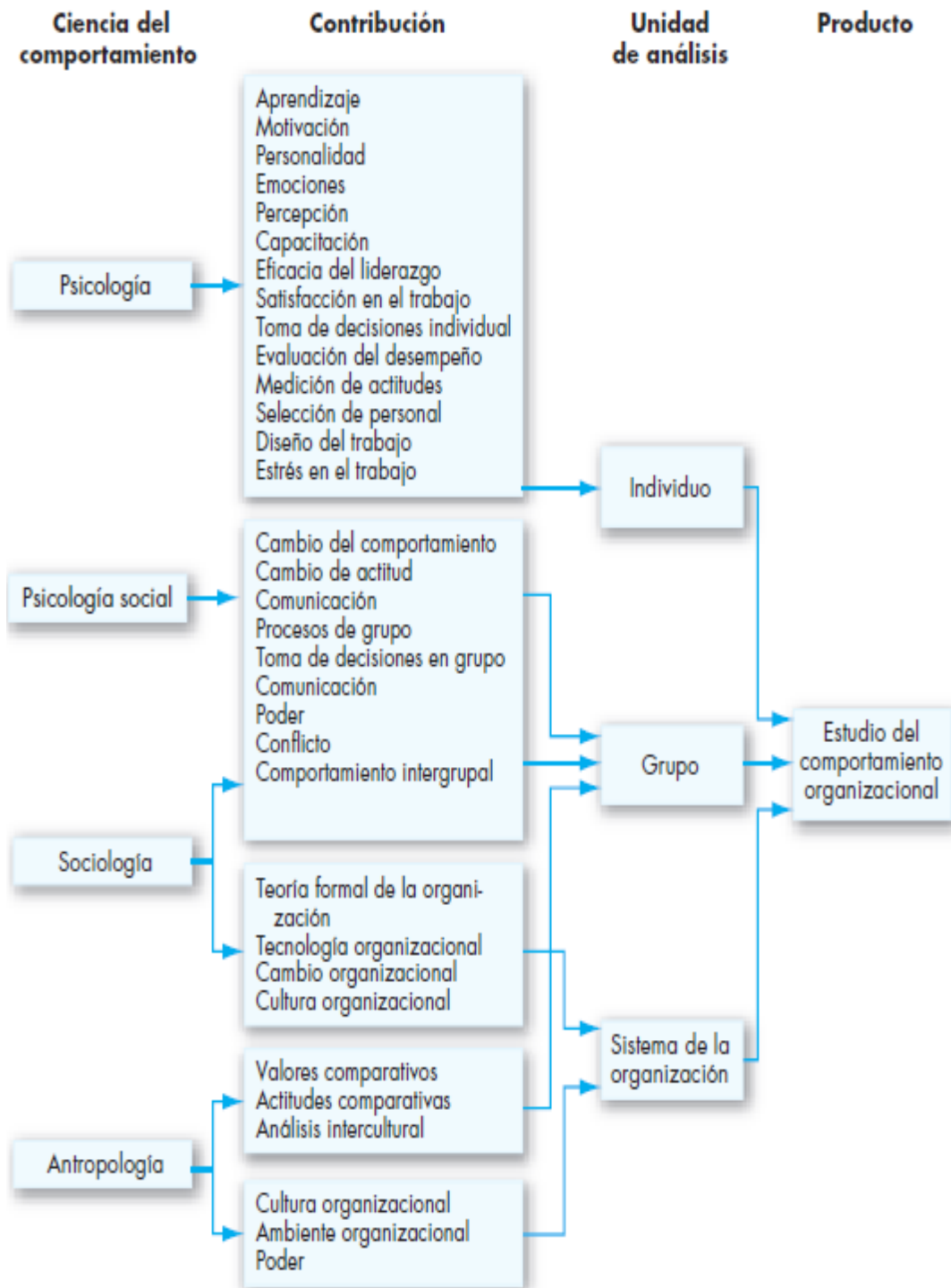


Figura 1: Disciplina del Comportamiento organizacional.

Nota: Chiavenato (2009, p. 7)

En la figura 1 se presenta el panorama de las principales contribuciones al estudio del comportamiento organizacional.

En cuanto a los retos y oportunidades que tiene el comportamiento organizacional, Robbins (2009) señaló:

Nunca había sido tan importante para los gerentes entender el comportamiento organizacional como lo es actualmente. Una mirada rápida a unos cuantos de los cambios profundos que ahora tienen lugar en las organizaciones apoya esta afirmación. Por ejemplo, el empleado común se está haciendo más viejo; cada vez son más las mujeres y personas de color que se suman al trabajo; los recortes y el uso intensivo de trabajadores temporales están agotando los bonos de lealtad que históricamente mantenían a muchos empleados con sus empleadores; y la competencia global exige que los trabajadores sean más flexibles y aprendan a asimilar los cambios rápidos. La guerra contra el terrorismo ha puesto sobre la mesa los retos de trabajar, y administrar a las personas durante épocas de incertidumbre. En pocas palabras, actualmente hay muchos retos y oportunidades para que los administradores utilicen los conceptos del CO. (p. 16)

Kofman (1993) señaló:

Las organizaciones exitosas necesitan empleados que vayan más allá de sus deberes de trabajo habituales, lo que generará un desempeño *más allá* de lo esperado. En el lugar de trabajo dinámico de la actualidad, donde cada vez más las tareas son realizadas por equipos y la flexibilidad es crítica, las organizaciones necesitan empleados que tengan comportamientos de “buenos ciudadanos” tales como ayudar a otros en su equipo, presentarse como voluntarios para hacer trabajo adicional, evitar conflictos innecesarios, respetar el espíritu y acatar las reglas y regulaciones, y tolerar con benevolencia las imposiciones y molestias ocasionales relacionadas con el trabajo.

Las organizaciones quieren y necesitan empleados que hagan cosas que no están en la descripción del puesto. Y la evidencia indica que las organizaciones que cuentan con esta clase de trabajadores se desempeñan mejor que las que carecen de ellos. (Citado por Robbins, 2009, p. 31)

Champoux (2011) sostuvo:

.
El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. El campo comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización (ventaja competitiva nuevamente). Las dos primeras unidades de análisis se centran en un micro aspecto (al nivel individual del empleado) sobre este campo y resaltan temas como los rasgos de personalidad (diferencias entre las personas), las actitudes de los empleados y su motivación para el trabajo y liderazgo, la formación de grupos y la toma de decisiones en grupo. La perspectiva “macro” o global parte de la organización como unidad de análisis primaria. Esto se denomina teoría organizacional, la cual se focaliza en temas de diseño de la organización y estructura organizacional. (Citado por Dailey, 2012, p. 3)

El comportamiento organizacional (CO) se basa en conceptos derivados de los campos de la psicología individual (personalidad y cognición), psicología social (interacción entre personas), psicología industrial (personas en el trabajo), ciencias políticas (poder e influencia), antropología (sistemas culturales) y economía (incentivos y transacciones). La teoría organizacional (TO) está directamente relacionada con el CO y se basa en conceptos e investigaciones de la antropología, sociología (naturaleza y comportamiento de grupo de personas) y teorías de organizaciones complejas (cómo se forman, crecen, compiten y colaboran). Nuestro enfoque al CO se sirve tanto de teorías establecidas como de

prácticas administrativas confiables para explicar el comportamiento de los agentes que participan en una organización. Podrá ver que todas las teorías del comportamiento están rigurosamente basadas en ejemplos administrativos, estudios de caso organizacional y corporativo y en su propia experiencia laboral. (Dailey, 2012, p. 2)

Sobre la relación entre la gestión el comportamiento organizacional Dailey (2012) señaló:

El campo de gestión tradicional se define como el proceso de planificar, organizar, liderar y controlar los recursos materiales, financieros y humanos de una organización. Los gerentes son personas que logran los objetivos organizacionales pretendidos, seleccionando e implementando los procesos mencionados anteriormente en el momento y lugar adecuado. Las responsabilidades tradicionales y sumamente repetitivas de los gerentes han sido supervisar y motivar a los subordinados y reportar los resultados al siguiente nivel más alto en la cadena de mando. Las definiciones más nuevas de gestión quitan el énfasis en los procesos recurrentes y resaltan la importancia del gerente como un “habilitador (facilitador) del desempeño del empleado” en lugar de las “actividades” mucho más tradicionales mencionadas anteriormente. (p.3)

Estas opiniones contemporáneas de la gestión se enfocan más en los roles administrativos del entrenamiento, la integración, la mediación, y el seguimiento (y el compartir con los empleados) del desempeño de una unidad, y la distribución de recursos entre los empleados más independientes (y confiables) y sus equipos autodirigidos. A diferencia del CO y la TO, la definición de gestión no es estática, y podrá ver cómo evoluciona naturalmente para mantenerse al día de las crecientes complejidades de las organizaciones modernas. (Ibid)

Existe una relación importante entre la gestión y el comportamiento organizacional. El CO intenta explicar el comportamiento humano dentro de

las organizaciones, utilizando para ello las teorías pertinentes. Muchas de estas teorías hacen referencia a problemas a los que se enfrentan regularmente los directivos en su trabajo, como la motivación de sus subordinados; el trazado eficiente de la dirección estratégica de la firma; la prestación de un impecable servicio al cliente; el entrenamiento y la integración de las tareas de equipos autodirigidos; la creación de sistemas de incentivos y de recompensas que reconozcan los logros personales dentro de un ambiente de culturas de gran desempeño laboral que dependen en gran medida de tecnologías digitales en las manos de equipos autodirigidos. (Ibid)

Los gerentes y supervisores son los responsables de lograr los objetivos de la firma. Por lo tanto, muchas veces buscan teorías que les permitan interpretar los diferentes eventos y procesos organizacionales en términos del comportamiento. El estudio del CO proporciona conocimientos que resultan de gran utilidad en áreas críticas importantes para cualquier gerente. En resumen, parte de la respuesta a la pregunta planteada con anterioridad

es que el CO se ocupa de la descripción y la explicación de fenómenos organizacionales, mientras que la gestión es un conjunto habilidades aplicadas a resolver problemas que pueden implementarse para sostener, proteger o mejorar la ventaja competitiva de la firma.(Ibid)

Robbins y Judge (2013) señalaron

“Es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (p. 10)

El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo cual significa que se trata de un área de especialidad específica con un conjunto común de conocimientos. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del

comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Asimismo, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en el comportamiento, con la finalidad de que las organizaciones trabajen con más eficacia. (Ibid)

Nuestra definición se resume de la siguiente manera: el CO se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño de esta. Y puesto que el CO estudia en específico las situaciones relacionadas con el ámbito laboral, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con cuestiones como los puestos de trabajo, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad, el desempeño humano y la administración. (Ibid)

Según Chiavenato (2009)

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. (p.6)

El CO es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas. (Ibid)

El CO se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación. El CO también se relaciona con el comportamiento de los grupos, es decir, incluye temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos. En este sentido, se basa en las aportaciones de sociólogos y de psicólogos sociales. Sin embargo, el comportamiento de un grupo de personas no se puede comprender únicamente como la suma de las acciones de los individuos.

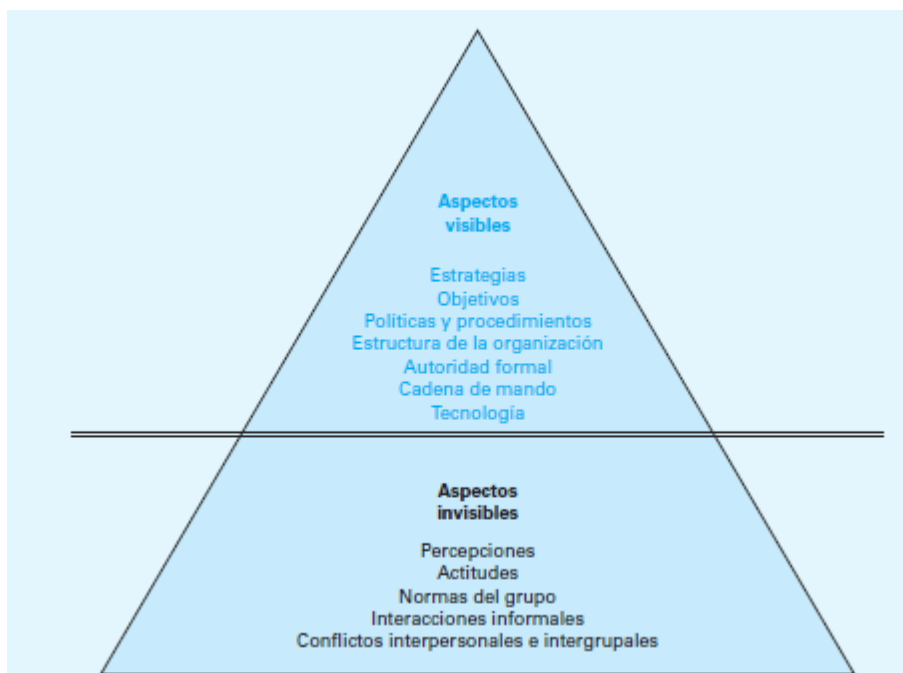


Figura 2: El comportamiento organizacional como un iceberg.

Nota: Chiavenato (2009, p. 7)

Uno de los desafíos para comprender el CO es que éste sólo puede observarse en forma parcial. Tiene algunos aspectos superficiales visibles, como las estrategias de la organización, la definición de sus objetivos globales, las políticas y los procedimientos adoptados, la estructura de

organización, la autoridad formal y la cadena de mando, así como la tecnología que utiliza. Todos estos aspectos superficiales del CO pueden observarse sin dificultad. Sin embargo, el CO también tiene aspectos profundos que no se observan a simple vista, como las percepciones y las actitudes de los individuos, las normas del grupo, las interacciones informales y los conflictos interpersonales e intergrupales, que influyen en el comportamiento de las personas y los grupos. (Chiavenato, 2009, p. 8)

Según Chiavenato (2009, p. 8) el comportamiento organizacional tiene las siguientes características:

1. **El CO es una disciplina científica aplicada.** Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados. Su aplicación busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y, al mismo tiempo, elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir a que ésta alcance el éxito.
2. **El CO se enfoca en las contingencias.** Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas. Todo depende de las circunstancias y nada es fijo ni inmutable.
3. **El CO utiliza métodos científicos.** Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente. El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico.
4. **El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones.** Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por

personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones.

5. El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas:

- a) Las ciencias políticas**, de las que retoma conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional, etcétera.
- b) La antropología**, que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes, entre otros aspectos.
- c) La psicología**, que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etcétera.
- d) La psicología social**: que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, la comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, además de otros.
- e) La sociología**, en lo referente al estatus, el prestigio, el poder, el conflicto, y varios otros.
- f) La sociología organizacional**, en lo referente a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos.

6. El CO está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones (TO), el desarrollo organizacional (DO) y la administración de personas o de recursos humanos (ARH). A diferencia de esas disciplinas, el CO suele orientarse teóricamente hacia el microanálisis, pues utiliza los enfoques teóricos de las ciencias del comportamiento para concentrarse principalmente en el comportamiento de los individuos y de los grupos. En este sentido, el CO puede definirse

como la comprensión, el pronóstico y la administración del comportamiento humano en las organizaciones.

Wagner III (s/f) propuso tres niveles del comportamiento organizacional (CO):

1. **Macro perspectiva del CO.** Se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Es lo que llamamos comportamiento macro organizacional y se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. El enfoque macro del CO se basa en comunicar, liderar, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, así como en distintos tipos de poder y política.
2. **Perspectiva intermedia del CO.** Trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización. Recibe el nombre de comportamiento meso organizacional, pues funciona como nexo entre las otras dos perspectivas del CO. Se enfoca en el comportamiento de las personas que trabajan en grupos o en equipos. La perspectiva intermedia del CO se basa en investigaciones sobre los equipos, el facultamiento en la toma de decisiones (*empowerment*) y las dinámicas grupal e intergrupal. Busca encontrar formas de socialización que incentiven la cooperación entre las personas y que aumenten la productividad del grupo y las combinaciones de aptitudes de los miembros de un equipo para mejorar el desempeño colectivo.
3. **Micro perspectiva del CO.** Analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización.¹¹ Se llama comportamiento micro organizacional. Por su origen, la micro perspectiva del CO tiene una orientación claramente psicológica. Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la productividad de las personas, en aquello que las motiva para desempeñar sus

tareas, en su satisfacción laboral y en cómo se sienten o perciben su centro de trabajo. (Citado por Chiavenato, 2009, p. 10)

Sobre el Modelo del Comportamiento organizacional Chiavenato (2009) señaló:

El modelo convencional del CO utilizado por la mayoría de los autores incluye tres niveles de análisis: el individual, el grupal y el organizacional, los cuales tienen grados crecientes de complejidad y cada uno se elabora a partir del nivel anterior, es decir, se superponen como si fueran bloques de construcción dinámicos e interactivos.

