



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación laboral y desempeño laboral de los  
trabajadores de la RED de salud Lima Este  
Metropolitana, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los servicios de la salud

**AUTOR:**

Br. Katerine Doris Carrion Minaya

**ASESOR:**

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

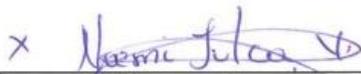
**PERÚ - 2017**

**Página del jurado**



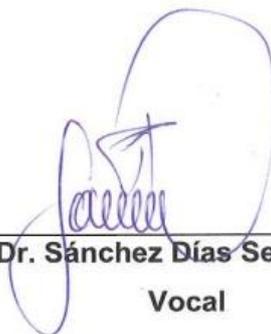
---

**Dr. Damián Chumbe Felimon Ángel**  
**Presidente**



---

**Mgr. Valdiviezo Gonzales Janet Marisol**  
**Secretario**



---

**Dr. Sánchez Díaz Sebastián**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico con mucho cariño y amor a mis padres, mi hijo y mi esposo todo el esfuerzo puesto en la realización de esta tesis

## **Agradecimiento**

A mis asesores y equipo de estudio que con mucho empeño, dedicación, paciencia y motivación me ayudaron a encaminar este trabajo de tesis de forma adecuada.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, **Katerine Doris Carrión Minaya**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Lima Este Metropolitana, 2017”, presentada, en 110 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



**Katerine Doris Carrión Minaya**

DNI: 46118740

## Presentación

Respetables miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Lima Este Metropolitana, 2017” con el fin de determinar la relación que existe entre motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Lima Este Metropolitana, 2017, para así poder mejorar la motivación laboral y el citado nosocomio.

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.....	xii
Abstract.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xiv</b>
1.1. Antecedentes.....	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística .....	24
1.3. Justificación .....	47
Teórica .....	47
Práctica .....	47
Metodológica .....	47
1.4. Problemas .....	48
1.5. Hipótesis.....	49
1.6. Objetivos.....	49
<b>II. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>51</b>
2.1. Variables.....	52
2.2. Operacionalización de variables.....	53
2.3. Metodología.....	55
2.4. Método de investigación .....	55
2.5. Tipo de estudio .....	55
2.6. Diseño .....	56
2.7. Población, muestra y muestreo .....	56
2.8. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	58
2.9. Método de análisis de datos.....	59
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>62</b>
<b>IV DISCUSIÓN .....</b>	<b>87</b>
<b>V CONCLUSIONES .....</b>	<b>95</b>
<b>VI RECOMENDACIONES.....</b>	<b>98</b>

<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>100</b>
<b>VIII ANEXOS.....</b>	<b>104</b>

## Índice de tablas

Tabla 1: Competencia, capacidad y criterios del desempeño laboral, materia de evaluación	40
Tabla 2: Indicadores de evaluación del desempeño	44
Tabla 3: <i>Operacionalización de la variable 1: Motivación laboral.</i>	53
Tabla 4: <i>Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral</i>	54
Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad de motivación laboral	59
Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad de desempeño laboral	59
Tabla 7: V1: Motivación laboral	63
Tabla 8: Oportunidades de logro	64
Tabla 9: Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal	65
Tabla 10: Oportunidades de responsabilidad	66
Tabla 11: Oportunidades de avance en la carrera	67
Tabla 12: V2 Desempeño laboral	68
Tabla 13: Planificación	69
Tabla 14: Responsabilidad	70
Tabla 15: Iniciativa	71
Tabla 16: oportunidad	72
Tabla 17: Calidad de trabajo	73
Tabla 18: Confiabilidad y discreción	74
Tabla 19: Relaciones interpersonales	75
Tabla 20: Cumplimiento de normas	76
Tabla 21 contingencia V1: Motivación laboral * V2: Desempeño laboral	77
Tabla 22: contingencia D1: Oportunidades de logro * V2: Desempeño laboral	78
Tabla 23: contingencia D2: Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal * V2: Desempeño laboral	79
Tabla 24: contingencia D3: Oportunidades de responsabilidad * V2: Desempeño laboral	80
Tabla 25: contingencia D4: Oportunidades de avance en la carrera * V2: Desempeño laboral	81
Tabla 26: Correlaciones entre la motivación laboral y el desempeño laboral	82

Tabla 27: Correlaciones entre las oportunidades de logro y el desempeño laboral	83
Tabla 28: Correlaciones entre las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral	84
Tabla 29: Correlaciones entre las oportunidades de responsabilidad y el desempeño laboral	85
Tabla 30: Correlaciones entre las oportunidades de avance en la carrera y el desempeño laboral	86

## Índice de figuras

Figura 1: Los tres modelos consideran que los resultados organizacionales dependen del cambio en las siguientes tres variables.....	37
Figura 2: Evaluación del desempeño con base en los puestos frente a evaluación del desempeño con base en las competencias .....	43
Figura 3: Motivación laboral.....	63
Figura 4: Oportunidades de logro.....	64
Figura 5: Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.....	65
Figura 6: Oportunidades de responsabilidad.....	66
figura 7: Oportunidades de avance en la carrera .....	67
Figura 8: Desempeño laboral.....	68
Figura 9: Planificación.....	69
Figura 10: Responsabilidad .....	70
Figura 11: Iniciativa.....	71
Figura 12: Oportunidad .....	72
Figura 13 Calidad de trabajo.....	73
Figura 14 Confiabilidad y discreción .....	74
Figura 15: Relaciones interpersonales.....	75
Figura 16 Cumplimiento de normas .....	76
Figura 17: contingencia V1: Motivación laboral * V2: Desempeño laboral.....	77
Figura 18 contingencia D1: Oportunidades de logro * V2: Desempeño laboral .....	78
Figura 19 contingencia D2: Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal * V2: Desempeño laboral.....	79
Figura 20: contingencia D3: Oportunidades de responsabilidad * V2: Desempeño laboral.....	80
Figura 21: contingencia D4: Oportunidades de avance en la carrera * V2: Desempeño laboral .....	81

## Resumen

La presente investigación titulada: “La relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017; asimismo, se empleó el método descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 329 personas conformada por los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 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 en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 la motivación laboral y desempeño laboral como regular, asimismo, se ha obtenido una correlación positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ( $Rho = 0.911^{**}$ ); 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 motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa; al mismo tiempo, se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación fue al 91.1%, y se afirma: *a mayor motivación laboral, mayor desempeño laboral*.

Palabras claves: Motivación laboral, desempeño laboral, desarrollo personal, logros.

## Abstract

This research entitled "The relationship between work motivation and work performance of workers in the Lima Metropolitan Health Network 2017", aimed to determine the relationship between labor motivation and work performance of workers. Workers of the health network Lima Este Metropolitana 2017; Likewise, the cross-sectional correlational descriptive method was used, the sample consisted of 329 people made up of workers from the Lima Metropolitan Health Network 2017, the technique used for data collection was the survey; And the instrument used was a questionnaire with Likert scaling.

The results have shown that in the health network Lima East Metropolitana 2017 the labor motivation and labor performance as regular, also, a high positive correlation between the two variables was obtained and it is statistically significant ( $Rho = 0.911^{**}$ ); And the value of  $p = 0.000 < 0.05$ ; And with a 99% probability, the alternative hypothesis was confirmed in the following sense: The relationship that exists between labor motivation and work performance of the workers of the health network Lima Este Metropolitana 2017 is significant; At the same time, the null hypothesis was rejected. That is, the correlation was 91.1%, and it is affirmed: the higher the work motivation, the higher the work performance.

Key words: Job motivation, job performance, personal development, achievements.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La sociedad actual está compuesta de organizaciones cuyas estructuras sociales están diseñadas para el logro de metas por medio de la gestión del talento humano. En el área laboral es cada vez más importante conocer aquellos factores que repercuten en el reclutamiento de las personas. Se sabe que ciertos componentes físicos y sociales influyen sobre el comportamiento humano, es de allí donde la motivación para el desempeño determina en la forma en la que el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción entre otros aspectos. La motivación es un factor fundamental resultado de la buena gestión del desempeño laboral.

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. Al respecto, Robbins (2004) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo.

Antiguamente, la alta dirección creía que la solución era sencilla: si había que motivar a los empleados, bastaba con incrementarles el sueldo. Tal suposición gozo de aceptación, pero en la actualidad ya no es suficiente, debido a que existe en las personas el impulso de cumplir con otras necesidades de satisfacción. La nueva generación de empleados exige trabajos más interesantes que satisfagan sus necesidades más profundas, las cuales no siempre se refieren al bienestar económico.

En la actualidad uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores y aumenten la satisfacción e interés en el trabajo; a menos que el personal este motivado para rendir su máximo esfuerzo posible. Asimismo, al ser aplicado en el campo de salud tanto la motivación del personal como satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de 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 la satisfacción del trabajador conduce de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

Desde esta perspectiva tomando como referencia lo anunciado se tiene como conocimiento que para obtener calidad en el trabajo se debe de contar con motivación que nos ayude alcanzar los objetivos trazados, un personal motivado se compromete con las actividades a realizar y facilita la obtención de la productividad y competitividad en el desarrollo de las actividades laborales de sus ocupantes quienes, se ven impactados para conducir a las organizaciones al éxito.

La Red de Salud Lima Este metropolitana; por delegación de la alta dirección Del Ministerio de Salud ejerce autoridad de salud en el ámbito de los distritos de El Agustino, Santa Anita, Ate, La Molina, Chaclacayo, Lurigancho Chosica y Cieneguilla. Se realiza un trabajo multidisciplinario donde trabajadores de la salud tanto como los administrativos se puede evidenciar problemas encontrados vinculados al desempeño laboral motivación laboral, la problemática se basa en lo siguiente: maltrato al usuario interno y externo, pobre condición de satisfacción laboral, clima organizacional tenso, cultura organizacional débil, pesimismo en el personal de salud, débil desempeño laboral, infraestructura inadecuada, disponibilidad inadecuada de insumos, etc.

## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Peña, (2015), con su tesis Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados de la Universidad de León de Alicante España tuvo como objetivo analizar las principales teorías de la motivación humana y laboral con cada uno de los autores que la desarrollan y proporcionar una visión general y a la vez pormenorizada de dichas teorías, la metodología utilizada fue del enfoque cualitativo teórico documental. Las conclusiones fueron: En relación al objetivo planteado en nuestro trabajo que es “analizar las principales teorías de la motivación humana y laboral” podemos concluir que Murray en su teoría de las necesidades humanas define la necesidad como un constructo que representa una fuerza en el cerebro que organiza la percepción, entendimiento y conducta y establece una lista de 20 necesidades que van a ser las que muevan al individuo a realizar sus actos principales, McClelland en su teoría de la motivación aprendida hace una diferenciación de sus tres grandes motivos: necesidad del logro (impulso por alcanzar la consecución de metas, tener éxito y sobresalir), motivación de poder (impulso por controlar a otros e influir cuyas características más importantes son el liderazgo y la agresividad), necesidad de afiliación (deseo de las personas de unirse a grupos y entablar relaciones duraderas y mantener sus redes interpersonales). A través de la teoría del establecimiento de metas y proyectos personales se establecen cuáles son los motivos que llevan al individuo a la consecución de sus objetivos y anhelos y hacemos una diferenciación entre proyectos personales, aspiraciones personales, metas, y conductas. Para finalizar hay que destacar la teoría de las necesidades humanas de Maslow y su jerarquía que las divide en fisiológicas y las de seguridad, afiliación, autoestima y autorrealización, dando mucha relevancia a ésta última necesidad que es importante para alcanzar los objetivos y estar motivados.

Enriquez, (2014), con su tesis Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México tuvo como objetivo de determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la

Visión en México, la metodología utilizada fue del enfoque cualitativo, descriptivo, explicativo, correlacional, de campo y transversal. En la presente investigación no se tomó muestra, debido a que existió el interés de realizar un censo para incluir a todos los empleados. La población se dividió en: (a) área médica (médicos adscritos, enfermeras, nutriólogas), (b) área administrativa y contable y (c) área de apoyo (técnicos, secretarías, recepcionistas, intendencia y mantenimiento). Se logró contemplar en la muestra a todo el personal. Se tuvo un total de 164 sujetos equivalente al 100% de la población. Las conclusiones fueron: La presente investigación tuvo como fin conocer si el grado de motivación es predictor del desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. Con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados. Se puede afirmar que entre mayor sea el grado de motivación, mayor o mejor será el desempeño laboral de los empleados.

Coello, (2014), con su tesis Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO), tuvo como objetivo Identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento, la metodología utilizada fue del enfoque cualitativo, correlacional y transversal. Se ha considerado como población al grupo de asesores Inbound Pymes de ACC (American Call Center), del cual se seleccionó como muestra el 100% del grupo para la aplicación de los instrumentos, esto corresponde a 20 asesores y asesoras en los distintos turnos de trabajo. Las conclusiones fueron: se evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales.

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.

Zavala, (2014), con su tesis Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas para optar el grado de Maestro en Administración en el Instituto Politécnico Nacional de México D.F. tuvo como objetivo analizar la motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. Se ha utilizado una metodología del enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). La muestra fueron trabajadores de varias empresas en un total de 300. Las

conclusiones fueron: a Los resultados arrojados por el instrumento de medición muestran que, en términos generales, la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos. Así mismo, no se encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. Para estos casos, se concluye que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. El único caso en el que se encontraron diferencias significativas fue para la variable independiente antigüedad en la empresa. Sin embargo, este resultado debe tomarse con ciertas reservas, pues la organización objeto de estudio se encuentra en expansión y la mayoría de los colaboradores son de reciente ingreso o a lo más 3 años de antigüedad (lo que representa más del 75% de la muestra). También es importante mencionar que el ingreso mensual no representa un diferenciador significativo en el momento de determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral. Aunque se registró una clara tendencia de que a mayor ingreso mayor motivación (con excepción del grupo de ingresos más alto), los resultados no fueron significativos a un nivel del 0.05; este descubrimiento en el estudio comprueba lo dicho por Furnham (2011), quien menciona que no existe relación entre dinero y motivación; al menos, para esta investigación en particular. Para este caso de estudio, la antigüedad en la empresa de los empleados y su edad presentan correlación positiva, por lo que se tienen bases para afirmar que no se cumple lo dicho por Schermerhorn et al. (2010), en el sentido de que la satisfacción laboral tiende a ser menor entre los empleados más jóvenes. También, debido a la juventud de las personas que conforman la organización de estudio (más del 77% de los encuestados son menores de 30 años) es importante contar con estrategias de retención de talento y mantener motivados y satisfechos a los empleados, pues es el grupo poblacional que más se involucra en actividades de búsqueda de trabajo, a pesar de que se cuenta con un empleo estable.