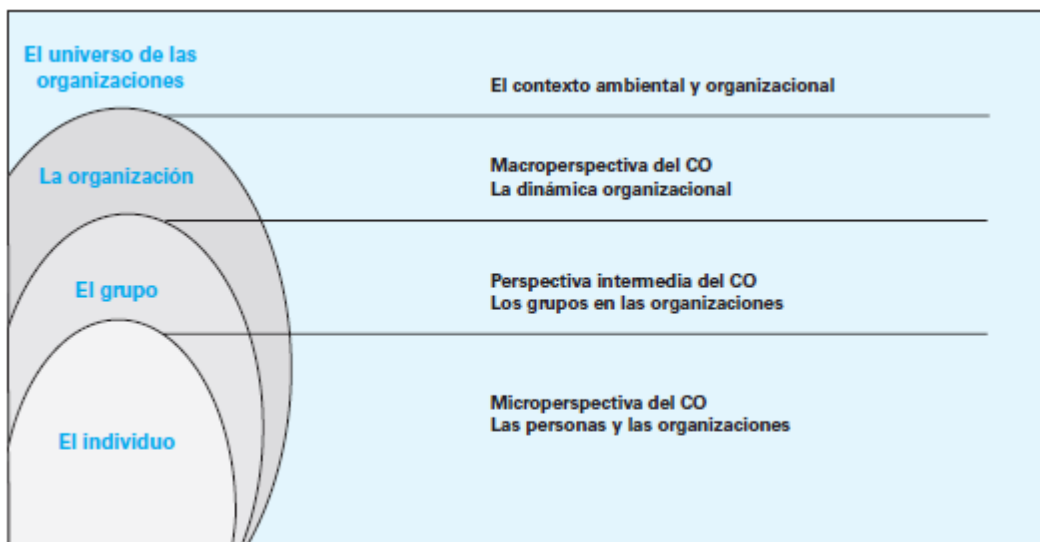


Figura 3: Los tres niveles de enfoque del comportamiento organizacional

Nota: Wagner III (s/f), citado por Chiavenato, 2009, p. 11)

Chiavenato (2009) propuso cinco dimensiones del comportamiento organizacional (CO):

1. **Desempeño:** es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega

valor. El desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el CO.

2. **Compromiso:** el compromiso con la organización reduce el absentismo y, por tanto, incrementa la disponibilidad de fuerza de trabajo. El absentismo se refiere al número de personas que faltan a trabajar, a la frecuencia y motivos con que lo hacen, y a la cantidad de tiempo de trabajo perdido por dicha causa. Las faltas pueden ser voluntarias (decididas por las personas) o involuntarias (por causas de fuerza mayor que impiden que la persona se presente a laborar). El absentismo impone costos muy elevados a las organizaciones.
3. **Fidelidad:** la fidelidad a la organización contribuye a reducir la rotación de personal (*turnover*), es decir, el flujo constante de salidas (renuncias o despidos) y entradas (admisiones) de personas a la organización, o el ingreso de personas para compensar las salidas de integrantes de la organización. La rotación puede ser voluntaria (cuando la persona decide separarse de la empresa) o involuntaria (cuando la empresa decide despedir a la persona, sea por reducción de personal o por desempeño insuficiente). El aumento de la rotación implica un incremento de los costos de admisión, como reclutamiento, selección y capacitación, así como de los costos por separación, como indemnización, anticipos de días festivos y pago de vacaciones.
4. **Satisfacción en el trabajo:** las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. La satisfacción en el trabajo tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo, tema que exploraremos más adelante y que se refiere a cómo se siente la persona dentro de la organización. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. Por supuesto, la satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, sino

que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización.

5. **Ciudadanía organizacional:** ciudadanía significa el grado en que una persona goza de un conjunto de derechos civiles y políticos dentro de una comunidad política o social determinada. La ciudadanía organizacional expresa un comportamiento individual que va más allá de los deberes y las exigencias diarios requeridos por la organización, lo cual permite mejorar sustancialmente la eficacia de ésta. (p. 13)

1.3 Justificación

Justificación Teórica:

Este estudio se justifica de manera teórica porque los resultados de esta investigación podrá sistematizarse para luego ser incorporado al campo gnoseológico de la ciencia, ya que se estaría demostrando la relación que existe de manera constante entre las variables motivación laboral y comportamiento organizacional; y después de procesado la información teórica, se generará nuevos conceptos de cada variable, dimensión e indicadores propuestos en este estudio; y que más adelante servirán de base para futuras investigación a nivel de pre y post grado.

Justificación Práctica:

Se justifica de manera práctica porque pretende determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017; y a partir de los resultados del estudio motivar al personal para que conozcan esta relación existente.

La indagación acerca la motivación laboral y el comportamiento organizacional, permite contrastar lo que se da en la realidad con las teorías y conceptos citados en esta investigación.

Además, permitirá desde el punto de vista práctico encontrar soluciones concretas para mejorar la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, y así facilitar e implementar estrategias y conocimientos que contribuyan al mejoramiento de las mismas.

Metodológica:

Se justifica de manera metodológica, debido a que, para lograr el cumplimiento de los objetivos del estudio se acude al uso de técnicas de investigación y aplicación de un instrumento para recolección de información y el uso de la Rho de Spearman por el tipo de variable, en este caso no paramétrica para determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017. Finalmente, por el tipo de estudio y diseño, los resultados serán contrastados en la discusión con el marco teórico y los antecedentes.

1.4 Problemas

Problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?

Problemas específicos:

Problema 1

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?

Problema 2

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?

Problema 3

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la fidelidad del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?

Problema 4

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?

Problema 5

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?

1.5 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017

Objetivos Específicos

Objetivo 1

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.

Objetivo 2

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.

Objetivo 3

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la fidelidad del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.

Objetivo 4

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.

Objetivo 5

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general:

H_a= La relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

Hipótesis específicas:

H₁.- La relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

H₂. – La relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

H₃. – La relación que existe entre la motivación laboral y la fidelidad del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

H₄. – La relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

H₅. – La relación que existe entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

V1: Motivación laboral

La motivación es un asunto complejo y difícil. Lo que vale para una persona no vale para otra, lo que ayer valía para una persona en concreto es posible que hoy ya no sirva. Es obvio pensar que las personas son diferentes ya que las necesidades varían de individuo a individuo. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. (Chiavenato 1999, citado por Vanina, 2012, p. 21)

V2: Comportamiento organizacional

Que es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Esto parece un trabalenguas, así que lo descifraremos.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia. (Robbins, 2009, p. 10)

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1: Motivación laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración
Motivación laboral	Vanina (2012) manifestó "La motivación laboral implica, por tanto, todos los factores que colaboran a que una persona se mantenga activa y proactiva en su lugar de trabajo. Estos factores pueden ser diversos de acuerdo a las condiciones de la situación laboral y las características del trabajador" (p. 21)	Se medirá a través de un instrumento que tomará en cuenta las dimensiones de la motivación laboral, en este caso, seis dimensiones y diez indicadores, de los cuales se obtendrá 20 ítems (4-3-3-3-3).	Motivación de logro de meta	Acción al logro de objetivo concreto.		
				Poder político		
			Motivación por el poder	Poder institucional		
				Poder laboral y organizativo		
			Motivación por proximidad y afinidad	Vínculo amical como fuente de motivación.	Escalamiento Likert.	Muy baja
				Vínculo con personas de ideas similares.	1= Nunca.	Baja
					2= Casi nunca	Regular
Motivación por la calidad en el trabajo	Exigencia personal por el logro de metas.	3= Algunas veces	Alta			
	Demanda de alta calidad en el trabajo de los demás.	4= Casi siempre	Muy alta			
		5= Siempre				
	Motivación por la innovación	Impulso por la creatividad, a descubrir nuevas ideas, métodos y tecnologías.				
	Motivación por el dinero	El dinero motiva solo si se necesita.				

Nota: Vanina (2012) p. 21

Tabla 2:
Operacionalización de la variable 2: Comportamiento organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración
Comportamiento organizacional	Chiavenato (2009, p. 6) El CO es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas. (Ibid)	Se medirá a través de un instrumento que tomará en cuenta las dimensiones del comportamiento organizacional, que en este caso son cinco y los catorce indicadores, de los cuales se obtendrá 20 ítems (cinco de cada uno).	<i>Desempeño</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de funciones, actividades y obligaciones. - Éxito de la organización por desempeño excelente. - Influencia del desempeño individual. - Influencia en el CO. 		
			<i>Compromiso</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del absentismo. - Disponibilidad de fuerza de trabajo. 	Escalamiento Likert.	Muy deficiente
			<i>Fidelidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción en la rotación del personal. - Reducción de costos por admisión, reclutamiento, selección y capacitación. 	1= Nunca. 2= Casi nunca	Deficiente
			<i>Satisfacción en el trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Excelente y gratificante clima de trabajo. - Calidad de vida en el trabajo. - Grado de satisfacción en el trabajo. - Satisfacción laboral como actitud. 	3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Regular Eficiente
			<i>Ciudadanía organizacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento individual más allá de los deberes. - Repercusión saludable de fidelidad y compromiso con los objetivos de la organización. - Desempeño superior al de las demás. 		Muy eficiente

Nota. Chiavenato (2009, p. 6)

2.3 Metodología

Método de investigación

El presente estudio se enmarco en una perspectiva de investigación cuantitativa, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010), en cuanto al Enfoque Metodológico Cuantitativo, señaló:

Es un conjunto de procesos probatorios, cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va cortándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco teórico. De las preguntas se establecen las hipótesis y determinan las variables; se desarrolla un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas, con frecuencia utilizando métodos estadísticos, y se establece una serie de conclusiones, respecto de la (s) hipótesis. (p.4)

Del texto se señala que este enfoque es deductivo y que necesariamente requiere una hipótesis y su prueba pertinente.

2.4 Tipo de estudio

El tipo de estudio es Descriptivo porque solo se limitará a describir la realidad tal cual es de la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.

Al respecto, Hernández (2010) señaló: Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p. 80)

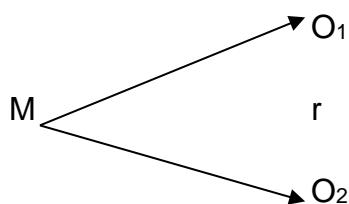
2.5 Diseño

El diseño es No Experimental – Correlacional Transeccional, porque está orientado a establecer solo la relación entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.

Al respecto Hernández (2010) mencionó que “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.151)

Transeccional, porque se recogerá los datos en un solo momento.

Dónde:



M = Es la muestra

O₁= Observación a la variable (1) (Motivación laboral)

O₂= Observación a la variable (2) (Comportamiento organizacional)

r = Relación existente entre las variables

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

La población se constituyó por el personal de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 en un total de 300.

Los criterios de inclusión y exclusión que fueron considerados para la delimitación poblacional son los siguientes:

Criterios de Inclusión:

- a) Todo el personal entre nombrados y contratados.

Criterios de Exclusión:

- a) Ninguno.

Muestra:

La muestra constituida por el personal de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 en un total de 169.

Para hallar dicha muestra se siguió el siguiente procedimiento:

1. Calcular el tamaño de muestra con la fórmula de Arkin y Colton:

$$n = \frac{z^2 * P * (1 - P)}{E^2}$$

Z= Nivel de confianza, usualmente se utiliza al 95% y tiene un valor de 1.96.

E= Error de estimación. Es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra con relación a la población. Se aplica en decimales, verbi grace 5 % de error es igual 0.05.

n= Tamaño de muestra

p= Proporción de la variable de estudio.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2} = \frac{3.8416 * 0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16 \text{ (tamaño de la muestra)}$$

Como se puede apreciar en la fórmula anterior, el tamaño de la muestra es indiferente al tamaño de la población, pero si se considera la total población el tamaño de la muestra se ajustaría, así:

$$n \text{ ajustado} = n * \left(\frac{(N)}{N + n} \right)$$

Donde N= Tamaño total de la población a investigar.

$$n = 384.16 * \left(\frac{(300)}{300 + 384.16} \right) = \left(\frac{(300)}{684.16} \right)$$

$$n = 384.16 * (0.438) = 169$$

n = 169 médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia
José Casimiro Ulloa 2017.

Muestreo:

El muestreo fue probabilístico al 95% con el margen de error del 5% por conglomerados en donde seleccionamos aleatoriamente a todo el personal del

Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, que equivalen a más del 100% de los conglomerados.

Al respecto Hernández S, Roberto, Fernández C, Carlos y Baptista L, Pilar (2010), señalan; “las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas, quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error en nuestras predicciones. Se dice incluso que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al mínimo este error, al que se llama error estándar. (p. 123)

2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas

Para el recojo de datos de las dos variables se utilizará la técnica de la encuesta.

Instrumentos

Para ambas variables se aplicará el cuestionario con escalamiento Likert de acuerdo a las dimensiones e indicadores operacionales izados oportunamente.

Validación y confiabilidad del instrumento

La validación de los instrumentos se ha realizado con el Juicio de Expertos; en este caso, por el Dr. Sebastián Sánchez Díaz

La confiabilidad de los instrumentos se ha realizado con el Alfa de Cronbach por ser de escala politómica.

Tabla 3:

Estadísticos de fiabilidad de motivación laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	20

Interpretación

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,868; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de la motivación laboral es de alta confiabilidad.

Tabla 4: *Estadísticos de fiabilidad del comportamiento organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	20

Interpretación

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,826; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición del desempeño laboral es de alta confiabilidad.

2.8 Método de análisis de datos

Los datos serán analizados a través de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, después de obtenidos los datos cuantificados y ordenados por el software del SPSS; en primer lugar se obtendrá la validación de los instrumentos a través de los juicios de expertos y para el nivel de fiabilidad de utilizará al Alfa de Cronbach para cada variable; la prueba de Normalidad de K – S por el tamaño de muestra para precisar los

tipos de variables no paramétricas; y teniendo en cuenta la significancia bilateral del K – S, la prueba de hipótesis se hará con la Rho de Spearman.

Ficha técnica de la variable (1)

1. **Nombre:** Cuestionario de motivación laboral.
2. **Autor:** Isabel Huamaní Llactahuamaní
3. **Año de publicación:** 2017
4. **Ciudad:** Lima
5. **Objetivo de la evaluación:** Evaluar el nivel de motivación laboral del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017
6. **Duración:** 30 minutos
7. **Aplicación:** Individual
8. **Contenido:**

Se elaboró un cuestionario tipo escala de Likert con 20 ítems, distribuido en seis dimensiones: motivación de logro de meta, motivación por el poder, motivación por proximidad y afinidad, motivación por la calidad en el trabajo, motivación por la innovación y motivación por el dinero.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Nunca	= (1)
Casi nunca	= (2)
Algunas veces	= (3)
Casi siempre	= (4)
Siempre	= (5)

Ficha técnica de la variable (2)

1. **Nombre:** Cuestionario Comportamiento organizacional.
2. **Autor:** Isabel Huamaní Llactahuamaní
3. **Año de publicación:** 2017
4. **Ciudad:** Lima
5. **Objetivo de la evaluación:** Evaluar el comportamiento organizacional del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017
6. **Duración:** 30 minutos
7. **Aplicación:** Individual
8. **Contenido:**

Se elaboró un cuestionario tipo escala de Likert con 20 ítems, distribuido en cinco dimensiones: desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción en el trabajo y ciudadanía organizacional

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Nunca	= (1)
Casi nunca	= (2)
Algunas veces	= (3)
Casi siempre	= (4)
Siempre	= (5)

III.RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Descripción de la variable 1: Motivación laboral

Tabla 5:

Frecuencias de la variable Motivación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	16	9,5	9,5	9,5
Válidos Alta	153	90,5	90,5	100,0
Total	169	100,0	100,0	

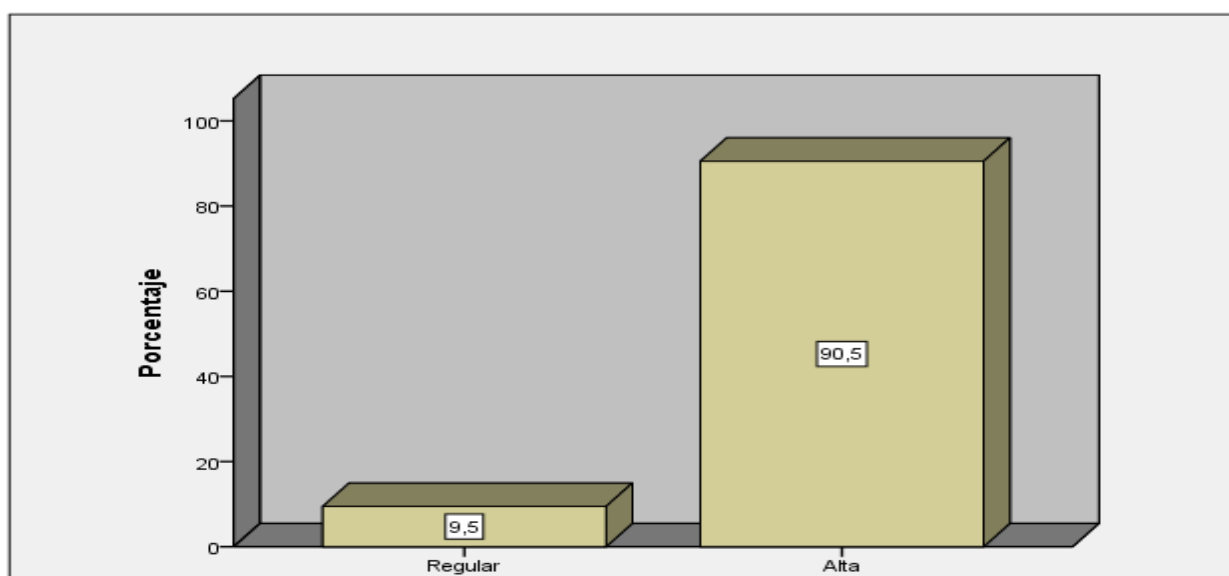


Figura 4: barras de frecuencias de la variable Motivación laboral

Interpretación

La tabla 5 y figura 4 relacionadas con las frecuencias de la motivación laboral que involucra: motivación de logro de meta, motivación por el poder, motivación por proximidad y afinidad, motivación por la calidad en el trabajo, motivación por la innovación y motivación por el dinero, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 9.5% “regular” y el 90.5% “alta”; esto hace notar que los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 se encuentra en su mayoría motivados.

Tabla 6:

Frecuencias de la variable Motivación de logro de meta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	18	10,7	10,7	10,7
Válidos Alta	151	89,3	89,3	100,0
Total	169	100,0	100,0	

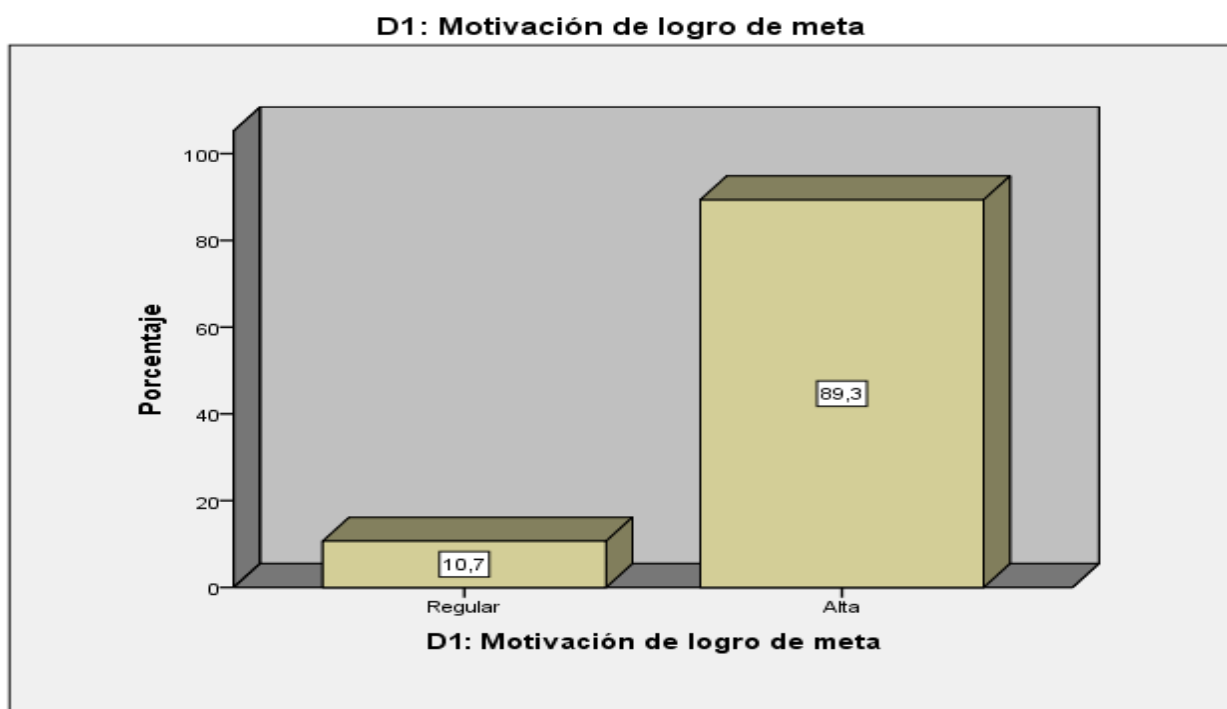


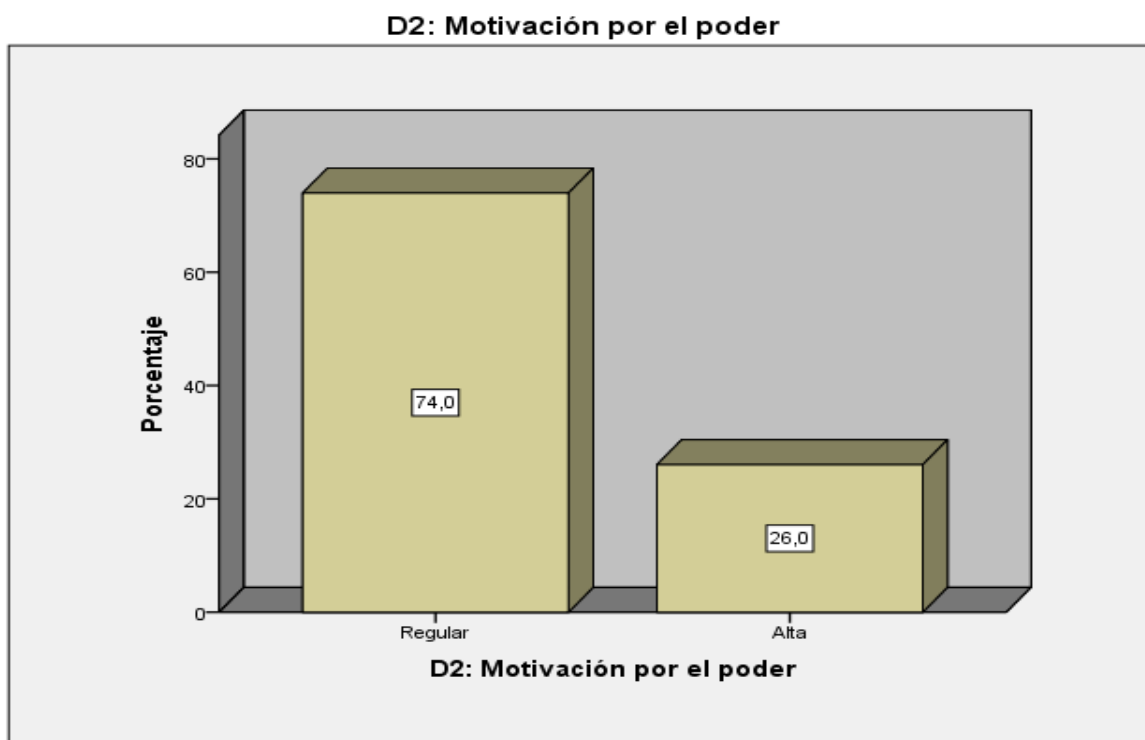
Figura 5: barras de frecuencias de la variable Motivación de logro de meta.

Interpretación

La tabla 6 y figura 5 relacionadas con las frecuencias de la motivación de logro de meta, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 10.7% “regular” y el 89.3% “alta”; esto hace notar que los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 presentan una alta motivación de logro.

Tabla 7:*Frecuencias de la variable Motivación por el poder*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	125	74,0	74,0	74,0
Válidos Alta	44	26,0	26,0	100,0
Total	169	100,0	100,0	

**Figura 6:** barras de frecuencias de la variable Motivación por el poder**Interpretación**

La tabla 7 y figura 6 relacionadas con las frecuencias de la motivación de poder, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 74.0% “regular” y el 26.0% “alta”; esto hace notar que a los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 no les motiva el poder político e institucional.

Tabla 8:

Frecuencias de la variable Motivación por proximidad y afinidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	73	43,2	43,2	43,2
Válidos Alta	96	56,8	56,8	100,0
Total	169	100,0	100,0	

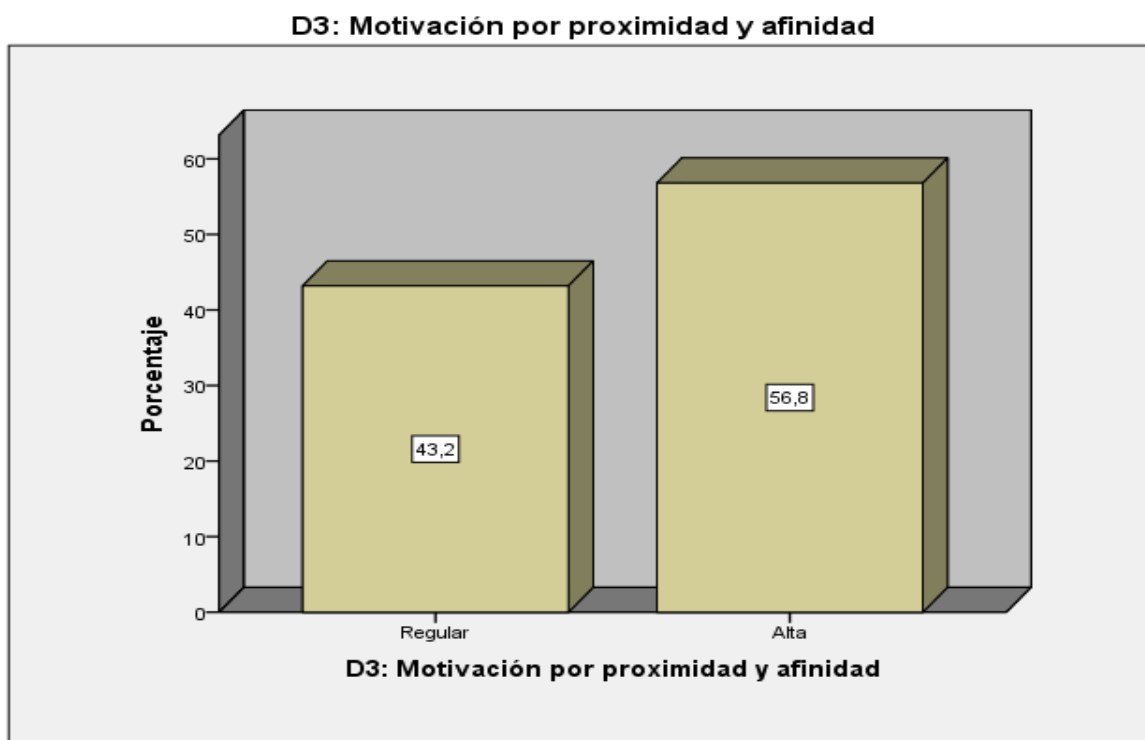


Figura 7: barras de frecuencias de la variable Motivación por proximidad y afinidad

Interpretación

La tabla 8 y figura 7 relacionadas con las frecuencias de la motivación por proximidad y afinidad, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 43.2% “regular” y el 56.8% “alta”; esto hace notar que a los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 les motiva trabajar en grupo.

Tabla 9:

Frecuencias de la variable Motivación por la calidad en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	151	89,3	89,3	89,3
Válidos Muy alta	18	10,7	10,7	100,0
Total	169	100,0	100,0	

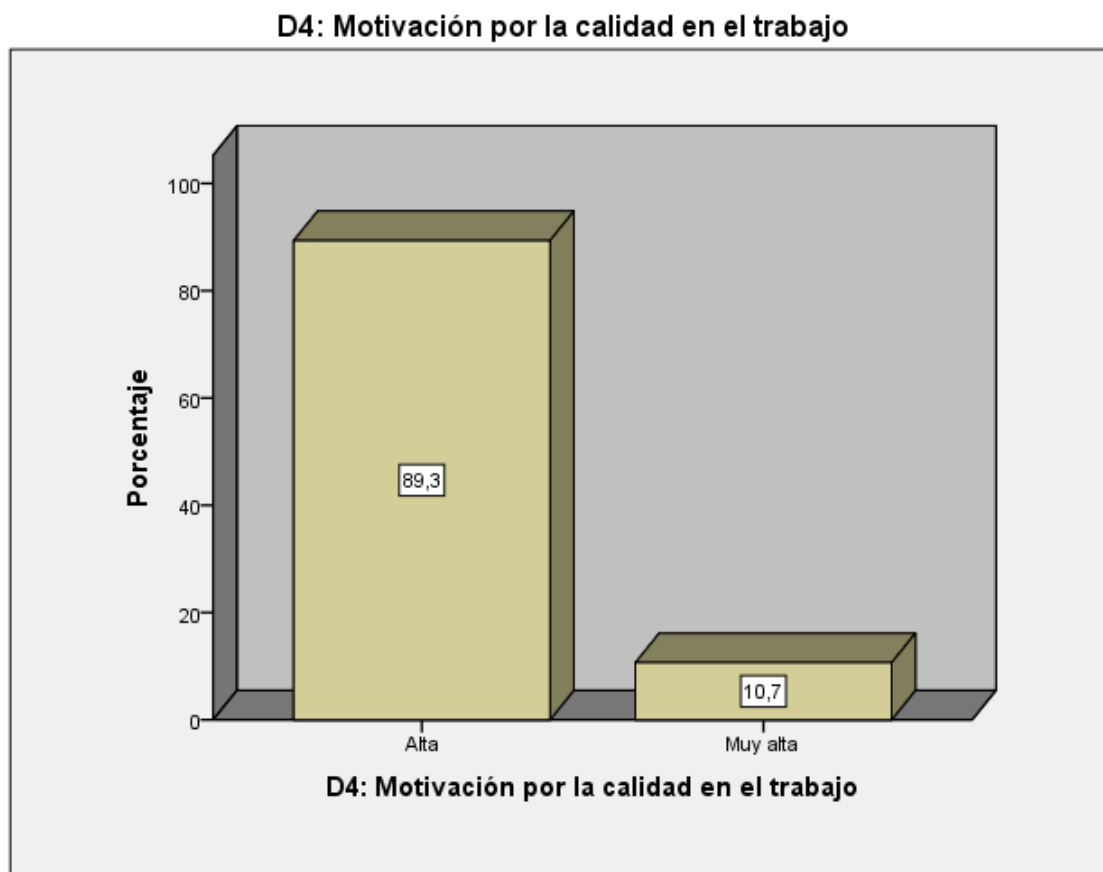


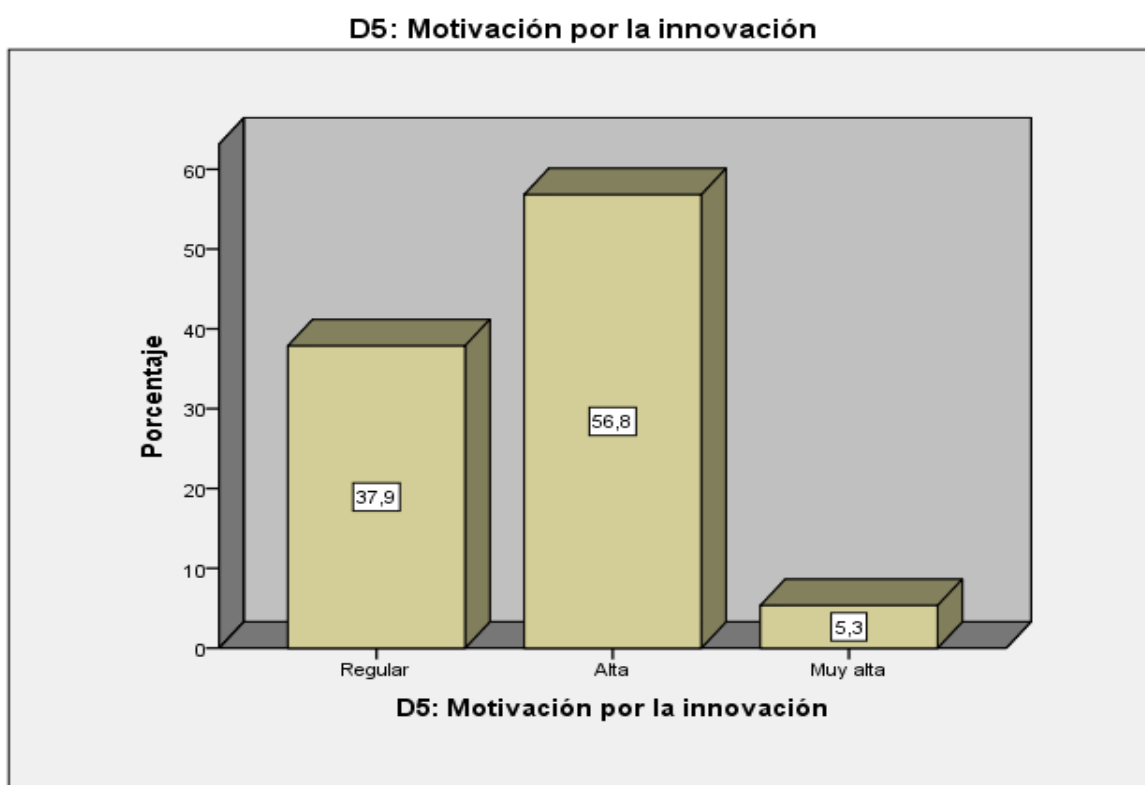
Figura 8 barras de frecuencias de la variable Motivación por la calidad en el trabajo

Interpretación

La tabla 9 y figura 8 relacionadas con las frecuencias de la motivación por la calidad en el trabajo, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 89.3% “alta” y el 10.7% “Muy alta”; esto hace notar que a los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 les motiva el cumplimiento de metas institucionales y resultados de calidad.