### **Antecedentes nacionales**

Sulca, (2015), presentó su tesis titulada: Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial en la Universidad Nacional de san Marcos de

Lima Perú, tuvo como objetivo determinar de qué forma las estrategias de motivación impacta en la efectividad de las comisarías de la Policía Nacional del Perú. Lima Cercado. 2013; en cuanto a la metodología fue del enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, tipo descriptivo y explicativo. La muestra fue 143 efectivos policiales que laboran en las SEINCRIs de las Comisarías de la División Policial – 1 Lima Cercado (Región Policial Lima). Las conclusiones fueron: Las estrategias de motivación tienen un impacto insuficiente sobre la efectividad de las comisarías de la División Policial 1 Lima Cercado (Región Policial Lima), por cuanto la Hipótesis General quedó demostrada, según los resultados de las pruebas de Chi cuadrado y de Correlación de Pearson, que corroboran la existencia de una relación directa y moderada entre Motivación y Efectividad. El personal policial considera que el factor motivador y factor higiene impactan moderadamente sobre la efectividad de su labor diaria, por cuanto ellos mismos consideran que los procesos operativos y procesos administrativos no son lo suficientemente efectivos para satisfacer la demanda de servicios del público usuario que concurre a la comisaría para denunciar un hecho delictivo y/o cuando solicita algún apoyo policial en la calle. La problemática de la corrupción policial en todos los niveles y la deficiente gestión de recursos humanos, así como infraestructura y equipo impactan negativamente en la efectividad de los servicios policiales que prestan las comisarías.

Chirito y Raymundo, (2015), presentó su tesis titulada: La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014 en la Universidad Nacional de san Marcos de Lima Perú, tuvo como objetivo determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014; en cuanto a la metodología fue del enfoque mixto, de diseño no experimental, transversal, tipo descriptivo correlacional. La muestra fue está conformada por 43 empleados que laboran en las Tiendas de la ciudad de Huacho. De las cuales: 8 empleados se desempeñan como gerentes, jefes de áreas o secciones, coordinadores de equipo y ejecutivo responsable de equipos. Así también 25 empleados no tienen autoridad lineal, desempeñándose como representantes financieros, plataforma de atención al cliente, gestor de convenios, gestor de cobranzas, asistentes

comerciales, analistas de riesgos y ejecutivos de negocios. Las conclusiones fueron: La motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes. 2. Los factores motivacionales inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es importante que los trabajadores se sientan realizados, crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la institución, y que siempre encuentren la satisfacción que logre que la institución cumpla sus metas y objetivos. 3. Los factores higiénicos inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, período 2014; por lo tanto nos referimos al entorno laboral de un trabajador y que se toma en cuenta el empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipos de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos y oportunidades, logrando que el trabajador tenga una capacidad de satisfacción para cumplir sus tareas encomendadas ..

Herrera, (2014), presentó su tesis titulada: Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquico en la Pontificia Universidad Católica del Perú de Lima Perú, tuvo como objetivo precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral; en cuanto a la metodología fue del enfoque cuantitativo. La muestra fue trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada Great Place To Work. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Las conclusiones fueron: Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y

satisfacción laboral ( $r(100)$  entre .40 y .58,  $p < .01$ ). Existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

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.

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 Lima- Perú, tuvo como objetivo Identificar 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 se basó en el diseño de tipo descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se utilizó la observación estructurada y las encuestas con escalas estandarizadas, las cuales permitieron conocer el comportamiento de los trabajadores y supervisores, así como las percepciones que tiene el personal de las secciones de servicio automotriz, planchado y pintura sobre sus respectivos supervisores. En cuanto a 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. Las conclusiones fueron: 1. 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. 2. 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. 3. 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.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

La motivación es un factor influyente en el desempeño de cualquier individuo, más aun en el ámbito de la construcción, que es una actividad estrechamente dependiente de la mano de obra, es decir, de los trabajadores. Cómo ellos se sientan (física y mentalmente) se verá reflejado en su rendimiento, situación que debiera preocupar a sus superiores. Como resultado, la construcción es una de las actividades productivas más intensivas en mano de obra de la economía.

Al respecto Gracián (2012) conceptualizó de la siguiente forma:

La palabra motivación viene del latín *motivus*, que significa fuerza motriz. Esta etimología ya nos indica que para la filosofía clásica la motivación derivaba de una fuerza interna identificada con la voluntad y sujeta al libre albedrío o libre arbitrio. Con el tiempo, sin embargo, el concepto se fue

enriqueciendo con la introducción de fuerzas deterministas como el contexto, la genética o fuerzas irracionales, dando lugar a la pluralidad de enfoques modernos sobre la cuestión. (p.1)

Según Maslow, el término motivación es el sentimiento que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encausa la energía. Factores que hacen que las poblaciones o las personas actúen en cierta forma. La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares. (Maslow (s/f). citado por Pieró, 1996, p.11)

Por su parte Warren (1989) la definió como “combinación de influencias que hacen que el trabajador desee realizar una tarea lo más rápido posible, cumpliendo con los objetivos de seguridad y calidad, cooperando con sus compañeros en la ejecución del proyecto en su totalidad” (Citado por Pieró, 1996, p.11)

Pieró (1996) señaló: “La motivación es un estado interno que excita y sostiene el comportamiento del hombre. Es una fuerza interna que mueve a las personas a realizar una acción. Las motivaciones son tantas como los individuos. Esto hace que para estimular adecuadamente a cada trabajador, se requiera un conocimiento profundo de la caracterización o patrón general de su conducta” (p.12)

Naranjo (2009) conceptualizó: “La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige” (p.2)

Santrock (2002, p. 432) “La motivación es el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (Citado por Naranjo, 2009, p. 2)

Para Ajello (2003) “La motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte. En el plano educativo, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo de una forma autónoma” (Citado por Naranjo, 2009, p. 154)

Trechera (2005) consideró que “La motivación como el proceso por el cual el sujeto se plantea un objetivo, utiliza los recursos adecuados y mantiene una determinada conducta, con el propósito de lograr una meta” (Citado por Naranjo, 2009, p. 154)

Bisquerra (2000, p. 165) conceptualizó de la siguiente manera: “La motivación es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso complejo que causa la conducta. En la motivación intervienen múltiples variables (biológicas y adquiridas) que influyen en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas” (Citado por Naranjo, 2009, p. 154).

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) indican que la motivación es una de las claves explicativas más importantes de la conducta humana con respecto al porqué del comportamiento. (Citado por Naranjo, 2009, p. 154).

El texto refiere que la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento).

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) podríamos entenderla como proceso que explica el inicio, dirección, intensidad y perseverancia de la conducta encaminada hacia el logro de una meta, modulado por las percepciones que los

sujetos tienen de sí mismos y por las tareas a las que se tienen que enfrentar (Ibid).

Para ahondar en el conocimiento de la motivación se tratará las Perspectivas teóricas sobre la motivación: La conductista, la humanista y la cognitiva, al respecto Santrock (2002) señaló:

Existen tres perspectivas fundamentales respecto de la motivación: la conductista, la humanista y la cognitiva. La conductista subraya el papel de las recompensas en la motivación, la humanista en las capacidades del ser humano para desarrollarse y la cognitiva enfatiza en el poder del pensamiento. (Citado por Naranjo, 2009, p. 155)

1. **Perspectiva conductual:** “Esta perspectiva señala que las recompensas externas y los castigos son centrales en la determinación de la motivación de las personas” (Santrock 2002, Citado por Naranjo, 2009, p. 155)

Al respecto se deduce que las recompensas son eventos positivos o negativos que pueden motivar el comportamiento. Los que están de acuerdo con el empleo de incentivos recalcan que agregan interés y motivación a la conducta, dirigen la atención hacia comportamientos adecuados y la distancian de aquellos considerados inapropiados.

Por su parte Trechera (2005) señaló:

Las personas suelen realizar comportamientos con el objetivo de obtener algún beneficio y evitan o dejan de hacer aquellas conductas que conllevan un daño. Para este enfoque toda modificación de conducta se realiza básicamente a través de refuerzos, recompensas o mediante la evitación u omisión de aquello que sea desagradable. (Citado por Naranjo, 2009, p. 155).

Del texto se deduce que para lograr la modificación de una conducta se pueden aplicar diferentes métodos, entre estos el reforzamiento, la extinción (no reforzar una conducta) y el castigo. Los refuerzos pueden ser positivos o negativos. Los positivos se emplean para aumentar la probabilidad de que una respuesta esperada ocurra, por lo que puede decirse que son una recompensa.

Naranjo (2004) señaló:

Existen diversos factores que se deben tomar en cuenta para hacer un uso efectivo del reforzamiento positivo. En primer lugar, debe identificarse de forma específica el o los comportamientos que van a reforzarse. En segundo lugar, deben seleccionarse los motivadores apropiados. En tercer lugar, deben tomarse en cuenta otros aspectos como la inmediatez en la presentación del refuerzo, la privación y la saciedad, la cantidad de reforzamiento y la novedad del refuerzo. (Citado por Naranjo, 2009, p. 155). El reforzador debe administrarse inmediatamente después de que se presenta la respuesta deseada. Cuando el reforzamiento se da de inmediato, la persona puede identificar más fácilmente las conductas por las que recibe el refuerzo y las que no. En cuanto a la privación y la saciedad, se considera que un reforzador se torna ineficaz si la persona no ha sido privada de él durante algún tiempo. Por ejemplo, ofrecer un aperitivo no funciona como reforzador si la persona acaba de comer. (Ibid) Respecto del refuerzo negativo, se le conoce también como estímulo aversivo, y se emplea, al igual que el reforzamiento positivo, para aumentar o mantener una conducta. En el reforzamiento negativo se elimina un estímulo considerado aversivo (por ejemplo lavar los baños) para lograr una conducta. (Ibid)

2. **Perspectiva humanista:** al respecto Naranjo (2009) señaló: “La perspectiva humanista enfatiza en la capacidad de la persona para lograr su crecimiento, sus características positivas y la libertad para elegir su destino” (p. 157)

Dentro de esta perspectiva se ubica la Teoría de las necesidades, al respecto García (2008) una de las teorías más conocidas sobre la motivación es la de la Jerarquía de las necesidades propuesta por Maslow, quien concibió las necesidades humanas ordenadas según una jerarquía donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior. Una vez satisfechas una serie de necesidades, estas dejan de fungir como motivadores.

Sobre la Teoría de Maslow, Santrock (2002) manifestó que las necesidades se satisfacen en el siguiente orden, primero las necesidades básicas y luego las necesidades más altas:

**Necesidades fisiológicas:** se relacionan con el ser humano como ser biológico. Son las necesidades básicas para el sustento de la vida. Las personas necesitan satisfacer unos mínimos vitales para poder funcionar, entre ellos: alimento, abrigo, descanso.

**Necesidades de seguridad:** son aquellas que conducen a la persona a librarse de riesgos físicos, de lograr estabilidad, organizar y estructurar el entorno; es decir, de asegurar la sobrevivencia.

**Necesidades de amor y pertenencia (sociales):** como seres sociales, las personas experimentan la necesidad de relacionarse con las demás, de ser aceptadas, de pertenecer. Se relacionan con el deseo de recibir el afecto de familiares, amigos y amigas y de una pareja.

**Necesidades de estima:** se relacionan con el sentirse bien acerca de sí mismo, de sentirse un ser digno con prestigio. Todas las personas tienen necesidad de una buena valoración de sí mismas, de respeto, de una autoestima positiva, que implica también la estima de otros seres humanos.

**Necesidades de autorrealización:** de acuerdo con Valdés (2005) se les conocen también como necesidades de crecimiento, de realización del propio potencial, de realizar lo que a la persona le agrada y poder lograrlo. Se relacionan con la autoestima. Entre estas pueden citarse la autonomía, la independencia y el autocontrol. (Citado por Naranjo, 2009, p. 157)

- 3. Perspectivas cognitivas:** El sistema cognitivo es el que recibe y envía información a los otros sistemas: afectivo, comportamental y fisiológico, y regula el comportamiento de estos poniendo en marcha o inhibiendo ciertas respuestas en función del significado que le da a la información de que dispone. De esta forma, las ideas, creencias y opiniones que tenga la persona sobre sí y sobre sus habilidades determinan el tipo y la duración del esfuerzo que realiza y, por tanto, el resultado de sus acciones. (Naranjo, 2009, p. 161)

Al respecto Ajello (2003) sostuvo “Las teorías cognitivas enfatizan que lo que la persona piensa sobre lo que puede ocurrir es importante para determinar lo que efectivamente” (Citado por Naranjo, 2009, p. 161)

Asimismo, Santrock (2002) sostuvo: “De acuerdo con la perspectiva cognitiva, los pensamientos, en el caso concreto de la persona estudiante, guían su motivación” (Citado por Naranjo, 2009, p. 161)

Esta Teoría cognitiva motivacional tiene sub teorías como:

Teoría de las expectativas de Vroom: quien considera que las personas se motivan a realizar cosas y esforzarse por lograr un alto desempeño para alcanzar una meta si creen en su valor, si están seguras de que lo que harán contribuirá a lograrla y si saben que una vez que alcancen la meta recibirán una recompensa, de tal manera que el esfuerzo realizado ha valido la pena. (Citado por Naranjo M. , 2009, p. 161)

Al respecto García (2008, p. 11) explicó “La teoría de Vroom señala que la motivación de las personas para hacer algo estará determinada por el valor que asignen al resultado de su esfuerzo (ya sea positivo o negativo), multiplicado por la confianza que tienen de que sus esfuerzos contribuirán materialmente a la consecución de la meta” (Citado por Naranjo M. , 2009, p. 161).

Vroom (1964) manifestó:

La motivación es el resultado de tres variables: valencia, expectativas e instrumentalidad. La valencia se refiere al valor que la persona aporta a cierta actividad, el deseo o interés que tiene en realizarla. Las expectativas se definen como las creencias sobre la probabilidad de que un acto irá seguido de un determinado resultado. La instrumentalidad se refiere a la consideración que la persona hace respecto de que si logra un determinado resultado, este servirá de algo. (Ibid)

El texto refiere, si una persona no se siente capaz, piensa que el esfuerzo realizado no va a tener repercusión o no tiene interés por la tarea, no tendrá motivación para llevarla a cabo.