Tabla 10:*D5: Frecuencias de la variable Motivación por la innovación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	64	37,9	37,9
	Alta	96	56,8	94,7
	Muy alta	9	5,3	100,0
Total	169	100,0	100,0	

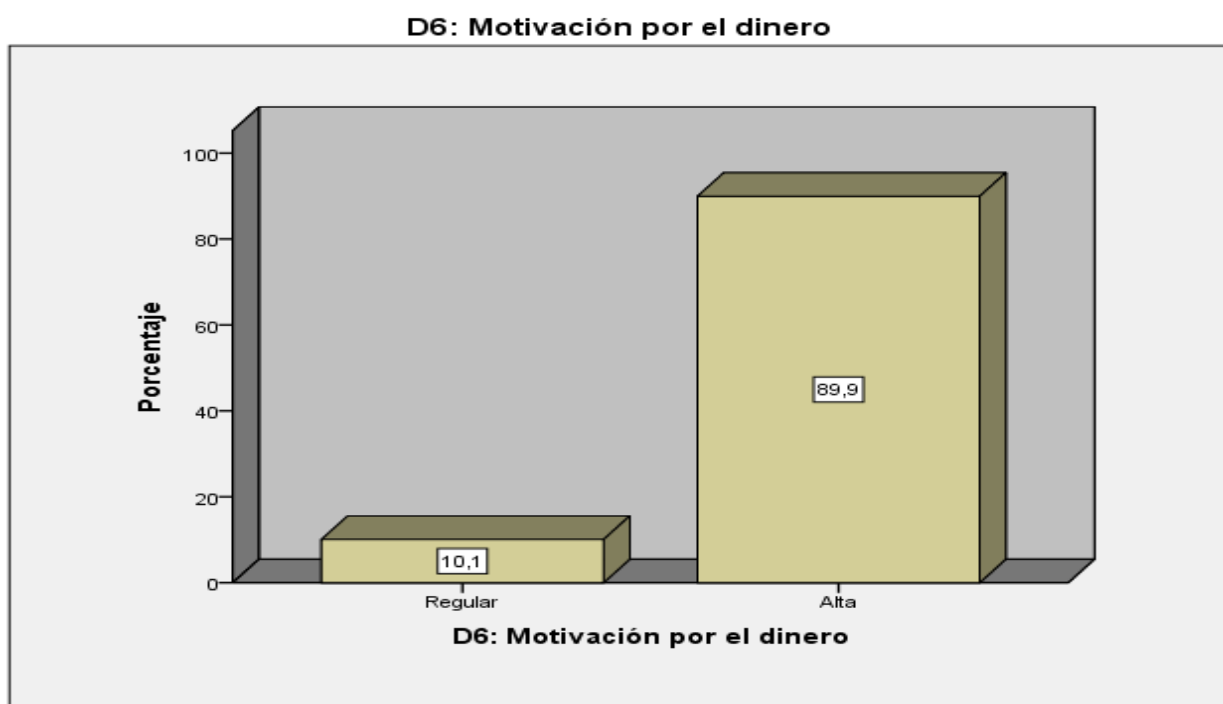
*Figura 9: barras de frecuencias de la variable Motivación por la innovación*

Interpretación

La tabla 10 y figura 9 relacionadas con las frecuencias de la motivación por la innovación, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 37.9% “regular” y el 56.8% “alta”; esto hace notar que a los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 les motiva inducir creatividad y mejorar los resultados.

Tabla 11:**D6: Frecuencias de la variable Motivación por el dinero**

D6: Motivación por el dinero				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	17	10,1	10,1	10,1
Válidos Alta	152	89,9	89,9	100,0
Total	169	100,0	100,0	

**Figura 10: D6: barras de frecuencias de la variable Motivación por el dinero.**

Interpretación

La tabla 11 y figura 10 relacionadas con las frecuencias de la motivación por el dinero, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 10.1% “regular” y el 89.9% “alta”; esto hace notar que a los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 les motiva ser remunerado de acuerdo a los resultados de calidad que brinda.

Descripción de la variable 2: Comportamiento organizacional

Tabla 12:

V2: Frecuencias de la variable Comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	8	4,7	4,7	4,7
Válidos	Eficiente	161	95,3	95,3	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

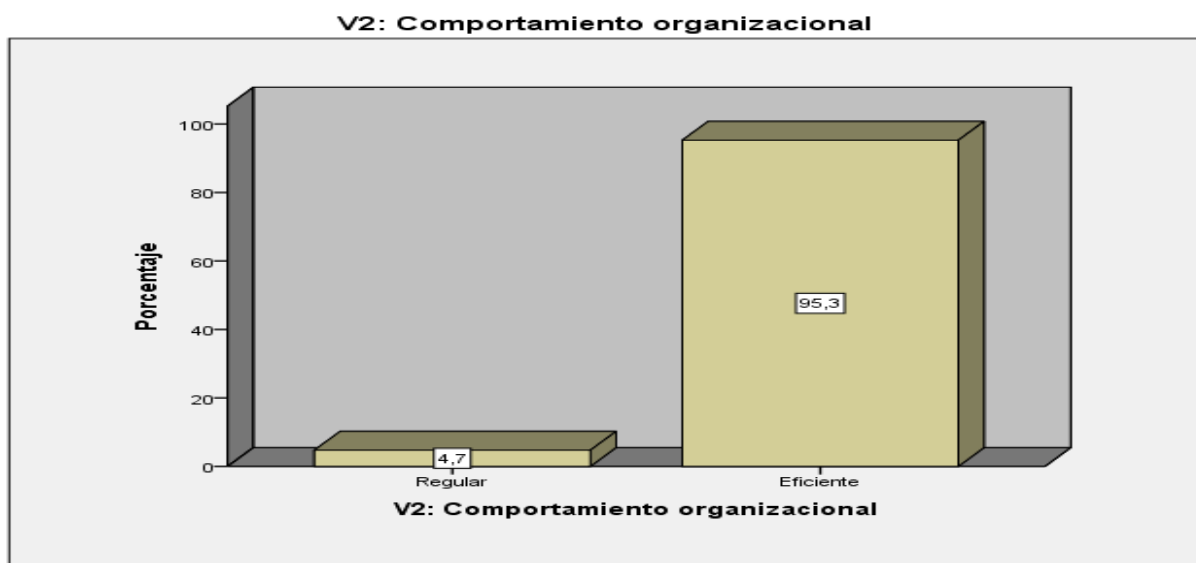


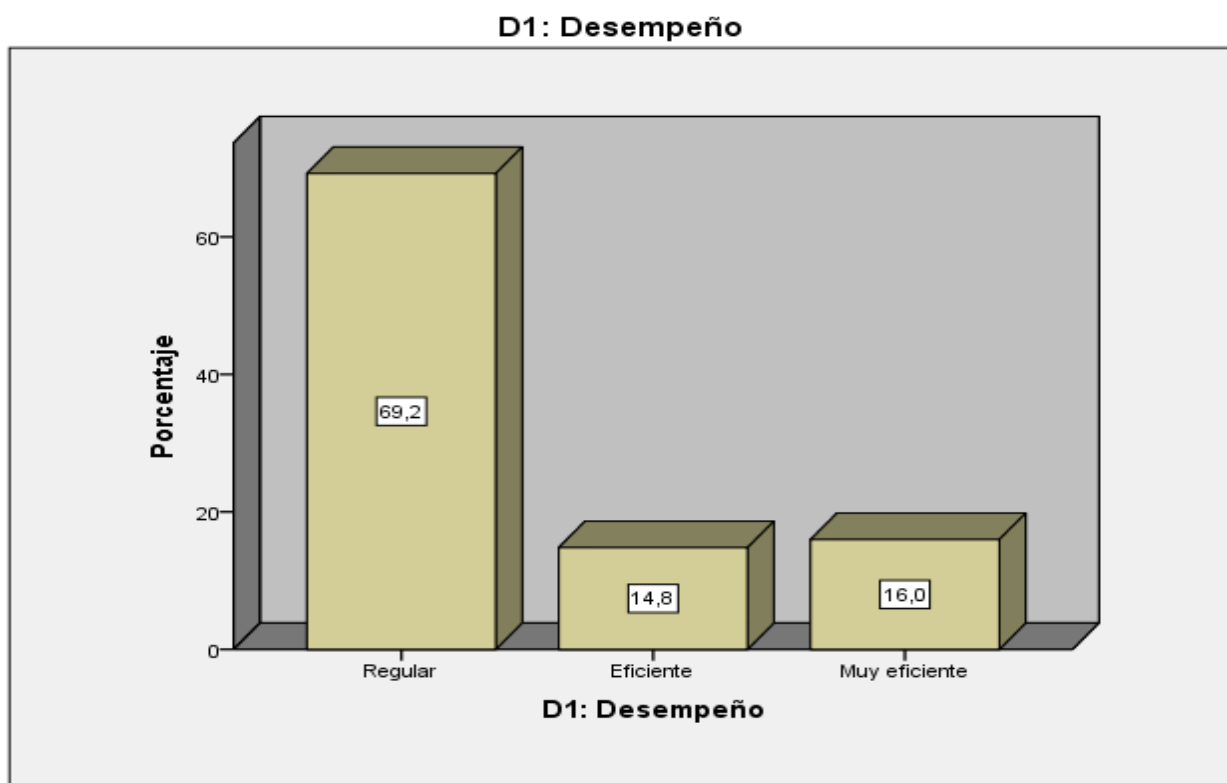
Figura 11 V2: barras de frecuencias de la variable Comportamiento organizacional

Interpretación

La tabla 12 y figura 11 relacionadas con las frecuencias del comportamiento organizacional que involucra: desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción en el trabajo y ciudadanía organizacional, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 4.7% “regular” y el 95.3% “eficiente”; esto hace notar que los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 se sienten muy involucrados e identificados con la Institución

Tabla 13:**D1: Frecuencias de la variable Desempeño.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Regular	117	69,2	69,2	69,2
Eficiente	25	14,8	14,8	84,0
Muy eficiente	27	16,0	16,0	100,0
Total	169	100,0	100,0	

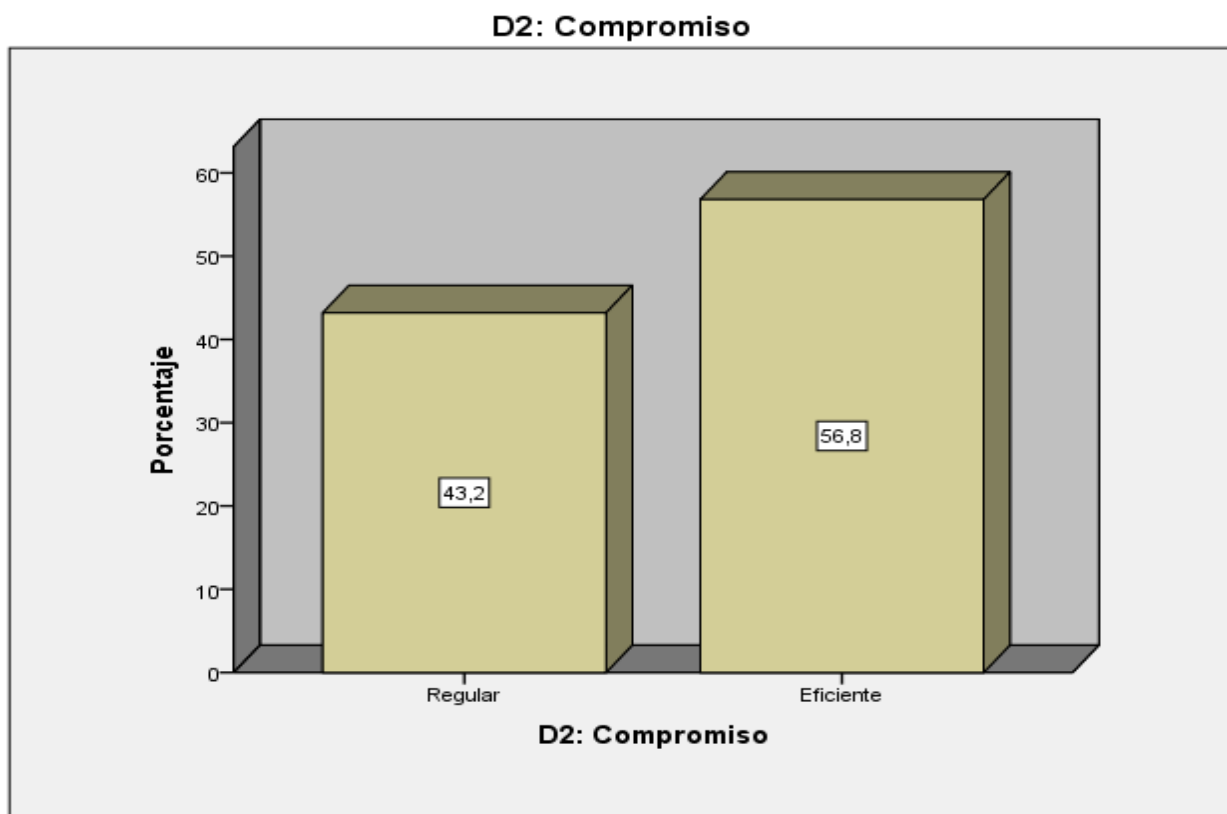
**Figura 12: D1: barras de frecuencias de la variable Desempeño.**

Interpretación

La tabla 13 y figura 12 relacionadas con las frecuencias del desempeño, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 69.2% “regular”, el 14.8% “eficiente” y el 16.0% “muy eficiente”; esto hace notar que el 70% de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 cumplen de manera regular sus funciones asignadas; pero el 30% lo hace con eficiencia.

Tabla 14:**D2: Frecuencias de la variable Compromiso.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	73	43,2	43,2	43,2
Válidos Eficiente	96	56,8	56,8	100,0
Total	169	100,0	100,0	

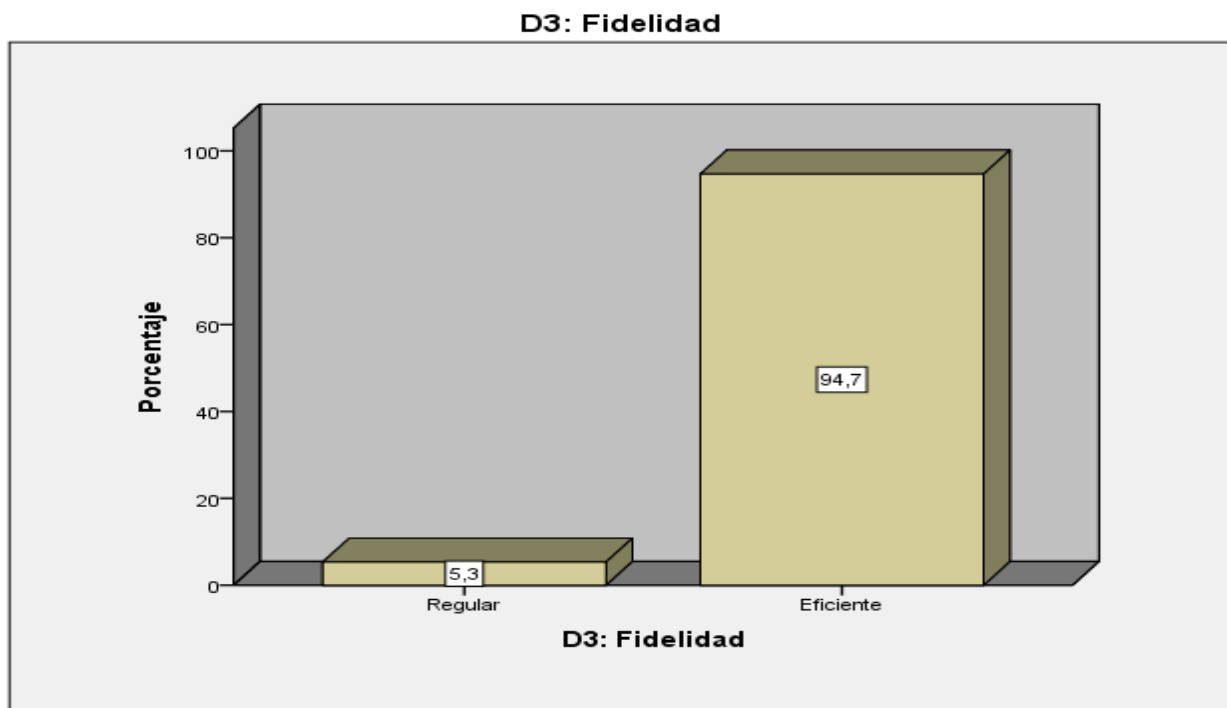
**Figura 13: D2: barras de frecuencias de la variable Compromiso.**

Interpretación

La tabla 14 y figura 13 relacionadas con las frecuencias del compromiso, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 43.2% “regular” y el 56.8% “eficiente”; esto hace notar que los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 viven el compromiso asumido con la Institución.