Teoría de la equidad de Stacey Adams: al respecto Valdés (2005) indicó: “Esta teoría de la motivación se enfoca en el criterio que se forma la persona en función de la recompensa que obtiene comparándola con las recompensas que reciben otras personas que realizan la misma tarea o hacen aportes semejantes” (Citado por Naranjo M. , 2009, p. 161).

Al respecto Trechera (2005) agrega que para establecer ese criterio la persona toma en cuenta dos tipos de elementos:

**Inputs:** las contribuciones que la persona aportan a la tarea; a saber, formación, capacidad, experiencia, habilidad, nivel de esfuerzo, tareas realizadas, entre otras.

**Outputs:** los resultados, las ventajas o beneficios que la persona obtienen por la actividad realizada.

Modelo de fijación de metas u objetivos: al respecto Trechera (2005) dijo: “Una meta u objetivo es aquello que la persona intenta alcanzar; es decir, el fin de una acción”; y para ello se debe observar los factores que motivan:

El conocimiento, ya que se debe conocer la meta y los medios requeridos para alcanzarla.

La aceptación, debido a que debe existir acuerdo sobre lo que se desea realizar.

La dificultad, que significa que las metas deben ser difíciles, pero no imposibles. Deben suponer un reto, pero no han de ser inalcanzables.

La especificidad, puesto que cuanto más concreto sea el objetivo, más fácil será aportar el esfuerzo para lograrlo.

Prieto (2004) establece que en la actualidad las principales razones de permanencia o abandono de las empresas se centran en razones de tipo emocional. Ahora pagar por encima de la media no es tan importante como potenciar la seguridad de los trabajadores, crecer los beneficios sociales y laborales, la calidad de vida y que la organización verdaderamente practique los valores que predica. Pues el trabajo es hoy considerado algo más que un lugar donde ganar dinero y más que una serie de funciones y tareas por realizar. (Citado por Díaz, Díaz y Morales, 2014, p. 60)

Para Kreitner y Kinicki (1997) y Robinson (1999) la motivación es un proceso psicológico que causa estimulación, dirección y persistencia a la hora de concretar –materializar– un objetivo. O como “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta” (Citado por Díaz, Díaz y Morales, 2014, p. 60)

Del texto se deduce que la motivación posee tres elementos principales. Intensidad, esfuerzo y persistencia. La intensidad consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo. Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada. La persistencia se refiere al tiempo que una persona sostiene dicho esfuerzo.

Según Fernández (1987) “La motivación está dada por la acción activadora de la conducta, la anticipación, la expectativa, la ejecución, incentivos y por último la satisfacción” (Citado por Díaz, Díaz y Morales, 2014, p. 61)

Por su parte, Bandura (1999) considera que “La motivación se genera cognitivamente, ya que dirige acciones anticipadas, elabora creencias, construye sus objetivos”. (Citado por Díaz, Díaz y Morales, 2014, p. 61)

De los textos se colige que la motivación puede ser vista desde tres puntos de vistas o modelos explicativos distintos: La perspectiva fisiológica, la perspectiva conductual y la perspectiva cognitiva. La perspectiva fisiológica se centrará en las bases biológicas de la motivación cuyo objetivo es explorar cómo los sistemas nervioso y endocrino inciden en la motivación y las emociones.

Por otra parte, Reeve (2003) afirma:

Existen cuatro tipos de motivación extrínseca: regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y regulación integrada. La Regulación externa es cuando el individuo necesita de la presencia de un motivador extrínseco, recompensas o amenazas ya sea para regular el surgimiento o la disminución de los estados motivacionales; esto quiere decir que la motivación está regulada por sucesos externos al Yo. (Citado por Díaz, Díaz y Morales, 2014, p. 61)

La regulación identificada es cuando una “persona acepta de manera voluntaria los méritos y la utilidad de una creencia o conducta, pues dicha forma de pensar o comportarse la concibe el yo como importante o útil” (Reeve, 2003, p.154, Citado por Díaz, Díaz y Morales, 2014, p. 61)

Del texto se deduce cuando un trabajador se queda más tiempo en la oficina para “sacar” un trabajo y así quedar bien con el jefe al día siguiente cuando le entrega los resultados antes de tiempo.

Por otro lado, según Deci y Ryan (2002) la motivación intrínseca “es la inclinación innata de comprender los intereses propios y ejercitar las capacidades personales para, de esa forma, buscar y dominar los desafíos máximos” (Ibid)

Se deduce que esta motivación surge de las necesidades psicológicas orgánicas, de la curiosidad y la necesidad de crecer. Este tipo de motivación hace que el individuo tenga la capacidad de involucrarse con el medio, pueda perseguir intereses personales y desde luego exhibir el esfuerzo para ejercitar y desarrollar habilidades y capacidades.

Reeve (2003) afirma que en aquellas situaciones donde las recompensas extrínsecas son insuficientes, las personas pueden activar conductas intrínsecamente motivadas, este tipo de motivación emerge espontáneamente por tendencias internas y necesidades psicológicas que motivan la conducta en ausencia de recompensas extrínsecas. Así, “cuando se compromete en tareas y se siente competitiva y autodeterminada, la gente experimenta una motivación intrínseca” (Citado por Díaz, Díaz y Morales, 2014, p. 61)

**Las dimensiones de la motivación laboral** se basan en la Teoría de Herzberg (1966), que en su tiempo recomendó a los gerentes siete estrategias básicas para el enriquecimiento de los puestos de trabajo, al mismo tiempo reconoció que sus estrategias motivacionales no eran un asunto fácil de implementar en el medio organizacional, a lo largo de toda su carrera profesional enfatizó la necesidad de que los gerentes hicieran de ellas una política continua en sus empresas. (Citado por Manso, 2002, p. 83)

- Oportunidades de logro
- Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal
- Oportunidades de responsabilidad
- Oportunidades de reconocimiento y avance en la carrera

### **Fundamentación científica, técnica o humanística sobre el desempeño laboral**

En cuanto al desempeño laboral, la Revista Cubana (2012) señaló:

La calidad de un servicio de salud, parte en primer orden del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales y sociales. Motivar a los profesionales y técnicos para mejorar su desempeño y adoptar la superación profesional permanente

como un estilo de vida en este nuevo milenio, no es solo importante sino necesario para poder satisfacer el encargo social del país. (p. 163)

Asimismo, añade:

El ser humano constituye el nervio motor de toda organización. Por ello en el concepto actual de recurso humano, no solamente queda comprendida la actividad humana, sino también los factores que la modelan: conocimientos, habilidades, experiencias, motivaciones, intereses, vocación, valores, actitudes, potencialidades y su estado de salud, entre otros. (Ibid)

La calificación profesional ya no es concebida únicamente como la acumulación de saberes o habilidades, sino como la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones no siempre previstas; así, el foco de atención se ha desplazado de las calificaciones a las competencias profesionales.

El desempeño y la productividad global dependen mucho de su capacidad y agilidad para resolver problemas. Por tanto, se establece una nueva relación entre competencia y formación profesional, y se van creando nuevas dimensiones en el desarrollo del capital humano.(Ibid)

La OIT ha establecido la siguiente definición:

"La competencia laboral es la capacidad del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, – desarrollados a través de los procesos educacionales y la experiencia laboral–, para la identificación y solución de los problemas que enfrenta en su desempeño en un área determinada de trabajo". (Citado en la Revista Cubana, 2012, p. 164)

El texto hace mención que las competencias identifican ante todo, resultados laborales concretos que comprenden las diferentes funciones que

desarrolla el trabajador, tales como: asistenciales, educacionales, investigativas y de gestión, en un área de trabajo específica.

Asimismo añade:

El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud/enfermedad de la población, el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud. (p. 164)

Esta concepción de la calidad del desempeño, unida e integrada a la calidad de los servicios, lleva a postular la evaluación del desempeño laboral como un proceso continuo de evaluación de la calidad de la atención en salud, que rompe los marcos puramente académicos, y la vincula con la responsabilidad institucional y el compromiso social, como respuesta a las necesidades de la población; en un proceso activo y participativo de problematización constante, que dirige las acciones a desarrollar en los procesos permanentes de formación y superación en salud.(Ibid)

El Ministerio de Salud (2011) sobre las competencias señaló:

La importancia fundamental de las competencias laborales, radica en la generación de información sobre las competencias requeridas en el trabajo y también, las demostradas por las personas. La disponibilidad y circulación de esta información es un vehículo para un mejor funcionamiento del mercado de trabajo. Las personas tendrán información acerca de qué competencias son demandadas por las organizaciones en general, así mismo, éstas últimas dispondrán de información sobre la idoneidad del oferente en el mercado de trabajo. (p.37)

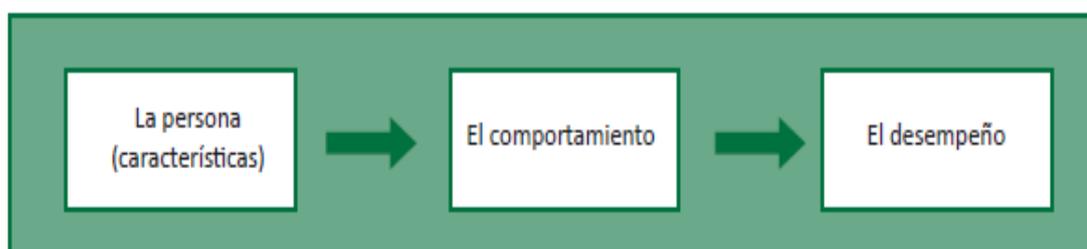
Asimismo, añade:

Las aplicaciones del enfoque de competencias laborales en América Latina, han estado vinculadas con el diseño de políticas activas de empleo que insisten en mejorar la transparencia en el mercado de trabajo y facilitar un mayor y mejor acceso a una capacitación con características de pertinencia y efectividad. De igual manera, el enfoque de competencias laborales se ha venido abriendo paso en el ámbito de la educación, especialmente en la formación técnica y actualmente se está aplicando en la formación universitaria. (Ibid)

Según Tobón (2007)

Las competencias se proyectan como un enfoque pedagógico y didáctico para mejorar la calidad de la educación, los procesos de capacitación para el trabajo y para la formación en las diversas instituciones educativas. A través de ellas, se busca trascender el énfasis de la educación tradicional basada en la memorización de conocimientos descontextualizados de las demandas del entorno. Esta propuesta se basa en el análisis y resolución de problemas con sentido para las personas, con flexibilidad, autonomía y creatividad. (Citado por el Ministerio de Salud, 2011, p. 38)

Según Según la OIT (2009) el desempeño laboral en el enfoque funcional “se basa en el presupuesto de que existen ciertos resultados mínimos que debe obtener una persona en un puesto determinado, y que dichos resultados mínimos son los que deben garantizarse para que se cumpla con los estándares de productividad, calidad y seguridad requeridos por la organización” (Citado por el Ministerio de Salud, 2011, p. 39)



Fuente: Ministerio de Salud (2011)

*Figura 1:* Los tres modelos consideran que los resultados organizacionales dependen del cambio en las siguientes tres variables.

Según el Ministerio de Salud (2011)

Los estudios de McClelland y Mertens (1997; 2000), estuvieron orientadas al hallazgo de criterios científicos explicativos de la eficiencia de las personas en el desempeño laboral, reconociendo abiertamente un alto valor al factor humano como poseedor del conocimiento y capaz de aplicarlo a favor de los objetivos de la organización. Estos estudios, sentaron las bases para la aplicación de las competencias en la gestión de recursos humanos, convirtiéndose en la actualidad en una ventaja estratégica para alinear las competencias de las personas con los objetivos de la organización. Lograr este alineamiento, exige además de las competencias técnicas/específicas propias de una determinada profesión u ocupación, las competencias genéricas asociadas a comportamientos y conductas. (p.40)

El Ministerio de Salud/Dirección General de Epidemiología (2008) en cuanto al desempeño laboral, también denominado competencias humanas o laborales consideró:

Alinear las competencias con los objetivos organizacionales implica desarrollar un estilo de gestión de recursos humanos que identifique las competencias necesarias para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y facilite el desarrollo de su recurso humano orientado hacia esas competencias. Gestionar por competencias, implica por lo tanto, considerar a la competencia como la unidad de referencia o unidad de gestión para el diseño de funciones y puestos, reclutamiento y selección, desarrollo y aprendizaje permanente, desarrollo de la carrera, evaluación de desempeño, sistemas de compensación, entre otros. (p. 40)

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2011) conceptualizó el desempeño laboral o competencia laboral como “Características personales que se traduce en comportamientos observables para el desempeño laboral que superan los estándares previstos. Se refiere específicamente a conocimientos,

habilidades y actitudes de las personas al servicio del Estado“ (Citado por el Ministerio de Salud, 2011, p. 41)

Por otro lado, el Ministerio de Salud ha brindado políticas nacionales para incorporar el enfoque de competencias en los procesos de gestión de recursos humanos. Estas políticas respaldan este enfoque como una medida que contribuirá a la implementación de las estrategias emprendidas para el logro de los objetivos sanitarios. (Ibid)

En cuanto a la concepción del desempeño Chiavenato (2014) sostuvo:

El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo determinan la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer. La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las condiciones individuales de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar. Luego entonces, es claro que el desempeño está en función de todas las variables que lo condicionan. (p. 246)

El Ministerio de Salud/DGGDRH (2011) propuso las Competencias genéricas y criterios de evaluación del desempeño laboral.