Tabla 15:**D3: Frecuencias de la variable Fidelidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	5,3	5,3	5,3
Válidos Eficiente	160	94,7	94,7	100,0
Total	169	100,0	100,0	

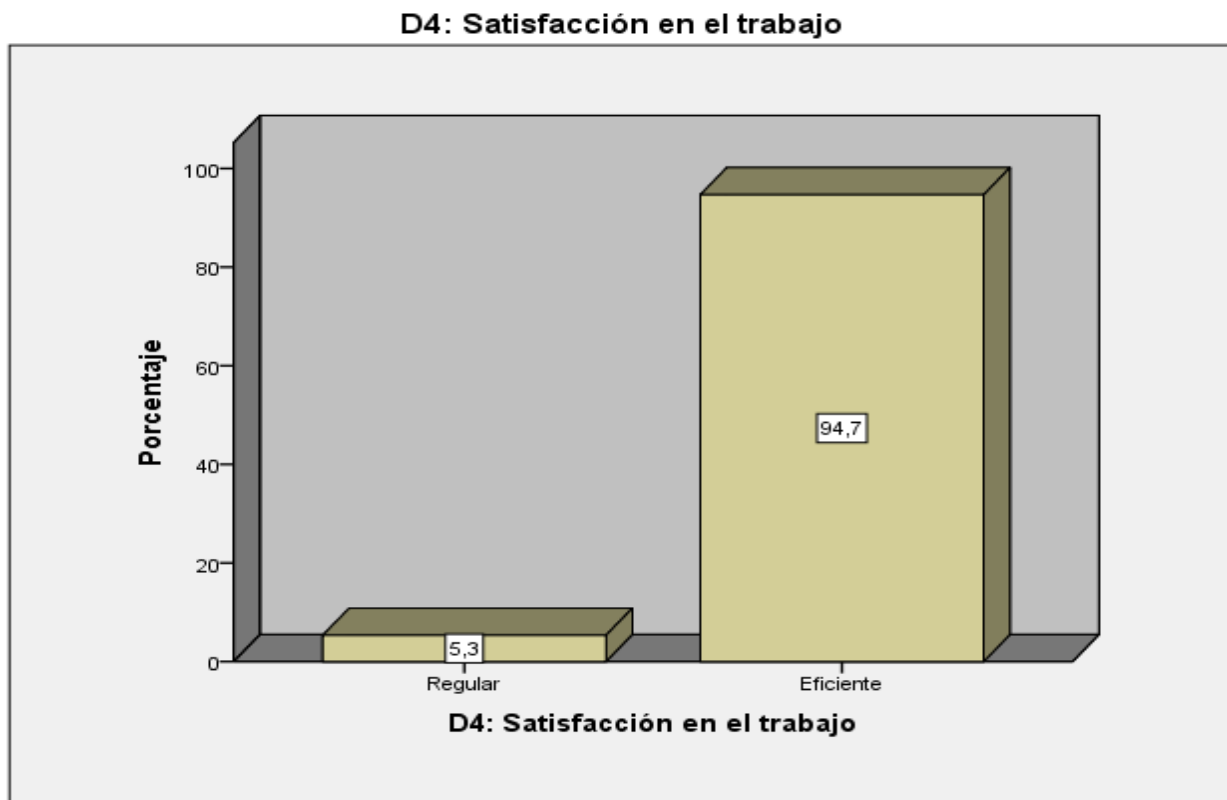
**Figura 14 :** barras de frecuencias de la variable Fidelidad.

Interpretación

La tabla 15 y figura 14 relacionadas con las frecuencias de la fidelidad, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 5.3% “regular” y el 94.7% “eficiente”; esto hace notar que los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 se sienten involucrados en la fidelidad institucional y solicitan que no haya movimiento de personal.

Tabla 16: Frecuencias de la variable Satisfacción en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	5,3	5,3	5,3
Válidos Eficiente	160	94,7	94,7	100,0
Total	169	100,0	100,0	

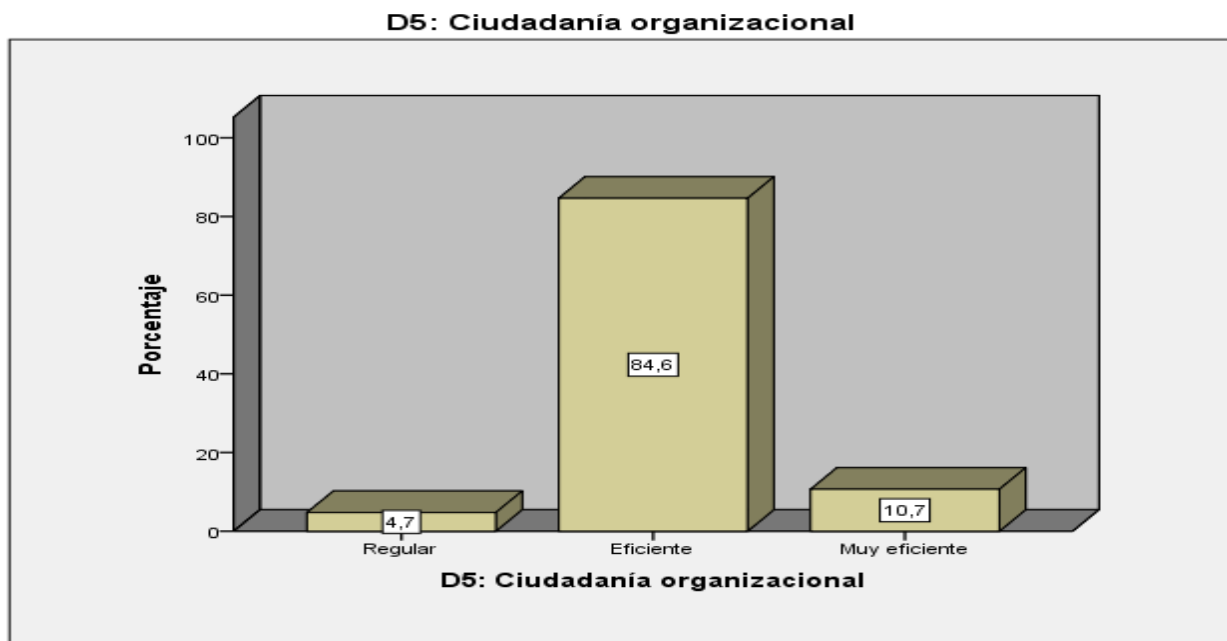
**Figura 15:** barras de frecuencias de la variable Satisfacción en el trabajo.

Interpretación

La tabla 16 y figura 15 relacionadas con las frecuencias de la satisfacción en el trabajo, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 5.3% “regular” y el 94.7% “eficiente”; esto hace notar que los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 se sienten plenamente satisfechos con su trabajo; y que esta satisfacción mejora su calidad de vida.

Tabla 17: Frecuencias de la variable *Ciudadanía organizacional*.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	4,7	4,7
	Eficiente	143	84,6	89,3
	Muy eficiente	18	10,7	100,0
	Total	169	100,0	100,0

**Figura 16 :** barras de frecuencias de la variable *Ciudadanía organizacional*.

Interpretación

La tabla 17 y figura 16 relacionadas con las frecuencias de la ciudadanía organizacional en el trabajo, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 4.7% “regular”, el 84.6% “eficiente” y el 10.7% “muy eficiente”; esto hace notar que los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 se sienten comprometidos con los objetivos institucionales, haciendo que se desempeño sea cada vez mejor.

Resultados de la tablas cruzadas o de contingencia

Tabla 18

Frecuencia de contingencia entre la variable Motivación laboral y la variable Comportamiento organizacional.

		V2: Comportamiento organizacional		Total
		Regular	Eficiente	
V1: Motivación laboral	Regular	Recuento	0	16
		% del total	0,0%	9,5%
	Alta	Recuento	8	145
		% del total	4,7%	85,8%
Total		Recuento	8	161
		% del total	4,7%	100,0%

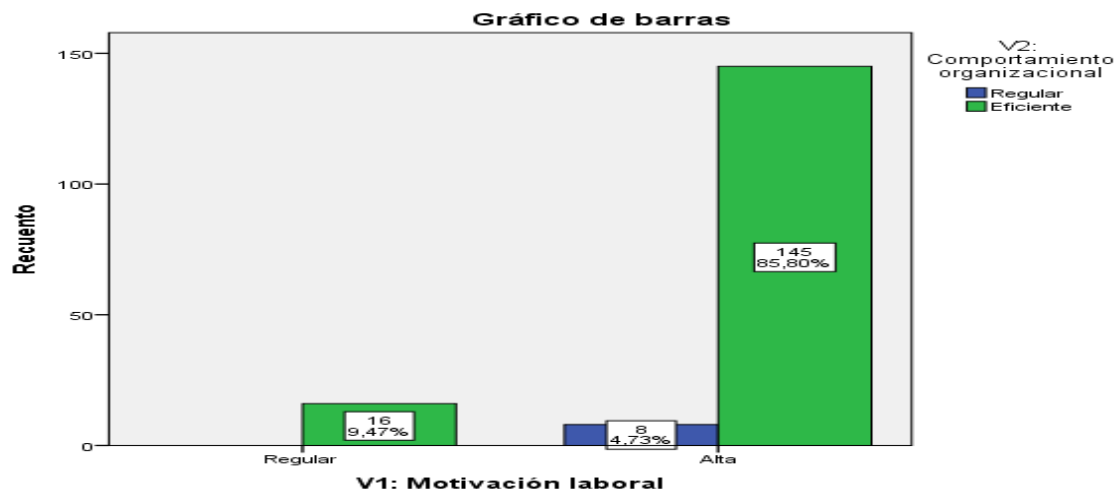


Figura 17: barra de contingencia V1: Motivación laboral * V2: Comportamiento organizacional.

Interpretación

Sobre la motivación laboral cruzada con el comportamiento organizacional de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 18 y figura 17 se observa que para el 9,5% es regular la motivación y para el 90,5%, alta.

Sobre el comportamiento organizacional cruzado con la motivación laboral de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 18 y figura 17 se observa que para el 4,7% es regular el comportamiento organizacional y para el 95,3%, eficiente, deduciendo que la motivación es alta y el comportamiento organizacional eficiente.

Tabla 19:

*Frecuencia de contingencia V1: Motivación laboral * D1: Desempeño.*

		D1: Desempeño			Total	
		Regular	Eficiente	Muy eficiente		
V1: Motivación laboral	Regular	Recuento	16	0	0	16
		% del total	9,5%	0,0%	0,0%	9,5%
	Alta	Recuento	101	25	27	153
		% del total	59,8%	14,8%	16,0%	90,5%
Total	Recuento	117	25	27	169	
	% del total	69,2%	14,8%	16,0%	100,0%	

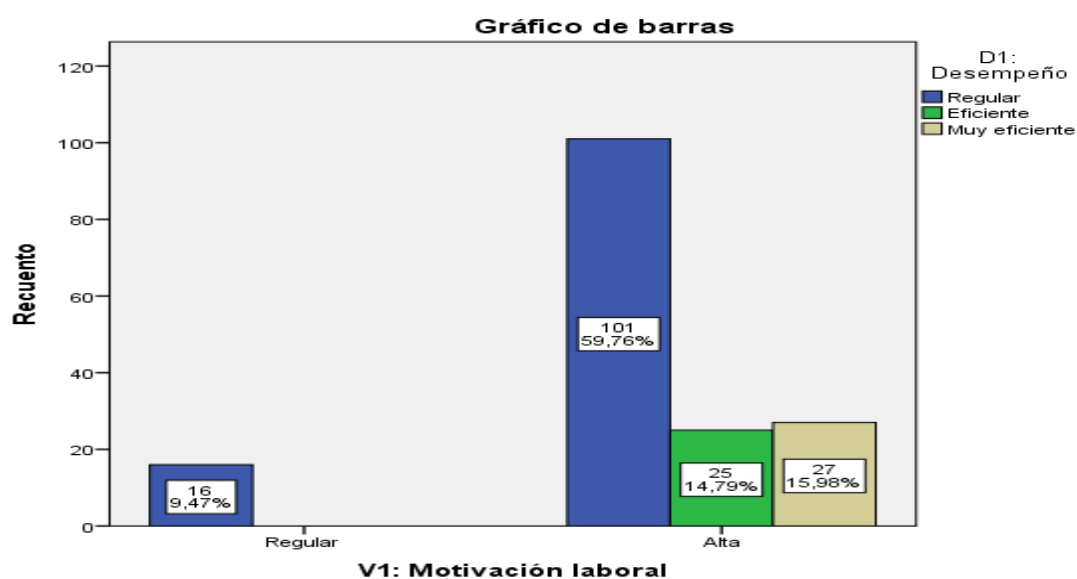


Figura 18 : barras de contingencia V1: Motivación laboral * D1: Desempeño.

Interpretación

Sobre la motivación laboral cruzada con el desempeño de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 19 y figura 18 se observa que para el 9,5% es regular la motivación y para el 90,5%, alta.

Sobre el desempeño cruzado con la motivación laboral de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 19 y figura 18 se observa que para el 69, 2% es regular el comportamiento organizacional, para el 14, 8%, eficiente y para el 16, 0%, muy eficiente, deduciendo que la motivación es alta; pero que el desempeño al 69 % es regular y al 31% eficiente.

Tabla 20:

*Frecuencia de contingencia V1: Motivación laboral * D2: Compromiso.*

		D2: Compromiso		Total	
		Regular	Eficiente		
V1: Motivación laboral	Regular	Recuento	16	0	16
		% del total	9,5%	0,0%	9,5%
	Alta	Recuento	57	96	153
		% del total	33,7%	56,8%	90,5%
Total	Recuento	73	96	169	
	% del total	43,2%	56,8%	100,0%	

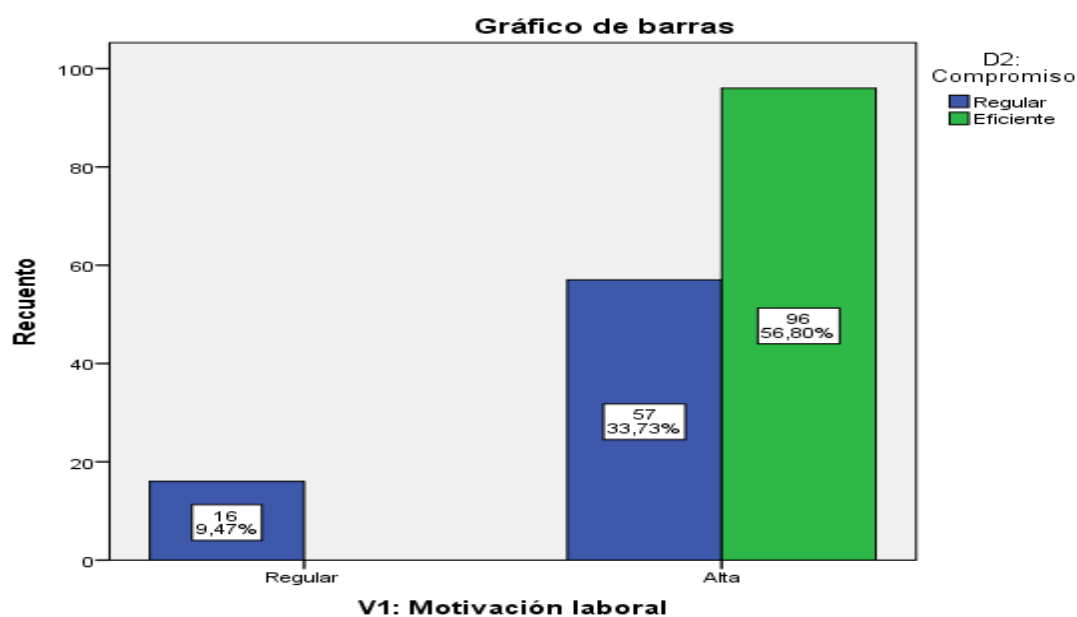


Figura 19: barras de contingencia V1: Motivación laboral * D2: Compromiso

Interpretación

Sobre la motivación laboral cruzada con el compromiso de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 20 y figura 19 se observa que para el 9,5% es regular la motivación y para el 90,5%, alta.

Sobre el compromiso cruzado con la motivación laboral de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 20 y figura 19 se observa que para el 43,2% es regular el compromiso y para el 56,8%, eficiente, deduciendo que la motivación es alta y el compromiso institucional eficiente.