Tabla 1:

**Competencia, capacidad y criterios del desempeño laboral, materia de evaluación**

<b>Competencia</b>	<b>Capacidad</b>	<b>Criterios de evaluación del desempeño</b>
<b>Compromiso ético</b>	Los trabajadores del sector salud demuestran actitudes y acciones de servicio responsable, sustentado en principios y valores de justicia, bien común, dignidad de la persona y el derecho a la salud, en respuesta a las necesidades que la sociedad le demanda.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabaja por el bien común, con honestidad, confidencialidad.</li> <li>2. Cumple su trabajo con oportunidad y calidad</li> </ol>
<b>Respeto por la vida, las personas y el ambiente</b>	Los trabajadores de la salud practican la convivencia en armonía con todas las formas de vida, con la construcción de una sociedad más humanizada, la defensa y preservación de la biodiversidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa defendiendo la importancia de la vida humana y otras formas de vida.</li> <li>2. Es consciente de ser parte de una sociedad que requiere mejores condiciones de salud propiciando la Participación social y el capital social.</li> </ol>
<b>Comunicación en base a interculturalidad</b>	Los trabajadores del sector salud se comunican asertivamente entre ellos y con la población, mediante mensajes que incorporan patrones culturales, lingüísticos y sociales, propiciando la inclusión social e identidad con los servicios de salud.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escucha y expresa sus mensajes (información, ideas, opiniones) con cordialidad y pertinencia.</li> <li>2. Genera y mantiene un flujo de comunicación incorporando patrones culturales, lingüísticos y sociales.</li> </ol>
<b>Trabajo en equipo</b>	Los trabajadores del sector salud cooperan y colaboran, integrándose en equipos transdisciplinarios, para el logro de objetivos organizacionales y de la calidad de la atención de los servicios de salud y comunidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa con otros en la obtención de metas comunes, respetando diferentes opiniones y evitando competir.</li> <li>2. Apoya a los integrantes del equipo compartiendo principalmente información, conocimiento y recursos.</li> </ol>
<b>Capacidad de organización y planificación</b>	Los trabajadores del sector salud organizan sus metas, objetivos, recursos, funciones, actividades y tareas, para lograr resultados de mejora de la salud y transformación social, en el marco de lineamientos y políticas de salud	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifica, organiza sus metas, objetivos, funciones, actividades, tareas y recursos a través de un plan.</li> <li>2. Trabaja planificadamente para el logro de resultados estratégicos, en un horizonte de tiempo sostenido, construyendo situaciones futuras.</li> </ol>
<b>Solución de problemas</b>	Los trabajadores del sector salud manifiestan <b>actitud y aptitud</b> crítica para la identificación de problemas de <b>salud</b> , priorización y toma de decisiones para la solución de los mismos, en todos los niveles de atención de los servicios de salud y en la comunidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demuestra capacidad de cuestionamiento del por qué y para que de su trabajo.</li> <li>2. Toma decisiones basadas en conocimientos, identificación, análisis y evaluación de alternativas efectivas para la solución de problemas de salud.</li> </ol>

Nota: adaptado del Ministerio de Salud/DGGDRH (2011, p. 48)

Por su parte, Illescas (2014) en cuanto a la evaluación del desempeño laboral sostuvo:

La Gestión del Recurso Humano es un sistema integrado de gestión, que permite enlazar la Estrategia de la Institución con las personas que laboran en ella, siendo influenciadas por el Contexto Interno (estructura y cultura de la organización, política interna, presupuesto, tecnología utilizada; estilos de dirección, etc.) y por el Entorno (marco legal, mercado laboral, situación socio-política, económica, expectativas de los usuarios de los servicios públicos, los medios de comunicación, etc.)

Es así que, los tiempos actuales que son de permanente cambio, han cedido paso a la innovación, buscando darle un valor agregado a la Gestión del Recurso Humano, fortaleciendo la Evaluación del Desempeño.  
(p.3)

Para Chiavenato (2009) La Evaluación de desempeño se define como “Una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace a la organización” (Citado por Illescas, 2014, p. 3)

En cuanto al proceso de evaluación del desempeño, El Congreso de la República del Perú (2013) en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil Artículo 19° señaló: “La gestión del rendimiento comprende el proceso de evaluación de desempeño y tiene por finalidad estimular el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil. Identifica y reconoce el aporte de los servidores con las metas institucionales y evidencia las necesidades requeridas por los servidores para mejorar el desempeño en sus puestos y de la entidad”

En el Artículo 22° añade: “La evaluación de desempeño es el proceso obligatorio, integral, sistemático y continuo de apreciación objetiva y demostrable del rendimiento del servidor público en cumplimiento de los objetivos y funciones de su puesto. Es llevada a cabo obligatoriamente por las entidades públicas en la oportunidad, forma y condiciones que señale el ente rector”.

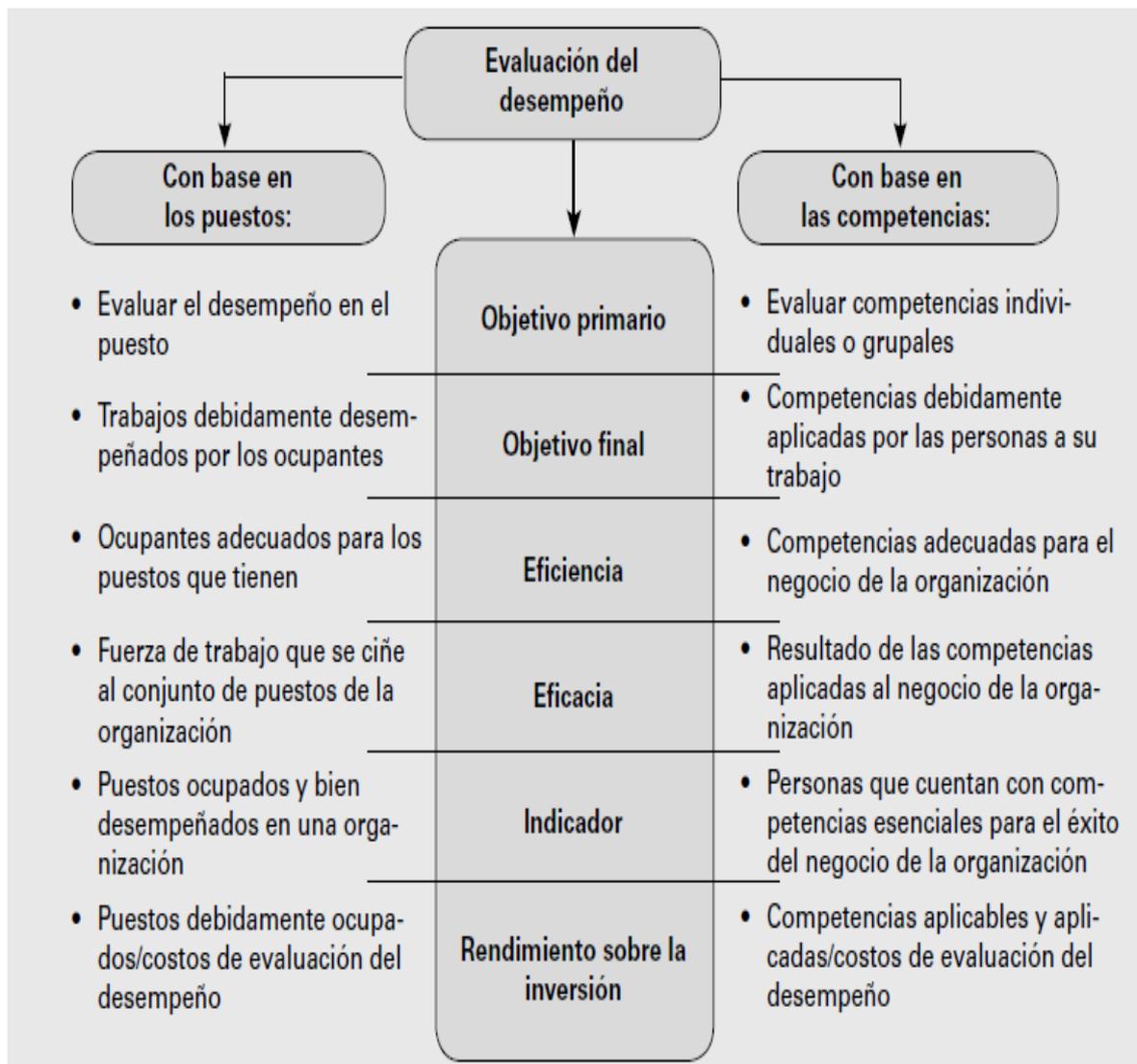
En cuanto a la evaluación de desempeño Chiavenato (2014) señaló: Así como los profesores evalúan el desempeño de sus alumnos, las organizaciones se interesan por el desempeño de sus colaboradores. En el pasado, cuando había estabilidad y permanencia, el desempeño se podía evaluar mediante esquemas burocráticos y rutinarios. En aquellos tiempos la rutina burocrática era la marca de la época. Ante los nuevos tiempos de cambio, transformación e inestabilidad, el esquema burocrático ha cedido su lugar a la innovación y a la necesidad de agregar valor a la organización, para las personas que trabajan en ella y para los clientes a los que sirven. (p. 245)

Asimismo, añade:

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización a otra. En realidad, es un proceso dinámico que incluye al evaluado, a su gerente y las relaciones entre ellos y que, en la actualidad, es una técnica de dirección imprescindible para la actividad administrativa. Es un excelente medio para detectar problemas de supervisión, administración, la integración de las personas a la organización, el acoplamiento de la persona al puesto, la ubicación de posibles disonancias o de carencias de entrenamiento para la construcción de competencias y, por consiguiente, sirve para establecer los medios y los programas que permitirán mejorar continuamente el desempeño humano. En el fondo, es un potente medio para resolver problemas de desempeño y para mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones. (Ibid)

### Punto central de evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño se puede enfocar en el puesto que ocupa la persona o en las competencias que aporta a la organización para contribuir al éxito de ésta. Así, surge la pregunta: ¿qué es más importante, el desempeño en el puesto o la aportación de las competencias que requiere la organización? (Chiavenato 2014, p. 284)



**Figura 2:** Evaluación del desempeño con base en los puestos frente a evaluación del desempeño con base en las competencias

Fuente: Chiavenato (2014, p. 285)

Tabla 2: Indicadores de evaluación del desempeño

<b>Capacidad potencial del trabajador</b>	– Actitudes
	– Aptitudes
	– Experiencia laboral
<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>Ambiente socio-laboral:</b>
	– Relaciones interpersonales
	– Capacitación
	– Bienestar social
	– Organización institucional
	– Asuntos gremiales
	– Asuntos salariales
	– Control de asistencia
	– Tiempo en desplazarse a su centro laboral.
	Ambiente físico-laboral
– Instrumentos	
– Equipos y medidas de seguridad	
– Distribución del espacio físico	
– Ventilación	
– Iluminación	
– Mantenimiento de servicios higiénicos	
– Ruidos	
– Condiciones termo-ambientales	

Fuente: Ministerio de Salud/DGGDRH (2011, p. 25)

En cuanto a los Factores de la Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral el Ministerio de Salud/Instituto de Gestión de Salud (2015) propuso como disposiciones específicas:

- **Buen uso y manejo de equipos:** Califica el cuidado y el uso adecuado de las máquinas y herramientas que le son confiados al servidor o funcionario para la realización de su trabajo.
- **Calidad del trabajo:** Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.

- **Colaboración:** Califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional, incluso con tareas y acciones ajenas al campo de su competencia.
- **Confiabilidad y discreción:** Califica el uso adecuado de la información, que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.
- **Conocimiento del cargo:** Califica el grado de aplicación de los conocimientos adquiridos mediante el estudio y experiencia en trabajos asignados.
- **Cumplimiento de las normas:** Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos, entre otros.)
- **Cumplimiento de las metas:** Califica el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el plan operativo institucional para el área a su cargo.
- **Dirección y organización:** Califica la eficiencia para la distribución del trabajo, así como la capacidad y habilidad del directivo para motivar, conducir y promover el desarrollo del personal a su cargo, acorde a las funciones de su Unidad Orgánica.
- **Iniciativa:** Califica el grado de actuación laboral espontánea, sin necesidad de instrucciones o supervisión, generando nuevas soluciones ante problemas de trabajo con originalidad.
- **Oportunidad:** Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.
- **Planificación:** Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como habilidad para racionalizar los recursos asignados.
- **Relaciones interpersonales:** Califica la interrelación personal y adaptación al trabajo en equipo.
- **Responsabilidad:** Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.

- **Supervisión y control:** Califica la habilidad para asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente los avances y logros.
- **Toma de decisiones:** Califica la capacidad para detectar y resolver adecuada y oportunamente situaciones o problemas derivados del trabajo.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

El desempeño laboral ha sido dimensionado con la Resolución Directoral N° 198-DGHHV-2015:

- **Planificación:** Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.
- **Responsabilidad:** Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.
- **Iniciativa:** Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad
- **Oportunidad:** Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.
- **Calidad del Trabajo:** Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.
- **Confiabilidad y Discreción:** Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva
- **Relaciones Interpersonales:** Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo
- **Cumplimiento de las normas:** Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros) (p. 13)

### 1.3. 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 el desempeño laboral; 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.

#### **Práctica:**

Se justifica de manera práctica porque pretende determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lima Este Metropolitana 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 desempeño laboral, 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 desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lima Este Metropolitana 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 desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lima Este Metropolitana 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 desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017?

Problemas específicos:

##### **Problema 1**

¿Cuál es la relación que existe entre las oportunidades de logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017?

##### **Problema 2**

¿Cuál es la relación que existe entre las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017?

##### **Problema 3**

¿Cuál es la relación que existe entre las oportunidades de responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017?

##### **Problema 4**

¿Cuál es la relación que existe entre las oportunidades de avance en la carrera y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017?

## 1.5. Hipótesis

### **Hipótesis general:**

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa.

### **Hipótesis específicas:**

**H<sub>1</sub>**.- La relación que existe entre las oportunidades de logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa.

**H<sub>2</sub>**. – La relación que existe entre las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa.es significativa.

**H<sub>3</sub>**. – La relación que existe entre las oportunidades de responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa.es significativa.

**H<sub>4</sub>**. – La relación que existe entre las oportunidades de avance en la carrera y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa.es significativa.

## 1.6. Objetivos

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.

## **Objetivos Específicos**

### **Objetivo 1**

Determinar la relación que existe entre las oportunidades de logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.

### **Objetivo 2**

Determinar la relación que existe entre las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.

### **Objetivo 3**

Determinar la relación que existe entre las oportunidades de responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.

### **Objetivo 4**

Determinar la relación que existe entre las oportunidades de avance en la carrera y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1. Variables

### **V1: Motivación laboral**

Reeve (2003) afirma:

Existen cuatro tipos de motivación extrínseca: regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y regulación integrada. La Regulación externa es cuando el individuo necesita de la presencia de un motivador extrínseco, recompensas o amenazas ya sea para regular el surgimiento o la disminución de los estados motivacionales; esto quiere decir que la motivación está regulada por sucesos externos al Yo. (Citado por Díaz, Díaz y Morales, 2014, p. 61)

### **V2: Desempeño laboral**

Chiavenato (2014, p. 246) sostuvo:

El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo determinan la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer. La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las condiciones individuales de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar. Luego entonces, es claro que el desempeño está en función de todas las variables que lo condicionan

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 3:

*Operacionalización de la variable 1: Motivación laboral.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Motivación laboral</b>	Reeve (2003) Existen cuatro tipos de motivación extrínseca: regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y regulación integrada. La Regulación externa es cuando el individuo necesita de la presencia de un motivador extrínseco, recompensas o amenazas ya sea para regular el surgimiento o la disminución de los estados motivacionales; esto quiere decir que la motivación está regulada por sucesos externos al Yo. (Citado por Díaz, Díaz y Morales, 2014, p. 61)	La motivación laboral se medirá a través de un instrumento que tomará en cuenta las cuatro dimensiones y los ocho indicadores, de los cuales se obtendrá 20 ítems (5-5-5-5).	Oportunidades de logro.	– Logros evidenciados. – Reconocimiento laboral	Escalamiento Likert. 1= Nunca. 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Siempre 5= Casi siempre
			Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.	– Éxito – Reconocimiento interno.	
			Oportunidades de responsabilidad.	– Criticidad laboral. – Responsabilidad laboral.	
			Oportunidades de avance en la carrera.	– Capacitación – Avance laboral.	

Nota: adaptado de Teoría de Herzberg (1966), Citado por Manso, 2002, p. 83

Tabla 4:

**Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Desempeño laboral</b>	<p>Chiavenato (2014, p. 246) El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo determinan la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer. La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las condiciones individuales de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar. Luego entonces, es claro que el desempeño está en función de todas las variables que lo condicionan.</p>	<p>El desempeño laboral se medirá a través de un instrumento que tomará en cuenta las ocho dimensiones y los trece indicadores, de los cuales se obtendrá 20 ítems.</p>	<i>Planificación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio.</li> <li>- Capacidad para calificar al personal a su cargo.</li> <li>- Habilidad para racionalizar los recursos.</li> </ul>	<p>Escalamiento Likert. 1= Nunca. 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Siempre 5= Casi siempre</p>
			<i>Responsabilidad</i>	Compromiso con el cumplimiento oportuno y adecuado de las funciones encomendadas.	
			<i>Iniciativa</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de actuación laboral espontánea, sin necesidad de instrucciones y supervisión.</li> <li>- Generación de nuevas soluciones (originalidad) ante problemas de trabajo.</li> </ul>	
			<i>Oportunidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.</li> </ul>	
			<i>Calidad de trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidencia de aciertos y errores.</li> <li>- Consistencia de precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</li> </ul>	
			<i>Confiabilidad y discreción</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso adecuado de la información que por el puesto debe conocer y guardar reserva.</li> </ul>	
			<i>Relaciones interpersonales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interrelación personal.</li> <li>- Adaptación al trabajo en equipo.</li> </ul>	
			<i>Cumplimiento de normas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de normas institucionales (Directivas, Procedimientos, entre otros)</li> </ul>	

Nota: adaptado de la Resolución Directorial N° 198-DGHHV-2105

### **2.3. Metodología**

### **2.4. Método de investigación**

El presente estudio se enmarca 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.

### **2.5. 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 desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.

Al respecto, Tamayo (2003) Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente, la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentamos una interpretación correcta. (p.46)

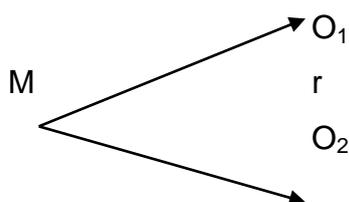
## 2.6. Diseño

El diseño es No Experimental – Correlacional Transeccional, porque está orientado a establecer solo la relación entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.

Al respecto Tamayo (2003) señaló: “En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación” (p.50)

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

Dónde:



M = Es la muestra

O<sub>1</sub>= Observación a la variable (1) (Motivación laboral)

O<sub>2</sub>= Observación a la variable (2) (Desempeño laboral)

r = Relación existente entre las variables

## 2.7. Población, muestra y muestreo

### Población

La población se constituyó por los trabajadores de la RED de Salud Lima Este Metropolitana 2017 en un total de 2300.

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 los trabajadores de la RED de Salud Lima Este Metropolitana 2017 en un total de 329.

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** (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.

$$n = 384.16 * \left( \frac{(2300)}{2300 + 384.16} \right) = \left( \frac{(2300)}{2684.16} \right)$$

$$n = 384.16 * (0.857) = 329$$

n = 329 trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.

### **Muestreo:**

El muestreo fue probabilística al 95% con el margen de error del 5% por conglomerados en donde seleccionamos aleatoriamente a todo el personal de la RED de Salud Lima Este Metropolitana 2017, que equivalen a más del 100% de los conglomerados.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptiista (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)

## **2.8. 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 operacionalizados 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. Sánchez Díaz Sebastián

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

Tabla 5: *Estadísticos de fiabilidad de motivación laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	20

### Interpretación

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,783; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de la motivación laboral es de alta confiabilidad.

Tabla 6: *Estadísticos de fiabilidad de desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	20

### Interpretación

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,894; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición del desempeño laboral es de alta confiabilidad.

## 2.9. 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:** Katerine Doris Carrión Minaya
3. **Año de publicación:** 2017
4. **Ciudad:** Lima
5. **Objetivo de la evaluación:** Evaluar el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lima Este Metropolitana 2017.
6. **Duración:** 30 minutos
7. **Aplicación:** Individual
8. **Contenido:**

Se elaboró un cuestionario tipo escala de Likert con 20 ítems, distribuido en cuatro dimensiones: oportunidades de logro, oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, oportunidades de responsabilidad y oportunidades de avance en la carrera.

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 para desempeño laboral.
2. **Autor:** Katerine Doris Carrión Minaya
3. **Año de publicación:** 2017
4. **Ciudad:** Lima
5. **Objetivo de la evaluación:** Evaluar el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lima Este Metropolitana 2017.
6. **Duración:** 30 minutos

7. **Aplicación:** Individual

8. **Contenido:**

Se elaboró un cuestionario tipo escala de Likert con 20 ítems, distribuido en ocho dimensiones: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas.

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 7: V1:

##### Motivación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Baja	22	6,7	6,7
	Regular	307	93,3	100,0
	Total	329	100,0	100,0

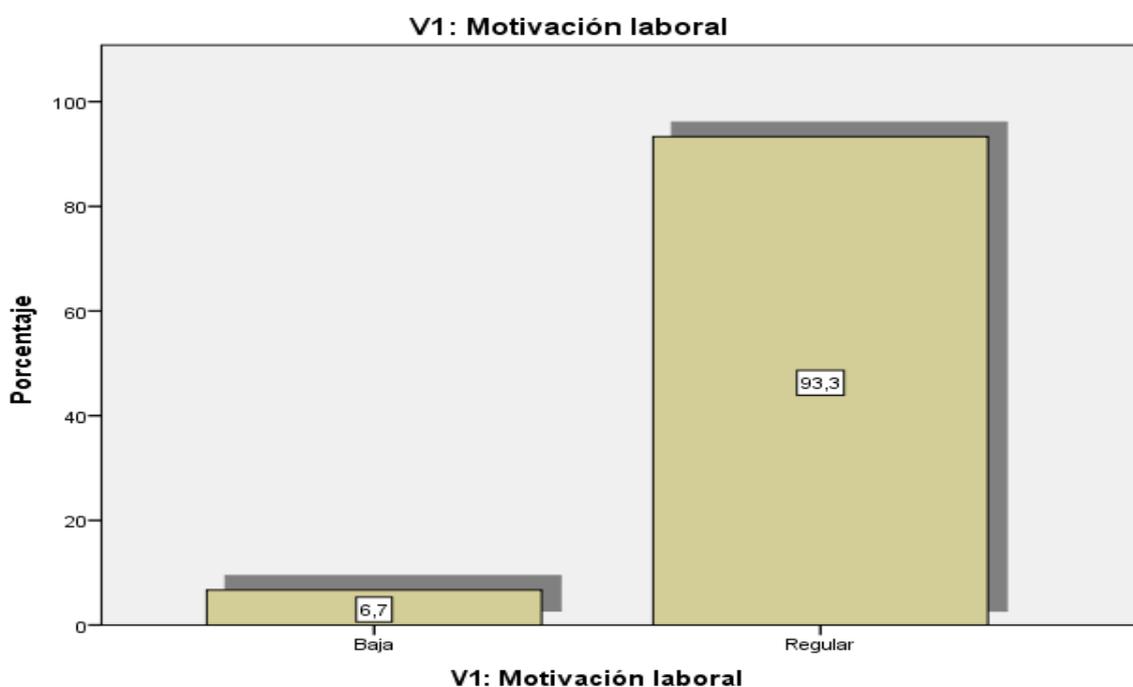


Figura 3: Motivación laboral

#### Interpretación

La tabla 7 y figura 3 relacionadas con las frecuencias de la motivación laboral que involucra: oportunidades de logro, oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, oportunidades de responsabilidad y oportunidades de avance en la carrera, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 6.7% “baja” y el 93.3% “regular”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras y administrativos no se encuentran motivados.

Tabla 8:

**Oportunidades de logro**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Baja	44	13,4	13,4	13,4
Regular	241	73,3	73,3	86,6
Alta	44	13,4	13,4	100,0
Total	329	100,0	100,0	

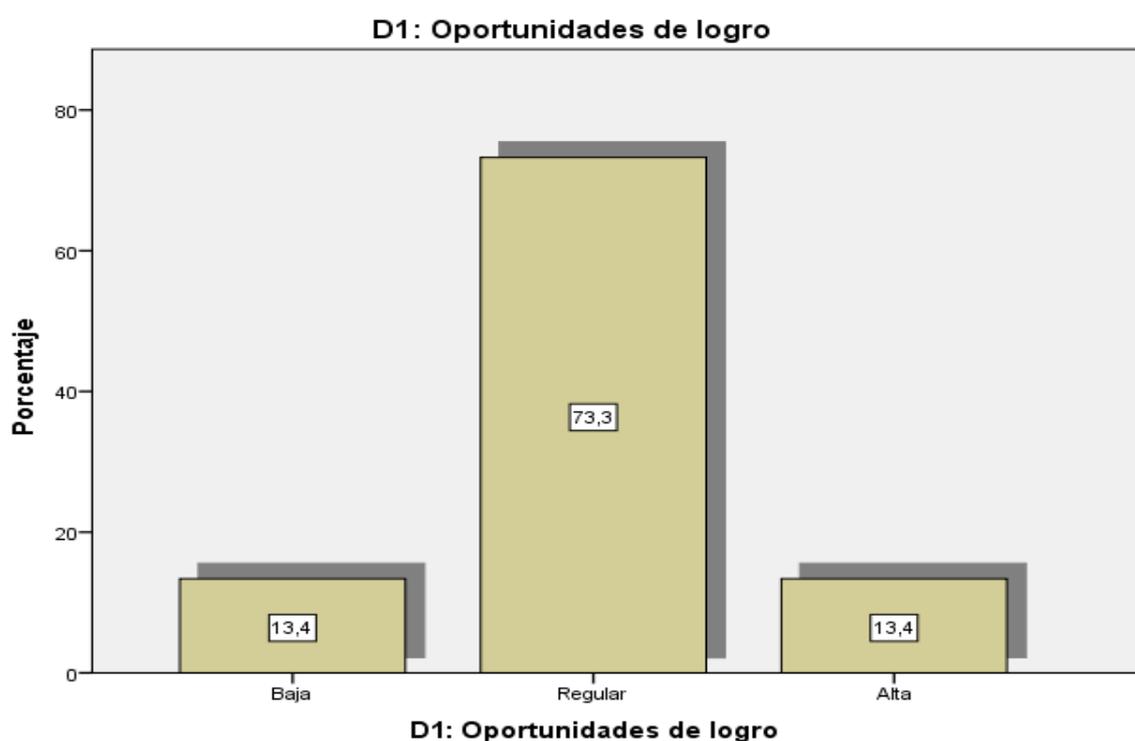


Figura 4: Oportunidades de logro

**Interpretación**

La tabla 8 y figura 4 relacionadas con las frecuencias de las oportunidades de logro, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 13.4% “baja”, el 73.3% “regular” y el 13.4%, “alta”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos no se encuentran motivados en cuanto a oportunidades y reconocimientos laborales.

Tabla 9:

**Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	44	13,4	13,4	13,4
Regular	241	73,3	73,3	86,6
Alta	44	13,4	13,4	100,0
Total	329	100,0	100,0	

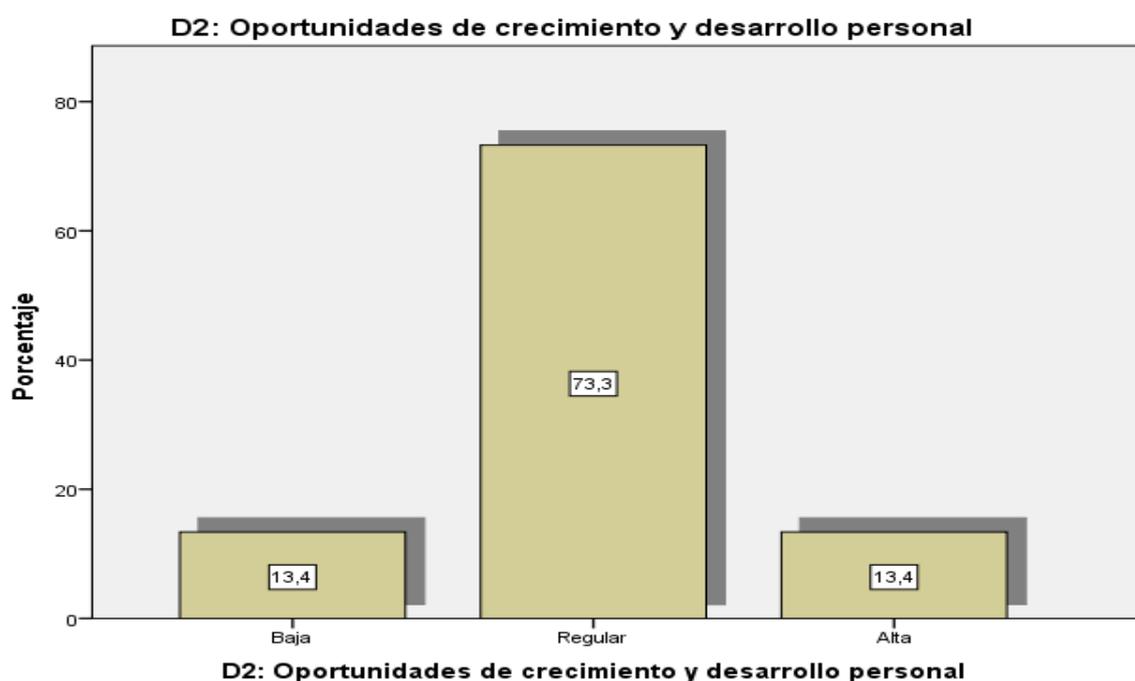


Figura 5: Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal

**Interpretación**

La tabla 9 y figura 5 relacionadas con las frecuencias de las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 13.4% “baja”, el 73.3% “regular” y el 13.4%, “alta”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos no se encuentran motivados en cuanto a su desarrollo personal, éxito y calidad de vida.