Tabla 21:

*Frecuencia de contingencia V1: Motivación laboral * D3: Fidelidad.*

		D3: Fidelidad		Total	
		Regular	Eficiente		
V1: Motivación laboral	Regular	Recuento	0	16	16
		% del total	0,0%	9,5%	9,5%
	Alta	Recuento	9	144	153
		% del total	5,3%	85,2%	90,5%
Total	Recuento	9	160	169	
	% del total	5,3%	94,7%	100,0%	

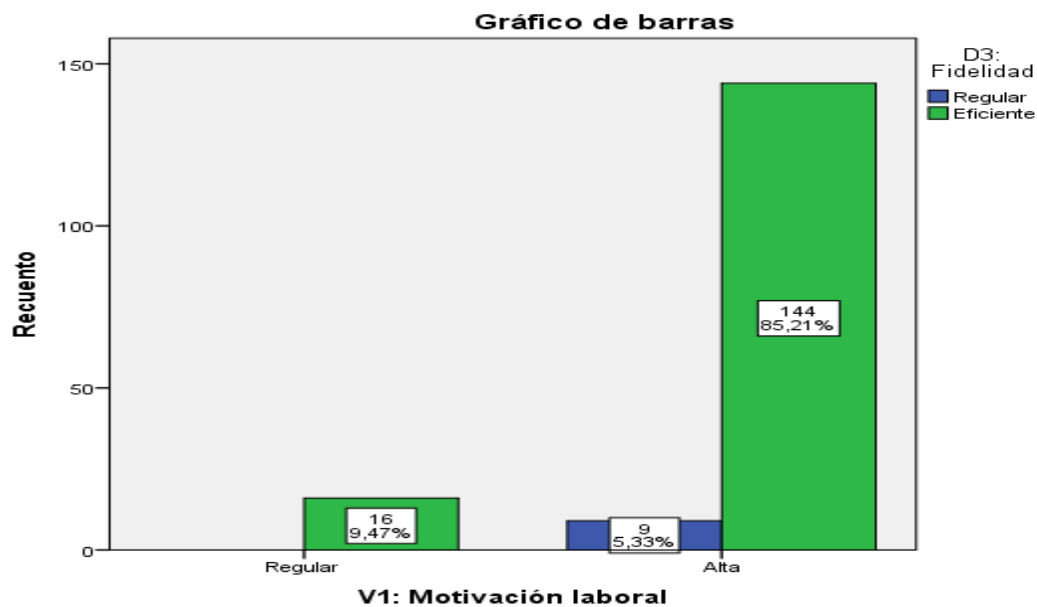


Figura 20: barras de contingencia V1: Motivación laboral * D3: Fidelidad.

Interpretación

Sobre la motivación laboral cruzada con la fidelidad de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 21 y figura 20 se observa que para el 9,5% es regular la motivación y para el 90,5%, alta.

Sobre la fidelidad cruzada con la motivación laboral de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 21 y figura 20 se observa que para el 5,3% es regular la fidelidad y para el 94,7%, eficiente, deduciendo que la motivación es alta y la fidelidad institucional eficiente.

Tabla 22:

*Frecuencia de contingencia V1: Motivación laboral * D4: Satisfacción en el trabajo.*

		D4: Satisfacción en el trabajo		Total	
		Regular	Eficiente		
V1: Motivación laboral	Regular	Recuento	0	16	16
		% del total	0,0%	9,5%	9,5%
	Alta	Recuento	9	144	153
		% del total	5,3%	85,2%	90,5%
Total	Recuento	9	160	169	
	% del total	5,3%	94,7%	100,0%	

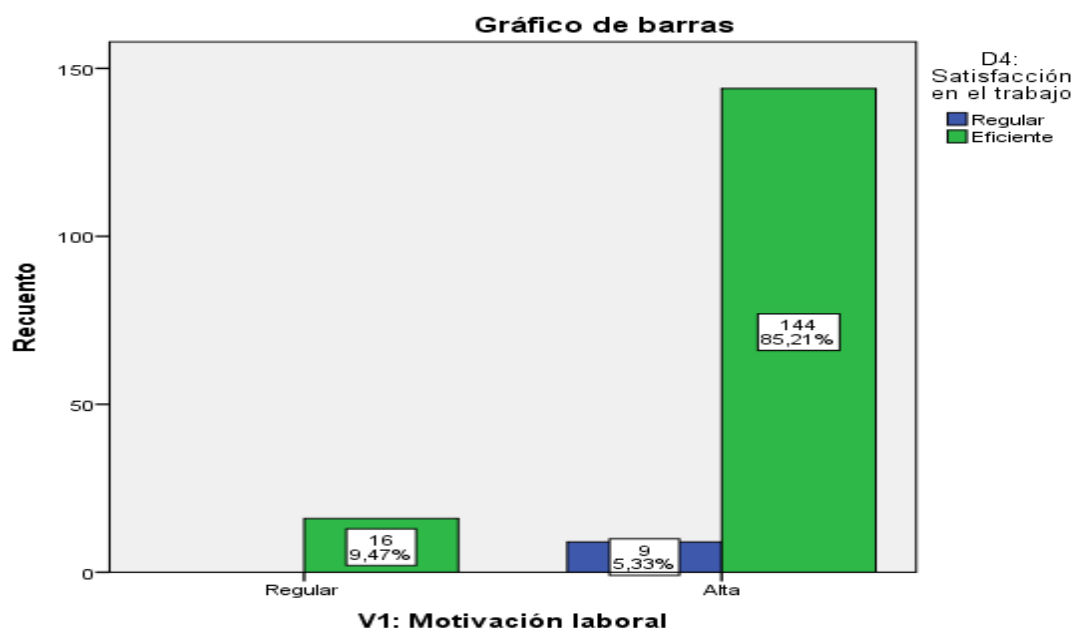


Figura 21: barras de contingencia V1: Motivación laboral * D4: Satisfacción en el trabajo.

Interpretación

Sobre la motivación laboral cruzada con la satisfacción en el trabajo de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 22 y figura 21 se observa que para el 9,5% es regular la motivación y para el 90,5%, alta.

Sobre la satisfacción en el trabajo cruzada con la motivación laboral de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 22 y figura 21 se observa que para el 5,3% es regular la fidelidad y para el 94,7%, eficiente, deduciendo que la motivación es alta y la satisfacción en el trabajo eficiente.

Tabla 23:

Frecuencia de contingencia V1: Motivación laboral * D5: Ciudadanía organizacional.

		D5: Ciudadanía organizacional			Total	
		Regular	Eficiente	Muy eficiente		
V1: Motivación laboral	Regular	Recuento	0	16	0	16
		% del total	0,0%	9,5%	0,0%	9,5%
	Alta	Recuento	8	127	18	153
		% del total	4,7%	75,1%	10,7%	90,5%
Total	Recuento	8	143	18	169	
	% del total	4,7%	84,6%	10,7%	100,0%	

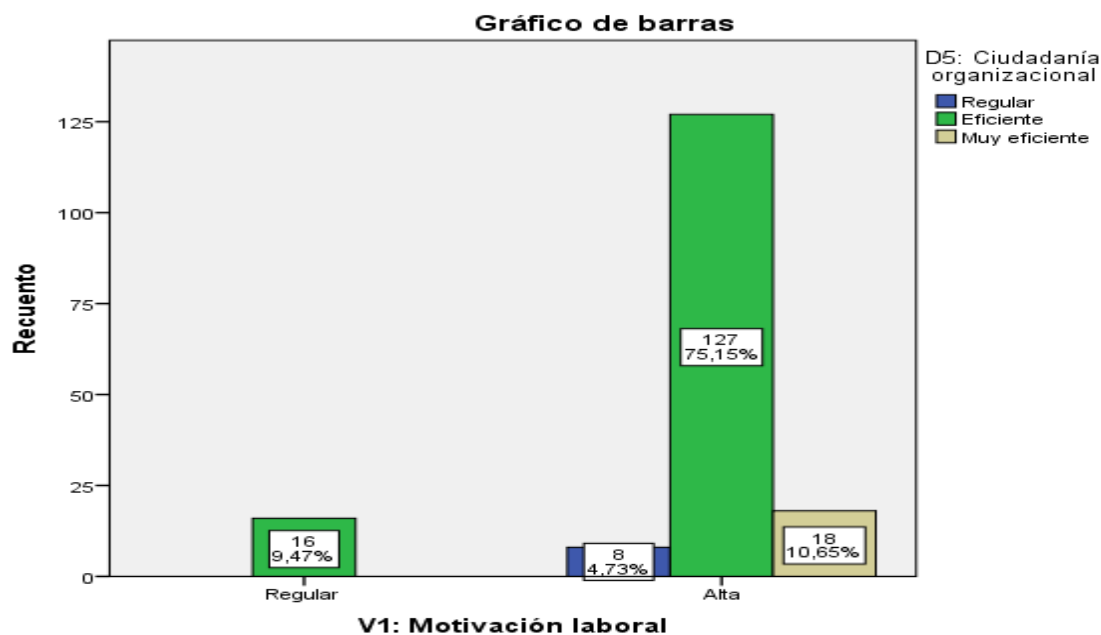


Figura 22: barras de contingencia V1: Motivación laboral * D5: Ciudadanía organizacional.

Interpretación

Sobre la motivación laboral cruzada con la ciudadanía organizacional de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 23 y figura 22 se observa que para el 9,5% es regular la motivación y para el 90,5%, alta.

Sobre la ciudadanía organizacional cruzada con la motivación laboral de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 23 y figura 22 se observa que para el 4,7% es regular la ciudadanía organizacional, para el 84,6%, eficiente y para el 10,7%, muy eficiente, deduciendo que la motivación es alta y la ciudadanía organizacional eficiente.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀= La relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 no es significativa.

H_a= La relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa

Tabla 24:

Correlaciones entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional

		V1. Motivación laboral	V2. Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,734**
	V1. Motivación laboral	Sig. (bilateral)	. ,000
		N	169
	Coeficiente de correlación	,734**	1,000
	V2. Comportamiento organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	169

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

Interpretación

La tabla 24 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa (Rho = 0.734**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 73.4%, y se afirma: *a mayor motivación laboral, mayor comportamiento organizacional.*

Hipótesis específicas

Primera hipótesis

H₀= La relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

H_a= La relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

Tabla 25:

Correlaciones entre la motivación laboral y el desempeño

		V1. Motivación laboral	D1. Desempeño
V1. Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,687**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
D1. Desempeño	Coeficiente de correlación	,687**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

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

Interpretación

La tabla 25 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada alta entre la motivación laboral y el desempeño y es estadísticamente significativa (Rho = 0.687**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 68.7%, y se afirma: *a mayor motivación laboral, mayor desempeño.*

Segunda hipótesis

H₀= La relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

H_a= La relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

Tabla 26:

Correlaciones entre la motivación laboral y el compromiso

		V1. Motivación laboral	D2. Compromiso
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,774**
	V1. Motivación laboral	Sig. (bilateral)	. ,000
	N	169	169
D2. Compromiso	Coeficiente de correlación	,774**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

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

Interpretación

La tabla 26 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada alta entre la motivación laboral y el compromiso y es estadísticamente significativa (Rho = 0.774**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 77.4%, y se afirma: a mayor motivación laboral, mayor compromiso.

Tercera hipótesis

H₀= La relación que existe entre la motivación laboral y la fidelidad del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

H_a= La relación que existe entre la motivación laboral y la fidelidad del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

Tabla 27:

Correlaciones entre la motivación laboral y la fidelidad

		V1. Motivación laboral	D3. Fidelidad
V1. Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,406**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
D3. Fidelidad	Coeficiente de correlación	,406**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

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

Interpretación

La tabla 27 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada alta entre la motivación laboral y la fidelidad y es estadísticamente significativa (Rho = 0.406**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la motivación laboral y la fidelidad del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 40.6%, y se afirma: *a mayor motivación laboral, mayor fidelidad.*

Cuarta hipótesis

H₀= La relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

H_a= La relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

Tabla 28:

Correlaciones entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo

		V1. Motivación laboral	D4. Satisfacción en el trabajo
	Coeficiente de correlación	1,000	,799**
V1. Motivación laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,799**	1,000
D4. Satisfacción en el trabajo	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

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

Interpretación

La tabla 28 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada alta entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.799^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 79.9%, y se afirma: *a mayor motivación laboral, mayor satisfacción en el trabajo.*

Quinta hipótesis

H₀= La relación que existe entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

H_a= La relación que existe entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.

Tabla 29:

Correlaciones entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional

		V1. Motivación laboral	D5. Ciudadanía organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,777**
	V1. Motivación laboral	Sig. (bilateral)	.
		N	169
			169
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,777**	1,000
	D5. Ciudadanía organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	169
			169

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

Interpretación

La tabla 29 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada alta entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.777^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 77.7%, y se afirma: *a mayor motivación laboral, mayor ciudadanía organizacional*

IV DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación evidencian en cuanto a la motivación laboral que involucra: motivación de logro de meta, motivación por el poder, motivación por proximidad y afinidad, motivación por la calidad en el trabajo, motivación por la innovación y motivación por el dinero, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 9.5% “regular” y el 90.5% “alta”; esto hace notar que los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 se encuentra en su mayoría motivados.

En cuanto al comportamiento organizacional que involucra: desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción en el trabajo y ciudadanía organizacional, señalan: de los 169 trabajadores de la salud encuestados, el 4.7% “regular” y el 95.3% “eficiente”; esto hace notar que los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 se sienten muy involucrados e identificados con la Institución.

En las tablas de contingencia encontramos que el comportamiento organizacional cruzado con la motivación laboral de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es eficiente y la motivación, alta.

Estos resultados se corroboran con el Coeficiente de Correlación de Spearman que arroja una correlación positiva moderada alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.734^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirmó la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación se dio al 73.4%, afirmando: *a mayor motivación laboral, mayor comportamiento organizacional.*

Estos resultados coinciden con los estudios de Peña, (2015), que en su tesis La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid , estudio de tipo descriptivo, que concluye señalando La motivación laboral en los empleados implica compromiso con la empresa, cuando se logra esto en la plantilla se obtienen resultados óptimos. Los retos a los que se enfrenta el entorno empresarial sólo pueden ser abordados por personas altamente motivadas.

De igual manera con los estudios de García, (2012), con su tesis La motivación laboral: Estudio descriptivo que llega a las conclusiones: La motivación en el mayor porcentaje es para el reconocimiento y la remuneración económica, el segundo porcentaje sería para las relaciones interpersonales y remuneración, en ambos porcentajes mayoritarios se encuentra el elemento salario pero también los entrevistados valoran el reconocimiento en su trabajo y las relaciones interpersonales como aportación del desarrollo de su trabajo, aunque no sea un salario retribuido económicamente. Debemos tener en cuenta que el 75% de los entrevistados soportaba cargas hipotecarias, familiares o ambas, por esta condición siempre se va a existir una mayor tendencia a valorar la remuneración económica. No sirve de nada retribuir económicamente a una persona si no está motivada y no desempeña su trabajo en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la empresa. Las personas entrevistadas valoran su buena relación con su superior o jefe un 65%, y lo atribuyen a la autonomía para desarrollar su trabajo, al respeto y con mayor porcentaje al reconocimiento por parte del superior o jefe de su trabajo.

En el caso de Pesántez y Guapacaza, (2012), con su tesis análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca Ecuador, llegó a las conclusiones fueron: a) Los valores tienen un enorme potencial favorecedor para los administradores, estos deben ser vistos como guías conductuales tanto para los colaboradores como para la Organización y no deben mantenerse intactos al transcurso del tiempo, es decir que los valores de la organización se deben modificar en la medida que los valores sociales se transforman por acción y

surgimiento de nuevas generaciones. b) La afinidad de los Valores personales con los valores organizacionales traen como consecuencia una alta satisfacción personal con el trabajo, y los objetivos, tanto los de la organización como los de sus miembros, tienen mayor significado e importancia para sus empleados. Creemos que los valores organizacionales determinan si la organización tendrá éxito; siempre y cuando los miembros de la misma compartan una serie de valores unidos en un sentido común de propósito o misión, es así como se pueden obtener excelentes resultados.

González, (2014), con su tesis titulada: Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz en la Universidad San Martín de Porres de Lima Perú, llegó a las conclusiones fueron: La motivación recibida por el jefe, los incentivos monetarios, el salario percibido y gozar de actividades recreativas con compañeros de trabajo; factores motivacionales que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz. Los niveles de motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa no son óptimos, debido a que para el sector de servicio automotriz “la motivación ejercida por sus compañeros de trabajo”, “los incentivos no monetarios”, “la autoridad para tomar decisiones” y “el ambiente laboral” son positivos. Sin embargo, para el sector de planchado y pintura estos factores son negativos. Existe relación entre la motivación y la gestión del desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento automotriz de la empresa, ya que se demostró que en los sectores de planchado y pintura como en el de servicio automotriz la mala gestión del desempeño ha repercutido negativamente sobre la motivación de los trabajadores.

Castilla, (2014), con su tesis titulada: Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos en la Pontificia Universidad Católica del Perú, llegó a la conclusión: La asociación positiva y de intensidad mediana entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral hallada en la presente investigación.