Tabla 10:

**Oportunidades de responsabilidad**

	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	

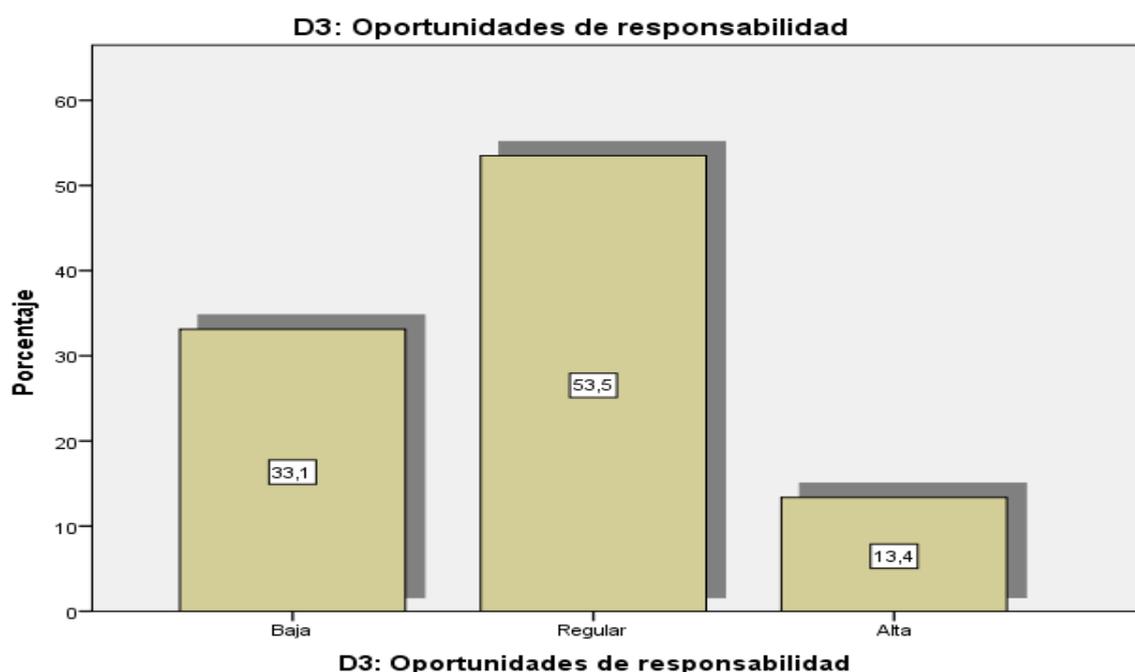


Figura 6: Oportunidades de responsabilidad

**Interpretación**

La tabla 10 y figura 6 relacionadas con las frecuencias de las oportunidades de responsabilidad, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 33.1% “baja”, el 53.5% “regular” y el 13.4%, “alta”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos no se encuentran motivados en cuanto a su responsabilidad, criticidad, creatividad y competencia laboral.

Tabla 11:

**Oportunidades de avance en la carrera**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	22	6,7	6,7	6,7
Regular	285	86,6	86,6	93,3
Alta	22	6,7	6,7	100,0
Total	329	100,0	100,0	

**figura 7: Oportunidades de avance en la carrera****Interpretación**

La tabla 11 y figura 7 relacionadas con las frecuencias de las oportunidades de avance en la carrera, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 6.7% “baja”, el 86.6% “regular” y el 6.7%, “alta”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos no se encuentran motivados en cuanto a su crecimiento y desarrollo profesional.

## Descripción de la variable 2: Desempeño laboral

Tabla 12: V2

### *Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	44	13,4	13,4
	Regular	263	79,9	93,3
	Excelente	22	6,7	100,0
	Total	329	100,0	100,0

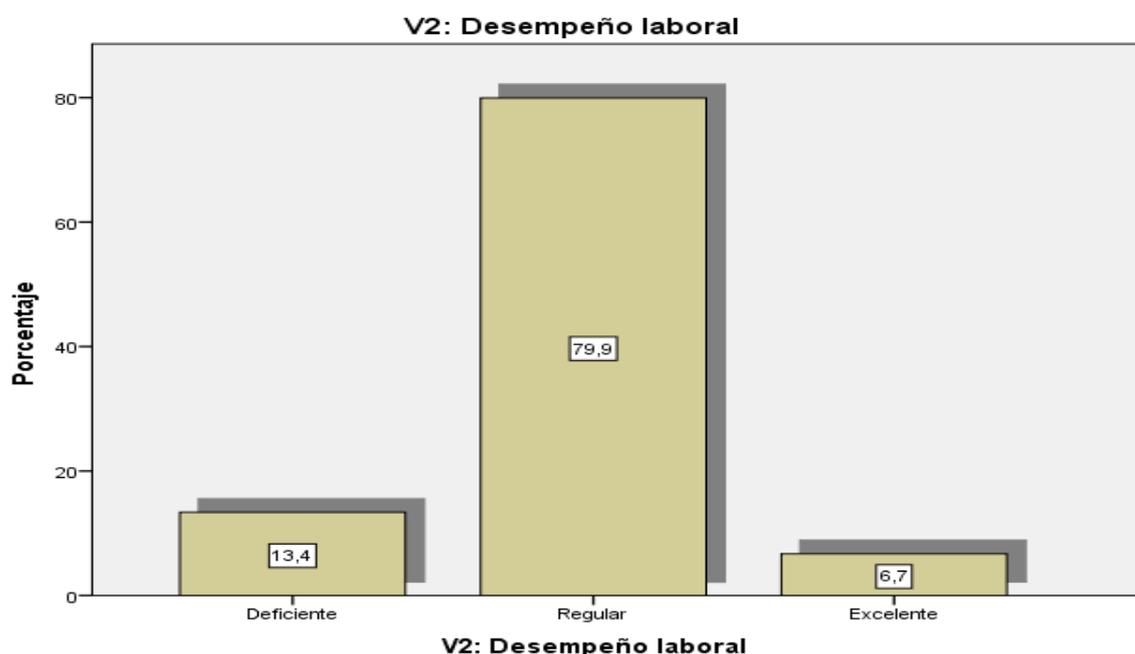


Figura 8: Desempeño laboral

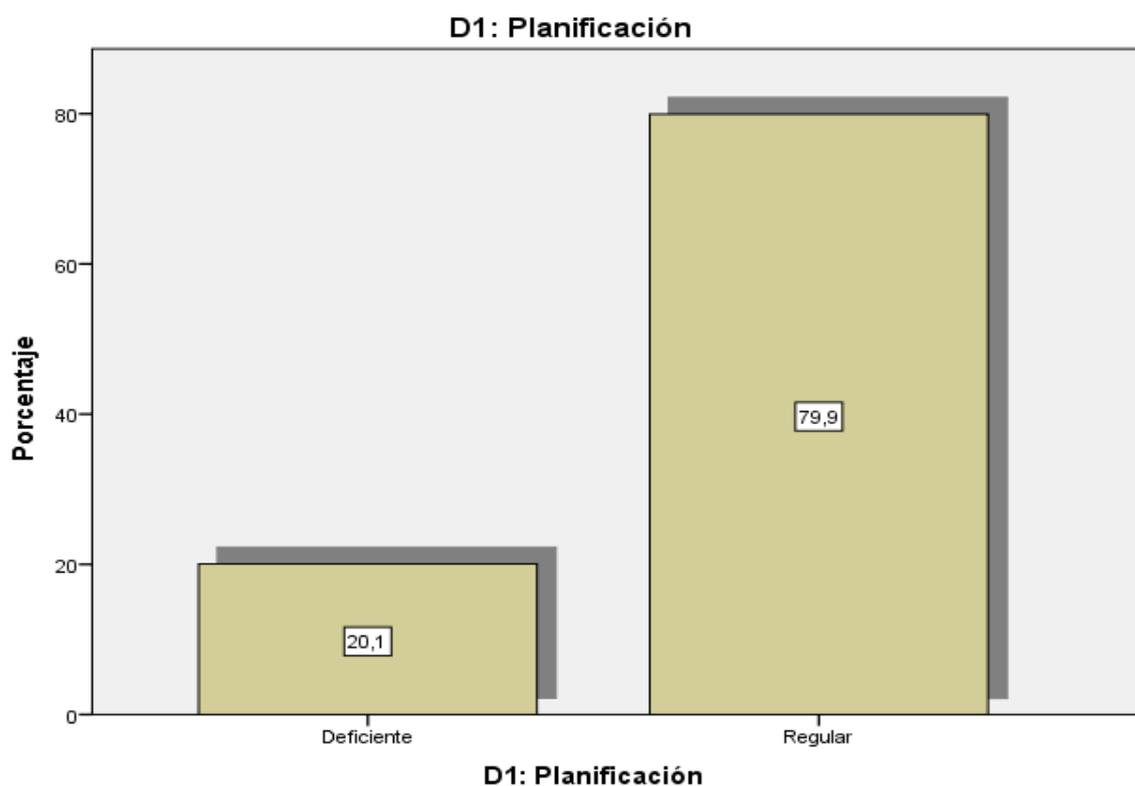
### Interpretación

La tabla 12 y figura 8 relacionadas con las frecuencias de la variable desempeño laboral que involucra: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 13.4% “deficiente”, el 79.9% “regular” y el 6.7%, “excelente”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos señalan que el desempeño laboral es regular.

Tabla 13:

**Planificación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	66	20,1	20,1	20,1
Regular	263	79,9	79,9	100,0
Total	329	100,0	100,0	

**Figura 9: Planificación****Interpretación**

La tabla 13 y figura 9 relacionadas con las frecuencias de la planificación, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 20.1% “deficiente” y el 79.9% “regular”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos señalan que la planificación que involucra diversas capacidades laborales es regular.

Tabla 14:

**Responsabilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Deficiente	66	20,1	20,1
	Regular	263	79,9	100,0
	Total	329	100,0	100,0

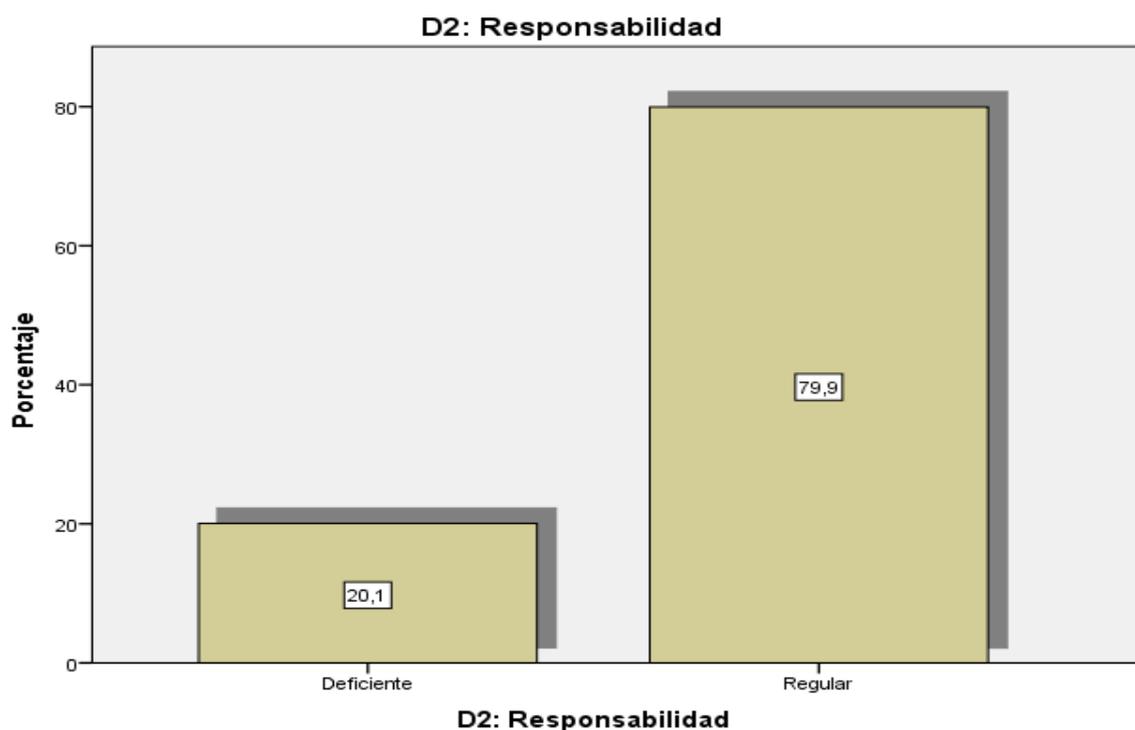


Figura 10: Responsabilidad

**Interpretación**

La tabla 14 y figura 10 relacionadas con las frecuencias de la responsabilidad, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 20.1% “deficiente” y el 79.9% “regular”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos señalan que la responsabilidad que involucra diversas responsabilidades laborales es regular.