Finalmente, Quesada, (2014), con su tesis titulada: El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de comas, de la Unidad De Gestión Educativa local N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012 en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima- Perú, llegó a las siguiente conclusión: Los resultados de la investigación reportan que el liderazgo transaccional se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en las instituciones educativas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas, jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04. Esto significa que el comportamiento organizacional que se da mayoritariamente tiene que ver con el liderazgo transaccional que los directivos asumen regularmente en dichas instituciones educativas.

De igual manera los resultados de esta investigación como es la existencia de una relación entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional en el personal de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, al mismo tiempo que la motivación es alta y el comportamiento organizacional, eficiente son similares a los referentes teóricos de Herzberg (s/f) que señaló:

La motivación se basa en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actitud hacia ese trabajo puede ser determinante en el éxito o el fracaso del individuo. Por tanto, entendiendo el deporte como un trabajo, en el caso de deportistas profesionales, se puede deducir la importancia de su actitud o de los factores ambientales que le rodeen. (Citado por Monroy, 2012, p. 5)

Herzberg señala que las personas, cuando se sienten bien en el trabajo, lo atribuyen a circunstancias muy distintas de las referidas cuando se sienten mal. Los factores intrínsecos, como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento parecen estar relacionados con la satisfacción en el trabajo, mientras que los factores extrínsecos, como la política de la

empresa, su administración, las relaciones laborales interpersonales y las condiciones de trabajo parecen ser los que explican la insatisfacción.

Por tanto, esta teoría afirma que:

- La satisfacción en el puesto de trabajo depende de su contenido o de las actividades desafiantes o estimulantes, los llamados “factores motivadores”.
- La insatisfacción en el puesto de trabajo tiene mucho que ver con el ambiente, el control, las relaciones con los compañeros y el contexto general, es decir, de los denominados “factores higiénicos”.

White y Harter (s/f) por su parte señaló

La motivación de una conducta determinada forma está en el hecho de querer obtener unos ciertos resultados que hagan a la persona sentirse competente, por lo que tenderá a efectuar cualquier labor, como la deportiva, con el mayor énfasis posible y poniendo todo su conocimiento y técnica para desarrollar bien dicha labor. (Citado por Monroy, 2012, p. 6)

V CONCLUSIONES

Primera: Los resultados han evidenciado que la motivación es alta y el comportamiento organizacional, eficiente, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada alta y significativa entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, siendo el Rho de ,734**; es decir, el índice de correlación al 73.4%.

Confirmando a mayor motivación laboral, mayor comportamiento organizacional.

Segunda: Los resultados evidencian que la motivación es alta; pero que el desempeño, regular. Asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva considerable y significativa entre la motivación laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, siendo el Rho de ,687**; es decir, el índice de correlación al 68.7%.

Confirmando a mayor motivación laboral, mayor desempeño.

Tercera: Los resultados evidencian que la motivación es alta y el compromiso institucional eficiente. Asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva considerable y significativa entre la motivación laboral y el compromiso del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, siendo el Rho de ,774**; es decir, el índice de correlación al 77.4%.

Confirmando a mayor motivación laboral, mayor compromiso.

Cuarta: Los resultados evidencian que la motivación es alta y la fidelidad institucional eficiente. Asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva media y significativa entre la motivación laboral y la fidelidad del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, siendo el Rho de ,406**; es decir, el índice de correlación al 40.6%.

Confirmando a mayor motivación laboral, mayor fidelidad.

Quinta: Los resultados evidencian que la motivación es alta y la satisfacción en el trabajo eficientes. Asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, siendo el Rho de ,799**; es decir, el índice de correlación al 79.9%.

Confirmando a mayor motivación laboral, mayor satisfacción en el trabajo.

Sexta: Los resultados evidencian que la motivación es alta y la ciudadanía organizacional eficiente. Asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, siendo el Rho de ,777**; es decir, el índice de correlación al 77.7%.

Confirmando a mayor motivación laboral, mayor ciudadanía organizacional.

VI RECOMENDACIONES

PRIMERO: Visto los resultados de las frecuencias del comportamiento organizacional cruzado con la motivación laboral de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, que en la tabla 18 y figura 17 se observa que la motivación es alta y el comportamiento organizacional eficiente; por lo que se recomienda a la Dirección General del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 mantener este tipo de organización y mejorar aún algunos puntos débiles.

Segunda: Visto los resultados de las frecuencias la motivación laboral cruzada con el desempeño de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, que en la tabla 19 y figura 18 se observa que la motivación es alta y el desempeño, regular; por lo que se recomienda a la Dirección General del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 mejorar las condiciones organizacionales que para mejorar el desempeño de los trabajadores.

Tercera: Visto los resultados de las frecuencias de la motivación laboral cruzada con el compromiso de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 20 y figura 19 se observa que la motivación es alta y el compromiso institucional eficiente; por lo que se recomienda a la Dirección General de dicho nosocomio mantener el compromiso de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos a fin de mantener la calidad de servicio.

Cuarta: Se recomienda tomar estos resultados para investigaciones futuras a nivel de postgrado.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baguer, A. (2009). *Dirección de personas. Un timón en la tormenta. Cómo implantar con sencillez, de forma práctica, la Dirección de Personas en la empresa, 2ª ed.* Buenos Aires, Argentina: Dizas de santos.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica.* Lima, Perú: San Marcos.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos .* Lima, Perú: PUCP-Tesis.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición.* México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiaventao, I. (1999). *Administración de recursos humanos.* Monterrey, México: McGraw Hill.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional.* Edimburgo, Reino Unido: Heriot-Watt University.
- Davis, K. y. (1987). *El comportamiento humano en el trabajo.* México D.F.: McGraw-Hill.
- Del Carmen, M. (2012). *Motivación: Gestión empresarial.* México D.F.: DS. Editorial.
- García, V. (2012). *la motivación laboral: estudio descriptivo de lagunas variables.* Valladolid, España: Universidad de Valladolid-Tesis.
- González, S. (2014). *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz.* Lima, Perú: USMP-Tesis.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional. 5ta. Edición.* México D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la investigación. Quinta edición.* Monterrey, México: McGraw-Hill.
- Kofman, F. y. (1993). Communities of Commitment: The Herat of Learning Organizations. *Organizational Dynamics*, 20-23.
- Lope, L., Reyna, C. y Hernández, F. (2011). Recursos Humanos: La importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. *Revista Americaeconomía.*
- Lorsch, J. (1987). *Handbook of Organizational Behavior.* Nueva York: Prentice-Hall.
- Monroy, A. y. (2012). Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. *Lecturas: Educación Física y Deportes, Revista Digital. Buenos Aires, Año 16, N° 164, 1-8.*
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales.* Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas-Tesis.

- Pesántez, & S. y Guapacaza, D. (2012). *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca-Tesis.
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Quesada, T. (2014). *El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas "Ramón Castilla" y "Túpac Amaru" del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012*. Lima, Perú: UNSM-Tesis.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional. Decimoquinta Edición*. México D.F.: PEARSON.
- Robbins, S. y. (2009). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. México D.F.: Pearson Prentice Hall.
- Vanina, G. (2012). *Motivación del Personal en la Administración Pública*. Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Wagner III, J. y. (s/f). *Organizational Behavior: Securing Competitive Advantage*. Nueva York.

VIII ANEXOS

ANEXO 1: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

METODO Y DISEÑO	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA
<p>1. Tipo de investigación Descriptivo.</p> <p>2. Diseño de investigación No Experimenta – Correlacional – Transversal.</p> <p>3. Método Enfoque cuantitativo Inductivo – Deductivo</p>	<p>Población. La población del estudio está constituida por el personal de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 en un total de 300.</p> <p>Muestra. La muestra está constituida por el personal de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 en un total de 169.</p> <p>Muestreo Probabilístico al 95%.</p>	<p>a) Técnica</p> <p>La técnica a utilizarse será la ENCUESTA.</p> <p>b) Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de encuesta TIPO ESCALA DE LIKERT 	<p style="text-align: center;">Análisis de datos:</p> <p>Estadística Descriptiva: Tablas de frecuencia y figuras de barras de las variables y dimensiones.</p> <p>Estadística Inferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de Kolmogorov para distribución normal. • Alfa de Cronbach para la fiabilidad. • Rho de Spearman para la prueba de hipótesis y correlación por ser variables no paramétricas.

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la fidelidad del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la fidelidad del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017. 	<p>Hipótesis principal: H= La relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa. H₀= La relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 no es significativa.</p> <p>Hipótesis secundarias: H₁- La relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa. H₂- La relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa. H₃- La relación que existe entre la motivación laboral y la fidelidad del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa. H₄- La relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa. H₅- La relación que existe entre la motivación laboral y la ciudadanía organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa.</p>	Variable 1: Motivación laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices
			Motivación de logro de meta	Acción al logro de objetivo concreto.	Cuestionario de 20 preguntas con escalamiento Likert.	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Motivación por el poder	Poder político Poder institucional Poder laboral y organizativo		
			Motivación por proximidad y afinidad	Vínculo amical como fuente de motivación. Vínculo con personas de ideas similares.		
			Motivación por la calidad en el trabajo	Exigencia personal por el logro de metas. Demanda de alta calidad en el trabajo de los demás.		
			Motivación por la innovación	Impulso por la creatividad, a descubrir nuevas ideas, métodos y tecnologías.		
			Motivación por el dinero	El dinero motiva solo si se necesita.		
			VARIABLE 2: Comportamiento organizacional.			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices
			<i>Desempeño</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de funciones, actividades y obligaciones. - Éxito de la organización por desempeño excelente. - Influencia del desempeño individual. - Influencia en el CO. 	Cuestionario de 20 preguntas elaborado tipo Escala de Likert	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			<i>Compromiso</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del absentismo. - Disponibilidad de fuerza de trabajo. 		
			<i>Fidelidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción en la rotación del personal. - Reducción de costos por admisión, reclutamiento, selección y capacitación. 		
			<i>Satisfacción en el trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Excelente y gratificante clima de trabajo. - Calidad de vida en el trabajo. - Grado de satisfacción en el trabajo. - Satisfacción laboral como actitud. 		
			<i>Ciudadanía organizacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento individual más allá de los deberes. - Repercusión saludable de fidelidad y compromiso con los objetivos de la organización - Desempeño superior al de las demás. 		

ANEXO 3

INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Cuestionario sobre Motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.

INSTRUCCIONES: Estimado colega, a continuación, tienes 20 preguntas sobre la motivación laboral, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

VARIABLE N° 1: MOTIVACION LABORAL.

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		5	4	3	2	1
	Motivación del logro de meta					
1	Te sientes motivado para lograr los objetivos planteados en tu trabajo.					
2	Te sientes motivado en el ambiente laboral que vives.					
3	Te sientes motivado con los resultados laborales.					
4	Te sientes motivado por los reconocimientos que hacen de tus resultados laborales.					
	Motivación por el poder					
5	Te sientes motivado para lograr objetivos improbables.					
6	Te sientes motivado para optar cargos de alta jerarquía que implique poder político e institucional.					
7	Te sientes motivado para lograr lo que necesitas al margen de lo que piensan.					
	Motivación por proximidad y afinidad					
8	Tu motivación laboral es mayor cuando los de tu grupo de trabajo son tus amigos.					
9	Tu motivación laboral es mayor cuando los de tu grupo de trabajo comparten tus ideas.					
10	Tu motivación laboral está basada en tu profesionalismo, más allá de vínculos amicales.					
	Motivación por la calidad en el trabajo					
11	Tu motivación laboral está basada en los logros de metas.					
12	Te motivas laboralmente cuando todos se esfuerzan por lograr metas institucionales.					
13	Te sientes motivado en tu trabajo porque valoran los resultados excelentes de tu trabajo.					
14	Tu motivación laboral está en el marco de competencias profesionales y la demanda de la alta calidad en el trabajo.					
	Motivación por la innovación					
15	Te motivas laboralmente por inducir actividades creativas como parte de la salud ocupacional.					
16	Te sientes motivado porque te permiten insertar nuevas ideas para mejorar los resultados.					
17	Tu motivación laboral está vinculado al reconocimiento que de te dan por tus logros.					
	Motivación por el dinero					
18	Te sientes motivado laboralmente porque salarialmente percibes lo que te mereces.					
19	Te sientes motivado por la compensación económica que te dan.					
20	Tu motivación laboral es entregar lo mejor de tu profesionalismo.					

ANEXO 4
INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Cuestionario sobre Motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.

INSTRUCCIONES: Estimado colega, a continuación, tienes 20 preguntas sobre el comportamiento organizacional, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

VARIABLE N° 2: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		5	4	3	2	1
	Desempeño					
1	Consideras que cumples con tus funciones laborales, actividades y obligaciones.					
2	Consideras que el éxito de la organización está vinculado al cumplimiento de tus obligaciones laborales.					
3	Consideras que el desempeño individual afecta al grupo de trabajo y este a la organización.					
4	El desempeño excelente de cada trabajador facilita el éxito de la organización.					
	Compromiso					
5	Consideras que el absentismo laboral perjudica el éxito organizacional.					
6	Tu compromiso laboral te lleva a cuestionar el absentismo laboral de tus compañeros.					
7	El absentismo permanente de algunos trabajadores altera el clima laboral.					
8	La alta dirección debe implementar mecanismos para reducir el absentismo laboral.					
	Fidelidad					
9	Consideras que la alta dirección debe implementar mecanismos para reducir la rotación del personal por cualquier índole.					
10	Consideras que el movimiento del personal por cualquier motivo va en contra de los logros institucionales.					
11	Consideras que la fidelidad organizacional debe ser compartida entre la alta dirección y los trabajadores.					
12	Los trabajadores deben involucrarse con la fidelidad laboral que trae logros institucionales; y de esta manera luchar en contra de la rotación laboral.					
	Satisfacción en el trabajo					
13	Consideras que en trabajo es un excelente lugar donde se vive experiencias gratificantes.					
14	Tu satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida que llevas en tu trabajo.					
15	Te sientes completamente satisfecho con tu trabajo.					
16	Consideras que tu satisfacción laboral atrae profesionales talentosos que se suman al compromiso organizacional.					
	Ciudadanía organizacional					
17	Tu comportamiento como persona comprometida con los objetivos organizacionales te lleva más allá de los deberes.					
18	Consideras que eres parte de la repercusión saludable de fidelidad y compromiso con los objetivos de la organización.					
19	Consideras que tu desempeño laboral denota resultados o productos excelentes.					
20	Consideras que tu desempeño laboral debe ser superior al de los demás.					

ANEXO 5 BASE DE DATOS DE LA MOTIVACION LABORAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5
2	5	4	4	4	1	1	1	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	2	5
3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	2	5
4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5
5	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4
6	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3
7	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	2	2	5
8	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5
9	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	3	2	5
11	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	5
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	2	2	5
14	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	5	4	2	4	3	3	1	1	1	5
15	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	5
16	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	5
17	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
18	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	2	2	5
19	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5
20	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5

PREGUNTAS
MOTIVACION
LABORAL

ENCUESTADOS

ANEXO 6
BASE DE DATOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	3	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	5	1	4	5	5	4
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3
3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	5	3	5	5	2	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5
7	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
8	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
9	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	5	5	5	3	2	2	3	3	1	1	1	4	5	4	5	4	5	5	3
11	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5
12	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4
15	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
16	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1
17	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5
18	5	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
19	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5

COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dr. Sánchez Díaz Sebastián

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Post-grado** con mención **Gestión de los Servicios de la salud de la UCV**, en la sede **Este, promoción 2015-II, aula 501 B**, requiero validar el instrumento con lo cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Motivación Laboral y el Comportamiento Organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima, 2017**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo N° 3: Matriz de Operacionalización
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo N° 5: Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Isabel Huamani Llactahuamani
D.N.I. 40391293

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

V1: Motivación laboral

La motivación es un asunto complejo y difícil. Lo que vale para una persona no vale para otra, lo que ayer valía para una persona en concreto es posible que hoy ya no sirva. Es obvio pensar que las personas son diferentes ya que las necesidades varían de individuo a individuo.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE 1:

Dimensión 1: Motivación de logro de meta:

Acción al logro de objetivo concreto.

Dimensión 2: Motivación por el poder:

Poder político, Poder institucional y Poder laboral y organizativo

Dimensión 3: Motivación por proximidad y afinidad:

Vínculo amical como fuente de motivación, vínculo con personas de ideas similares.

Dimensión 4: Motivación por la calidad en el trabajo:

Exigencia personal por el logro de metas, demanda de alta calidad en el trabajo de los demás.

Dimensión 5: Motivación por la innovación:

Impulso por la creatividad, a descubrir nuevas ideas, métodos y tecnologías.

Dimensión 6: Motivación por el dinero:

El dinero motiva solo si se necesita.

V2: Comportamiento organizacional

Que es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

Dimensión 1: Desempeño:

- Cumplimiento de funciones, actividades y obligaciones.

- Éxito de la organización por desempeño excelente.
- Influencia del desempeño individual.
- Influencia en el CO.

Dimensión 2: Compromiso:

- Reducción del absentismo.
- Disponibilidad de fuerza de trabajo.

Dimensión 3: Fidelidad

- Reducción en la rotación del personal.
- Reducción de costos por admisión, reclutamiento, selección y capacitación.

Dimensión 4: Satisfacción en el trabajo

- Excelente y gratificante clima de trabajo.
- Calidad de vida en el trabajo.
- Grado de satisfacción en el trabajo.
- Satisfacción laboral como actitud.

Dimensión 5: Ciudadanía organizacional

- Comportamiento individual más allá de los deberes.
- Repercusión saludable de fidelidad y compromiso con los objetivos de la organización.
- Desempeño superior al de las demás.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 30: Operacionalización de la variable 1: Motivación laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración
Motivación laboral	Vanina (2012) manifestó "La motivación laboral implica, por tanto, todos los factores que colaboran a que una persona se mantenga activa y proactiva en su lugar de trabajo. Estos factores pueden ser diversos de acuerdo a las condiciones de la situación laboral y las características del trabajador" (p. 21)	Se medirá a través de un instrumento que tomará en cuenta las dimensiones de la motivación laboral, en este caso, seis dimensiones y diez indicadores, de los cuales se obtendrá 20 ítems (4-3-3-3-3-3).	Motivación de logro de meta	Acción al logro de objetivo concreto.	Escalamiento Likert. 1= Nunca. 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Muy baja Baja Regular Alta Muy alta
			Motivación por el poder	Poder político Poder institucional Poder laboral y organizativo		
			Motivación por proximidad y afinidad	Vínculo amical como fuente de motivación. Vínculo con personas de ideas similares.		
			Motivación por la calidad en el trabajo	Exigencia personal por el logro de metas. Demanda de alta calidad en el trabajo de los demás.		
			Motivación por la innovación	Impulso por la creatividad, a descubrir nuevas ideas, métodos y tecnologías.		
			Motivación por el dinero	El dinero motiva solo si se necesita.		

Nota: Vanina (2012) p. 21

Tabla 2: Variable (2) Comportamiento organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración
Comportamiento organizacional	Chiavenato (2009, p. 6) El CO es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas. (Ibid)	Se medirá a través de un instrumento que tomará en cuenta las dimensiones del comportamiento organizacional, que en este caso son cinco y los catorce indicadores, de los cuales se obtendrá 20 ítems (cinco de cada uno).	Desempeño	- Cumplimiento de funciones, actividades y obligaciones. - Éxito de la organización por desempeño excelente. - Influencia del desempeño individual. - Influencia en el CO.	Escalamiento Likert. 1= Nunca. 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Muy deficiente Deficiente Regular Eficiente Muy eficiente
			Compromiso	- Reducción del absentismo. - Disponibilidad de fuerza de trabajo.		
			Fidelidad	- Reducción en la rotación del personal. - Reducción de costos por admisión, reclutamiento, selección y capacitación.		
			Satisfacción en el trabajo	- Excelente y gratificante clima de trabajo. - Calidad de vida en el trabajo. - Grado de satisfacción en el trabajo. - Satisfacción laboral como actitud.		
			Ciudadanía organizacional	- Comportamiento individual más allá de los deberes. - Repercusión saludable de fidelidad y compromiso con los objetivos de la organización. - Desempeño superior al de las demás.		

Nota. Chiavenato (2009, p. 6)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
Variable 1: Motivación Laboral

N°	ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Motivación del logro de meta							
1	Te sientes motivado para lograr los objetivos planteados en tu trabajo.	✓		✓		✓		
2	Te sientes motivado en el ambiente laboral que vives.	✓		✓		✓		
3	Te sientes motivado con los resultados laborales.	✓		✓		✓		
4	Te sientes motivado por los reconocimientos que hacen de tus resultados laborales.	✓		✓		✓		
	Motivación por el poder							
5	Te sientes motivado para lograr objetivos improbables.	✓		✓		✓		
6	Te sientes motivado para optar cargos de alta jerarquía que implique poder político e institucional.	✓		✓		✓		
7	Te sientes motivado para lograr lo que necesitas al margen de lo que piensan.	✓		✓		✓		
	Motivación por proximidad y afinidad							
8	Tu motivación laboral es mayor cuando los de tu grupo de trabajo son tus amigos.	✓		✓		✓		
9	Tu motivación laboral es mayor cuando los de tu grupo de trabajo comparten tus ideas.	✓		✓		✓		
10	Tu motivación laboral está basada en tu profesionalismo, más allá de vínculos amicales.	✓		✓		✓		
	Motivación por la calidad en el trabajo							
11	Tu motivación laboral está basada en los logros de metas.	✓		✓		✓		
12	Te motiva laboralmente cuando todos se esfuerzan por lograr metas institucionales.	✓		✓		✓		
13	Te sientes motivado en tu trabajo porque valoran los resultados excelentes de tu trabajo.	✓		✓		✓		
14	Tu motivación laboral está en el marco de competencias profesionales y la demanda de la alta calidad en el trabajo.	✓		✓		✓		
	Motivación por la innovación							
15	Te motiva laboralmente por inducir actividades creativas como parte de la salud ocupacional.	✓		✓		✓		
16	Te sientes motivado porque te permiten insertar nuevas ideas para mejorar los resultados.	✓		✓		✓		
17	Tu motivación laboral está vinculado al reconocimiento que te dan por tus logros.	✓		✓		✓		
	Motivación por el dinero							
18	Te sientes motivado laboralmente porque salarialmente percibes lo que te mereces.	✓		✓		✓		
19	Te sientes motivado por la compensación económica que te dan.	✓		✓		✓		
20	Tu motivación laboral es entregar lo mejor de tu profesionalismo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SuficienciaOpinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()Lima, 14 de 12 del 2017.Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Sebastián Sánchez Díaz DNI09834804

Especialidad del evaluador:

Metodólogo
Firma del experto

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
Variable 2: Comportamiento Organizacional**

N°	ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Desempeño							
1	Consideras que cumples con tus funciones laborales, actividades y obligaciones.	✓		✓		✓		
2	Consideras que el éxito de la organización está vinculado al cumplimiento de tus obligaciones laborales.	✓		✓		✓		
3	Consideras que el desempeño individual afecta al grupo de trabajo y este a la organización.	✓		✓		✓		
4	El desempeño excelente de cada trabajador facilita el éxito de la organización.	✓		✓		✓		
	Compromiso							
5	Consideras que el absentismo laboral perjudica el éxito organizacional.	✓		✓		✓		
6	Tu compromiso laboral te lleva a cuestionar el absentismo laboral de tus compañeros.	✓		✓		✓		
7	El absentismo permanente de algunos trabajadores altera el clima laboral.	✓		✓		✓		
8	La alta dirección debe implementar mecanismos para reducir el absentismo laboral.	✓		✓		✓		
	Fidelidad							
9	Consideras que la alta dirección debe implementar mecanismos para reducir la rotación del personal por cualquier índole.	✓		✓		✓		
10	Consideras que el movimiento del personal por cualquier motivo va en contra de los logros institucionales.	✓		✓		✓		
11	Consideras que la fidelidad organizacional debe ser compartida entre la alta dirección y los trabajadores.	✓		✓		✓		
12	Los trabajadores deben involucrarse con la fidelidad laboral que trae logros institucionales; y de esta manera luchar en contra de la rotación laboral.	✓		✓		✓		
	Satisfacción en el trabajo							
13	Consideras que en trabajo es un excelente lugar donde se vive experiencias gratificantes.	✓		✓		✓		
14	Tu satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida que llevas en tu trabajo.	✓		✓		✓		
15	Te sientes completamente satisfecho con tu trabajo.	✓		✓		✓		
16	Consideras que tu satisfacción laboral atrae profesionales talentosos que se suman al compromiso organizacional.	✓		✓		✓		
	Ciudadanía organizacional							
17	Tu comportamiento como persona comprometida con los objetivos organizacionales te lleva más allá de los deberes.	✓		✓		✓		
18	Consideras que eres parte de la repercusión saludable de fidelidad y compromiso con los objetivos de la organización.	✓		✓		✓		
19	Consideras que tu desempeño laboral denota resultados o productos excelentes.	✓		✓		✓		
20	Consideras que tu desempeño laboral debe ser superior al de los demás.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

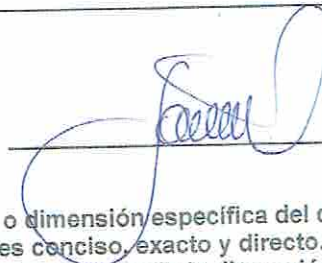
Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Lima, 14 de 12 del 2017.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Sebastian Sánchez Díaz DNI 09834807

Especialidad del evaluador: Metodólogo



Firma del experto

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Comisa: MOTIVACIÓN LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSÉ CASIMIRO ULLOA, 2017

ARTICULO CIENTIFICO

MOTIVACIÓN LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSÉ CASIMIRO ULLOA, 2017.

Isabel Huamaní Llactahuamaní

Universidad César Vallej

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017. El tipo de investigación es no experimental, de diseño descriptivo correlacional. La muestra asciende a 169 usuarios internos entre médicos, enfermeras, y administrativos del citado nosocomio. Se utilizó el método estadístico no paramétrico, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman negativa inversa moderada entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho = - 0.734^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada alta y significativa entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 73.4%, y se afirma: *a mayor* motivación laboral, mayor comportamiento organizacional.

Palabras claves: Motivación laboral, comportamiento organizacional, compromiso, fidelidad.

.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between labor motivation and organizational behavior of health personnel of the José Casimiro Ulloa Emergency Hospital 2017. The type of research is non-experimental, with descriptive correlational design. The sample amounts to 169 internal users among doctors, nurses, and administrators of the said hospital. The nonparametric statistical method was used, a moderate negative inverse Spearman correlation coefficient was obtained between the two variables and is statistically significant ($Rho = - 0.734^{**}$); And the value of $p = 0.000 < 0.05$); And with a 99% probability it has been determined the existence of a moderate and high positive correlation between the work motivation and the organizational behavior of the health personnel of the Emergency Hospital José Casimiro Ulloa 2017; And the null

Comisa: MOTIVACIÓN LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSÉ CASIMIRO ULLOA, 2017

hypothesis was rejected. That is, the correlation is to 73.4%, and it is affirmed: the greater the work motivation, the greater the organizational behavior.

Keywords: Work motivation, organizational behavior, commitment, fidelity.

Introducción

Dentro del marco de la investigación se ha podido constatar la importancia que merece concientizar el tema de la motivación laboral y el comportamiento organizacional, el cual es respaldado con las citas textuales: La motivación es un asunto complejo y difícil. Lo que vale para una persona no vale para otra, lo que ayer valía para una persona en concreto es posible que hoy ya no sirva. Es obvio pensar que las personas son diferentes ya que las necesidades varían de individuo a individuo. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. (Chiavenato 1999, citado por Vanina, 2012, p. 21), asimismo, el comportamiento organizacional como un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia. (Robbins, 2009, p. 10)

La manera rápida y mejor de evaluar la motivación es a través de la opinión del usuario interno y para conocer la situación base de la presente investigación se establece como objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017. A nivel nacional se han hecho varias investigaciones como el de Castilla, (2014), presentó su tesis titulada Clima, Motivación Intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos en la Pontificia Universidad Católica del Perú, hallando como resultado la asociación positiva y de intensidad mediana entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral hallada en la presente

investigación. Igualmente, Quesada, (2014), con su tesis El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012 en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima- Perú concluyendo que el comportamiento organizacional que se da mayoritariamente tiene que ver con el liderazgo transaccional que los directivos asumen regularmente en dichas instituciones educativas. Los resultado han evidenciado que la motivación es alta y el comportamiento organizacional, eficiente, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada alta y significativa entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, siendo el Rho de ,734**; es decir, el índice de correlación al 73.4%, no siendo ajenos a los resultados presentados.

Revisión de la Literatura

Dentro del marco de la investigación, se definió a la variable motivación con el teórico Herzberg (s/f) que señaló: La motivación se basa en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actitud hacia ese trabajo puede ser determinante en el éxito o el fracaso del individuo. Por tanto, entendiendo el deporte como un trabajo, en el caso de deportistas profesionales, se puede deducir la importancia de su actitud o de los factores ambientales que le rodeen. (Citado por Monroy, 2012, p. 5), como también , lo expuesto por White y Harter (s/f) que señaló La motivación de una conducta determinada forma está en el hecho de querer obtener unos ciertos resultados que hagan a la persona sentirse competente, por lo que tenderá a efectuar cualquier labor, como la deportiva, con el mayor énfasis posible y poniendo todo su conocimiento y técnica para desarrollar bien dicha labor. (Citado por Monroy, 2012, p. 6). El variable comportamiento organizacional basado en el teórico Según Chiavenato (2009) que sostuvo: El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la

Comisa: MOTIVACIÓN LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSÉ CASIMIRO ULLOA, 2017

influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. (p.6)

Objetivo

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.

Método

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El enfoque fue Cuantitativo, método hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en la prueba de hipótesis. (Ibid). La población se conformó por 169 usuarios internos.

Tabla 3: *Fiabilidad del instrumento de la variable motivación laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	20

Nota: La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto.

Comisa: MOTIVACIÓN LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSÉ CASIMIRO ULLOA, 2017

Tabla 4: *Fiabilidad del instrumento del variable comportamiento organizacional.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	20

Nota: La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto.

Tabla 24: *Correlaciones entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional*

		V1. Motivación laboral	V2. Comportamie nto organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,734**
	V1. Motivación laboral Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
	Coeficiente de correlación	,734**	1,000
V2. Comportamiento organizacional	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

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

Comisa: MOTIVACIÓN LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSÉ CASIMIRO ULLOA, 2017

Resultados

La Tabla 18 y figura 17 se observa que para el 4, 7% es regular el comportamiento organizacional y para el 95, 3%, eficiente, deduciendo que la motivación es alta y el comportamiento organizacional eficiente; asimismo, la table 24 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.734^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 73.4%, y se afirma: *a mayor motivación laboral, mayor comportamiento organizacional.*

Discusión

En el presente capítulo, se comparó el resultado obtenido con los antecedentes de la presente investigación, así como la teoría existente:

En la tablas de contingencia encontramos que el comportamiento organizacional cruzado con la motivación laboral de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es eficiente y la motivación, alta.

Estos resultados se corroboran con el Coeficiente de Correlación de Spearman que arroja una correlación positiva moderada alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.734^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirmó la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 es significativa; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación se dio al 73.4%, afirmando: *a mayor motivación laboral, mayor comportamiento organizacional.*

Estos resultados coinciden con los estudios de Peña, (2015), que en su tesis La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid, que obtienen resultados óptimos. Los retos a los que se enfrenta el entorno empresarial sólo pueden ser abordados por personas altamente motivadas, como también, con el de de Pesántez y Guapacaza, (2012), con su tesis análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca Ecuador, llegó a las conclusiones fueron: a) Los valores tienen un enorme potencial favorecedor para los administradores, estos deben ser vistos como guías conductuales tanto para los colaboradores como para la Organización y no deben mantenerse intactos al transcurso del tiempo, es decir que los valores de la organización se deben modificar en la medida que los valores sociales se transforman por acción y surgimiento de nuevas generaciones.

Conclusiones

Existe una correlación positiva moderada alta y significativa entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, siendo el Rho de ,734^{**}; es decir, el índice de correlación al 73.4%.

Recomendación

Visto los resultados de las frecuencias del comportamiento organizacional cruzado con la motivación laboral de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, que en la tabla 18 y figura 17 se observa que la motivación es alta y el comportamiento organizacional eficiente; por lo que se recomienda a la Dirección General del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017 mantener este tipo de organización y mejorar aún algunos puntos débiles.

Finalmente, visto los resultados de las frecuencias de la motivación laboral cruzada con el compromiso de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, en la tabla 20 y figura 19 se observa que la motivación es alta y el compromiso institucional eficiente; por lo que se recomienda a la Dirección General de dicho nosocomio mantener el compromiso de los trabajadores de salud entre médicos, enfermeras, y administrativos a fin de mantener la calidad de servicio

Referencias

- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Lima, Perú: PUCP-Tesis.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiaventao, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Monterrey, México: McGraw Hill.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la investigación. Quinta edición*. Monterrey, México: McGraw-Hill.
- Monroy, A. y. (2012). Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. *Lecturas: Educación Física y Deportes, Revista Digital. Buenos Aires, Año 16, N° 164*, 1-8.
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas-Tesis.
- Pesántez, & S. y Guapacaza, D. (2012). *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca-Tesis.
- Quesada, T. (2014). *El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas "Ramón Castilla" y "Túpac Amaru" del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012*. Lima, Perú: UNSM-Tesis.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional. Decimoquinta Edición*. México D.F.: PEARSON.
- Robbins, S. y. (2009). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. México D.F.: Pearson Prentice Hall