Tabla 15:

**Iniciativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Deficiente	22	6,7	6,7
	Regular	307	93,3	100,0
	Total	329	100,0	100,0

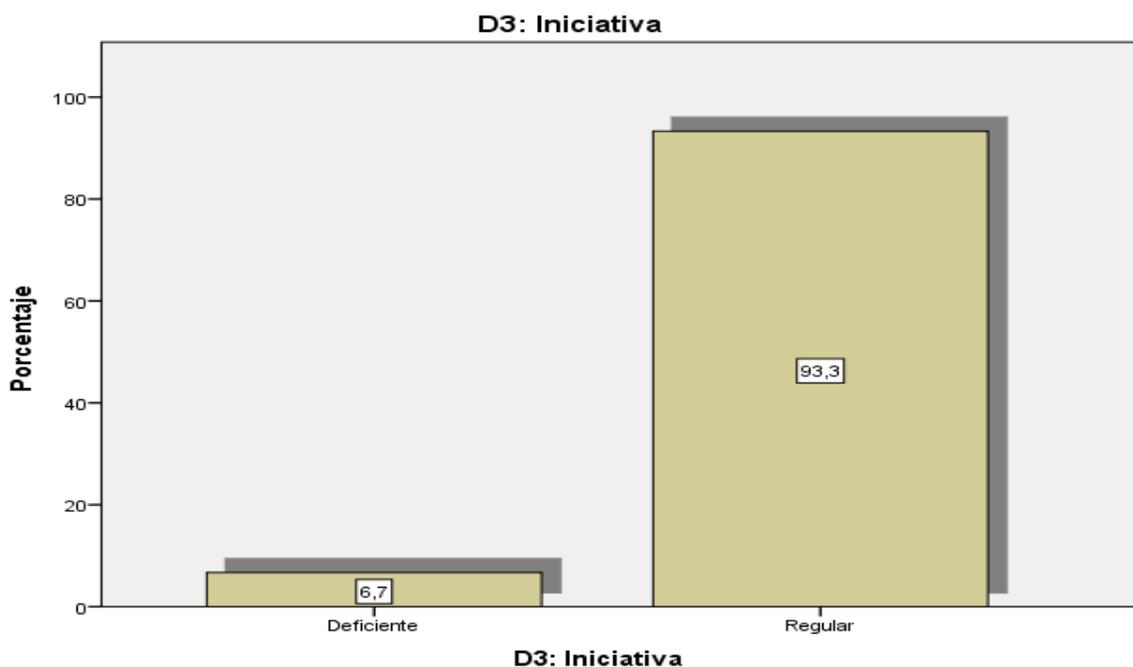


Figura 11: Iniciativa

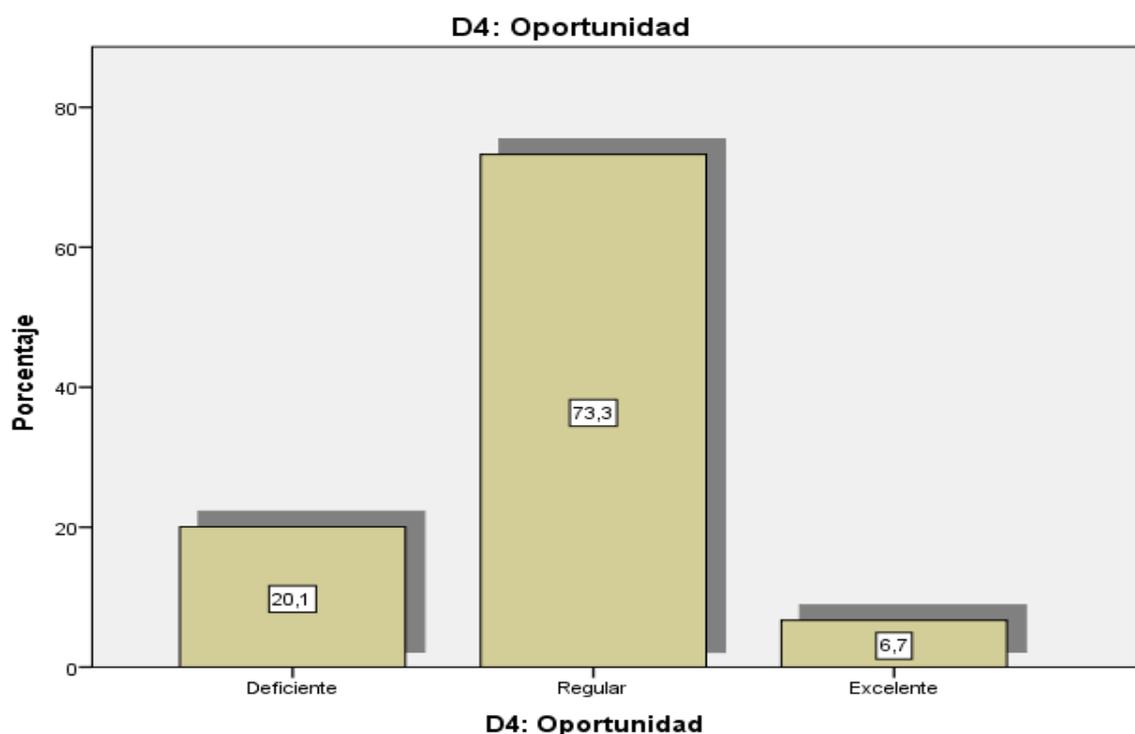
**Interpretación**

La tabla 15 y figura 11 relacionadas con las frecuencias de la iniciativa, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 6.7% “deficiente” y el 93.3% “regular”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos señalan que la iniciativa que involucra diversas solución de problemas, mejoramiento del trabajo, creatividad, etc. es regular.

Tabla 16:

***oportunidad***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	66	20,1	20,1	20,1
Regular	241	73,3	73,3	93,3
Excelente	22	6,7	6,7	100,0
Total	329	100,0	100,0	

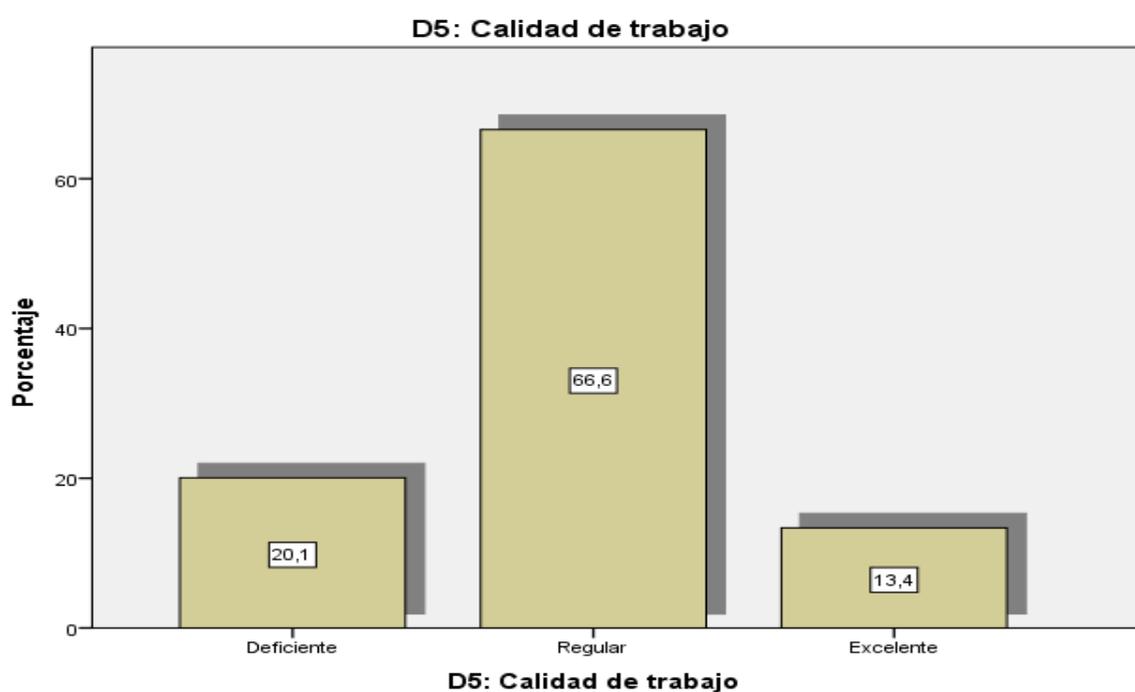
**Figura 12: Oportunidad****Interpretación**

La tabla 16 y figura 12 relacionadas con las frecuencias de oportunidad, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 20.1% “deficiente”, el 73.3% “regular” y el 6.7% “excelente”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos señalan que la oportunidad que involucra diversas responsabilidades laborales es regular y deficiente.

Tabla 17:

**Calidad de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	66	20,1	20,1	20,1
Regular	219	66,6	66,6	86,6
Excelente	44	13,4	13,4	100,0
Total	329	100,0	100,0	

**Figura 13** Calidad de trabajo**Interpretación**

La tabla 17 y figura 13 relacionadas con las frecuencias de la calidad de trabajo, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 20.1% “deficiente”, el 66.6% “regular” y el 13.4% “excelente”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos señalan que la calidad de trabajo que involucra buenos bien acertados es regular.

Tabla 18:

**Confiabilidad y discreción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	110	33,4	33,4	33,4
Regular	219	66,6	66,6	100,0
Total	329	100,0	100,0	

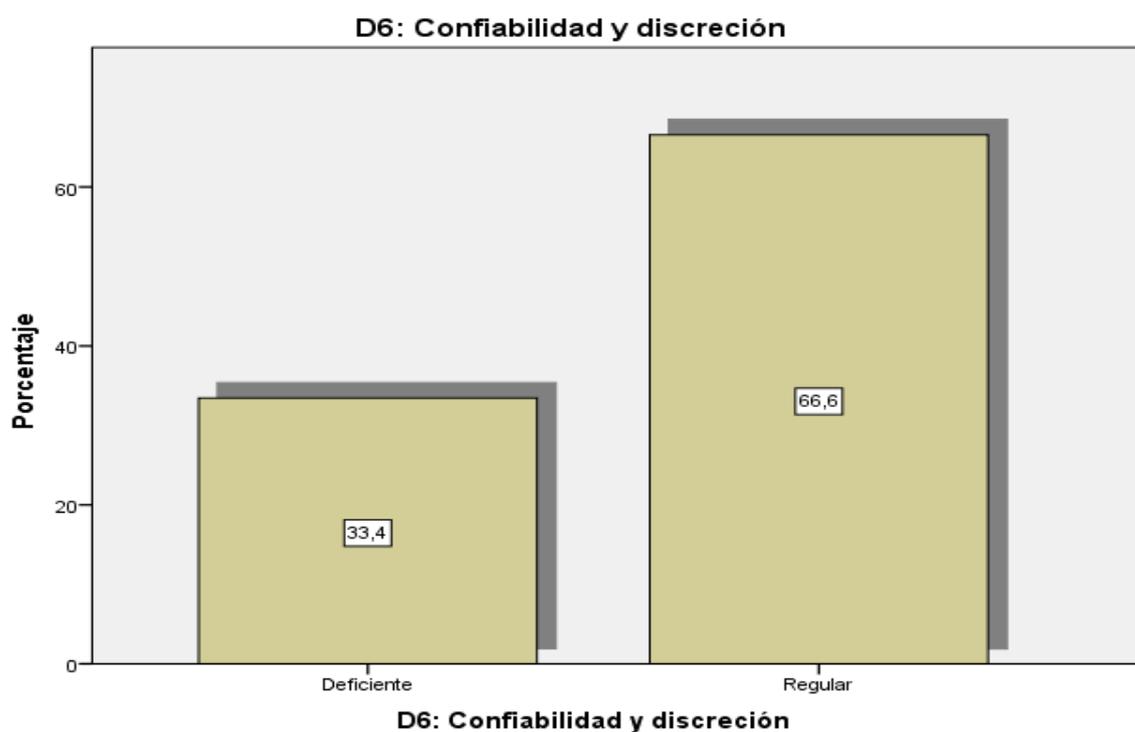


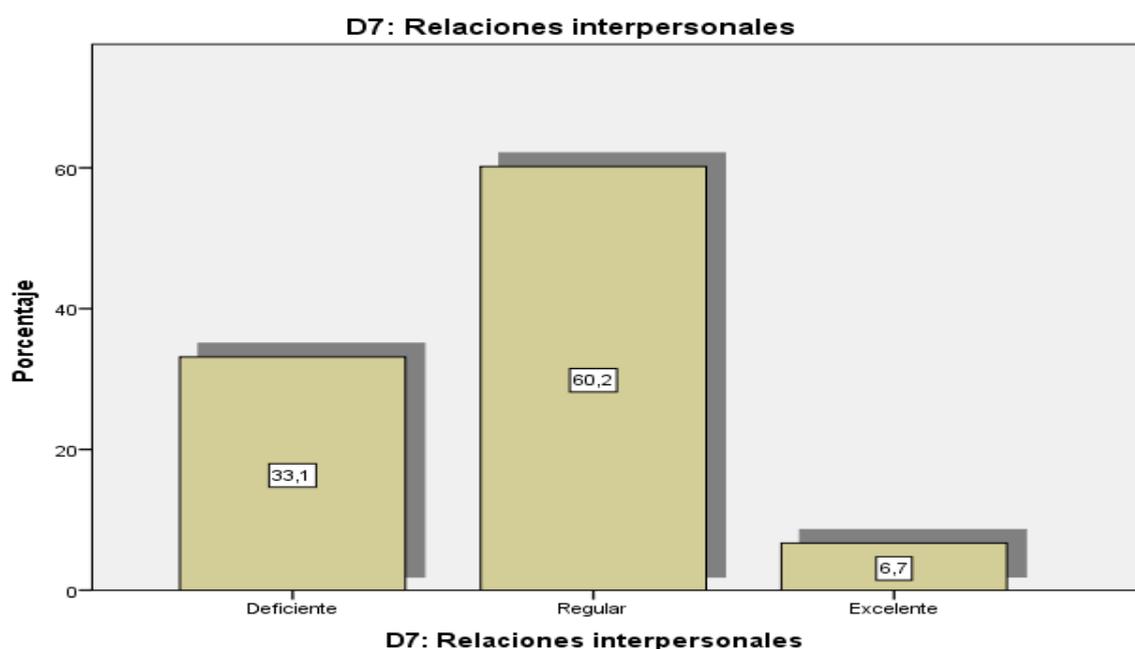
Figura 14 Confiabilidad y discreción

**Interpretación**

La tabla 18 y figura 14 relacionadas con las frecuencias de la confiabilidad y discreción de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 33.4% “deficiente” y el 66.6% “regular”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos señalan que la confiabilidad y discreción que involucra manejo reservado de información es regular y deficiente.

**Tabla 19:****Relaciones interpersonales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	109	33,1	33,1	33,1
Regular	198	60,2	60,2	93,3
Excelente	22	6,7	6,7	100,0
Total	329	100,0	100,0	

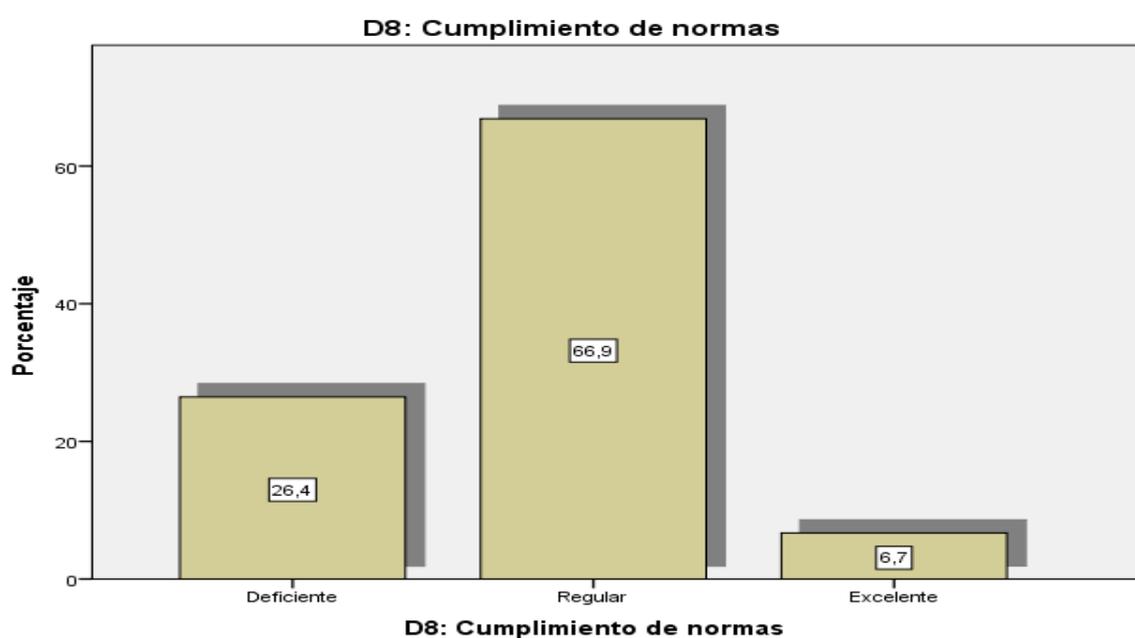
**Figura 15: Relaciones interpersonales****Interpretación**

La tabla 19 y figura 15 relacionadas con las frecuencias de las relaciones interpersonales, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 33.1% “deficiente”, el 60.2% “regular” y el 6.7% “excelente”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos señalan que las relaciones interpersonales es regular y deficiente.

Tabla 20:

**Cumplimiento de normas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	87	26,4	26,4
	Regular	220	66,9	93,3
	Excelente	22	6,7	100,0
	Total	329	100,0	100,0

**Figura 16 Cumplimiento de normas****Interpretación**

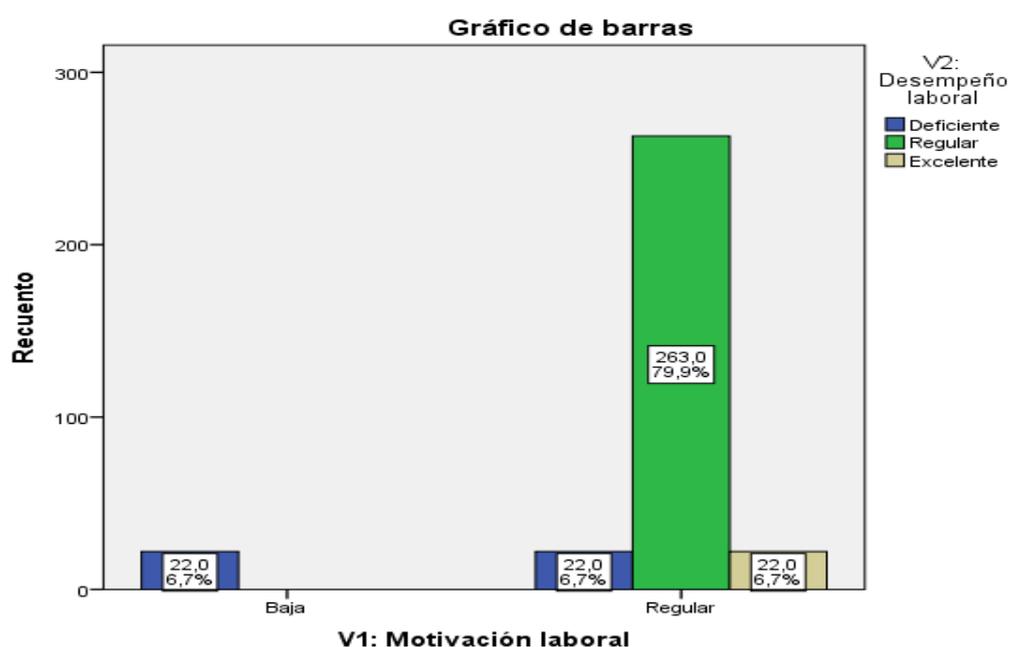
La tabla 20 y figura 16 relacionadas con las frecuencias del cumplimiento de normas, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 26.4% “deficiente”, el 66.9% “regular” y el 6.7% “excelente”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras, y administrativos señalan que el cumplimiento de normas es regular y deficiente.

## Resultados de la tablas cruzadas o de contingencia

Tabla 21

**Contingencia V1: Motivación laboral \* V2: Desempeño laboral**

			V2: Desempeño laboral			Total
			Deficiente	Regular	Excelente	
V1: Motivación laboral	Baja	Recuento	22	0	0	22
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	22	263	22	307
		% del total	6,7%	79,9%	6,7%	93,3%
Total	Recuento	44	263	22	329	
	% del total	13,4%	79,9%	6,7%	100,0%	



**Figura 17: contingencia V1: Motivación laboral \* V2: Desempeño laboral**

### Interpretación

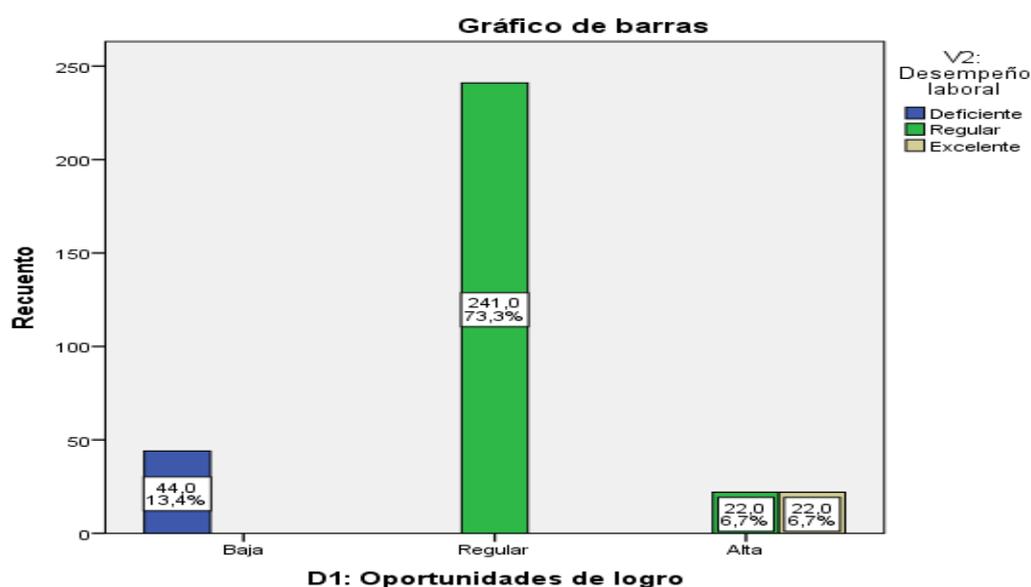
Sobre la motivación laboral cruzada con el desempeño laboral en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 21 y figura 17 se evidencian que la motivación laboral para el 6,7% es baja y para el 93,3%, regular.

Sobre el desempeño laboral cruzado con la motivación laboral en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 21 y figura 17 se evidencian que el desempeño laboral para el 13,4% es deficiente, para el 79,9%, regular y para el 6,7%, excelente. De esta información se deduce que en los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, la motivación laboral es regular y el desempeño laboral, también, regular.

Tabla 22:

**contingencia D1: Oportunidades de logro \* V2: Desempeño laboral**

		V2: Desempeño laboral			Total	
		Deficiente	Regular	Excelente		
D1: Oportunidades de logro	Baja	Recuento	44	0	0	44
		% del total	13,4%	0,0%	0,0%	13,4%
	Regular	Recuento	0	241	0	241
		% del total	0,0%	73,3%	0,0%	73,3%
	Alta	Recuento	0	22	22	44
		% del total	0,0%	6,7%	6,7%	13,4%
Total		Recuento	44	263	22	329
		% del total	13,4%	79,9%	6,7%	100,0%

**Figura 18** contingencia D1: Oportunidades de logro \* V2: Desempeño laboral**Interpretación**

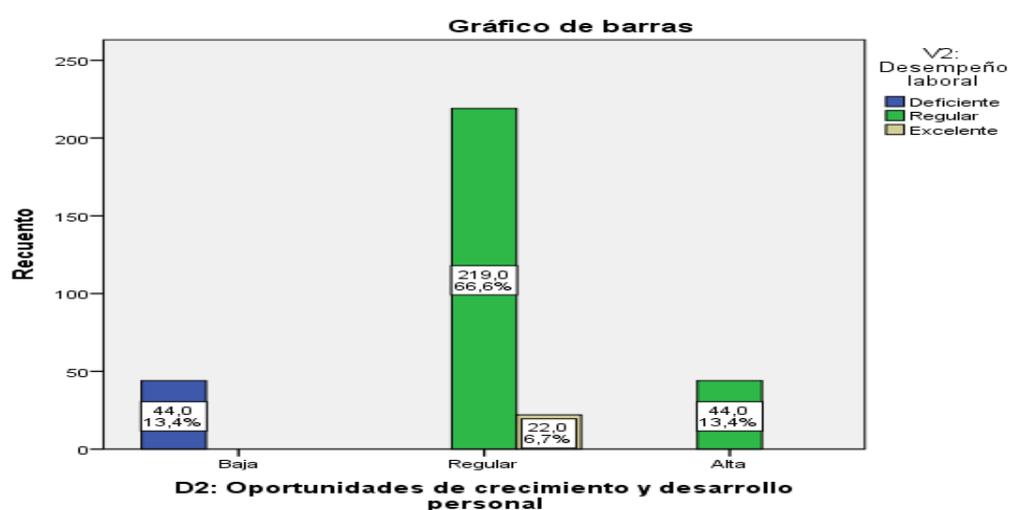
Sobre las oportunidades de logro cruzadas con el desempeño laboral en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 22 y figura 18 se evidencian que las oportunidades de logro para el 13,4% son baja, para el 73,3%, regular y para el 13,4%, alta.

Sobre el desempeño laboral cruzado con las oportunidades de logro en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 22 y figura 18 se evidencian que el desempeño laboral para el 13,4% es deficiente, para el 79,9%, regular y para el 6,7%, excelente. De esta información se deduce que en los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, las oportunidades de logro es regular y el desempeño laboral, también, regular.

**Tabla 23: contingencia D2: Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal \* V2:**

**Desempeño laboral**

			V2: Desempeño laboral			Total
			Deficiente	Regular	Excelente	
D2: Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal	Baja	Recuento	44	0	0	44
		% del total	13,4%	0,0%	0,0%	13,4%
	Regular	Recuento	0	219	22	241
		% del total	0,0%	66,6%	6,7%	73,3%
	Alta	Recuento	0	44	0	44
		% del total	0,0%	13,4%	0,0%	13,4%
Total	Recuento	44	263	22	329	
	% del total	13,4%	79,9%	6,7%	100,0%	



**Figura 19 contingencia D2: Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal \* V2:**

**Desempeño laboral**

**Interpretación**

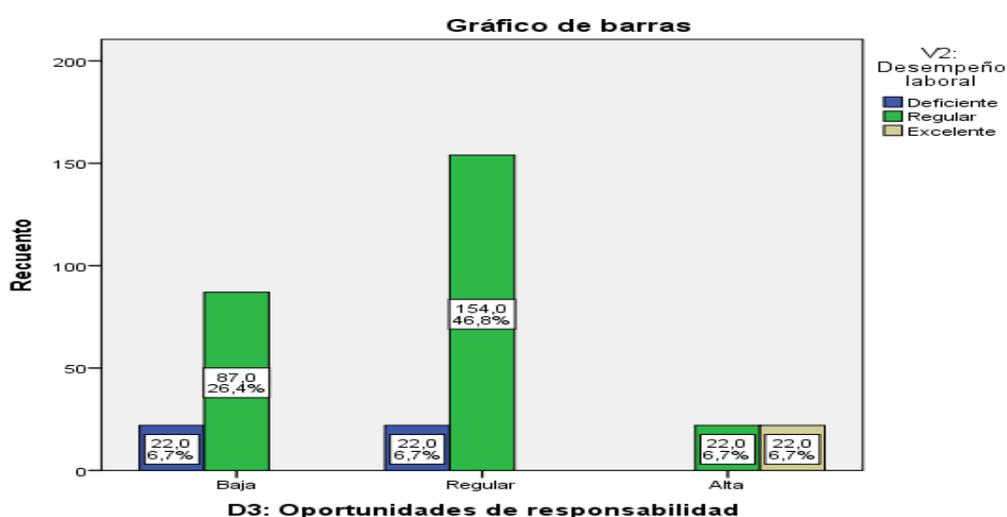
Sobre las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal cruzadas con el desempeño laboral en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 23 y figura 19 se evidencian que las oportunidades de logro para el 13,4% son baja, para el 73,3%, regular y para el 13,4%, alta.

Sobre el desempeño laboral cruzado con las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 23 y figura 19 se evidencian que el desempeño laboral para el 13,4% es deficiente, para el 79,9%, regular y para el 6,7%, excelente. De esta información se deduce que en los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal es regular y el desempeño laboral, también, regular.

Tabla 24:

**Contingencia D3: Oportunidades de responsabilidad \* V2: Desempeño laboral**

			V2: Desempeño laboral			Total
			Deficiente	Regular	Excelente	
D3: Oportunidades de responsabilidad	Baja	Recuento	22	87	0	109
		% del total	6,7%	26,4%	0,0%	33,1%
	Regular	Recuento	22	154	0	176
		% del total	6,7%	46,8%	0,0%	53,5%
	Alta	Recuento	0	22	22	44
		% del total	0,0%	6,7%	6,7%	13,4%
Total	Recuento	44	263	22	329	
	% del total	13,4%	79,9%	6,7%	100,0%	

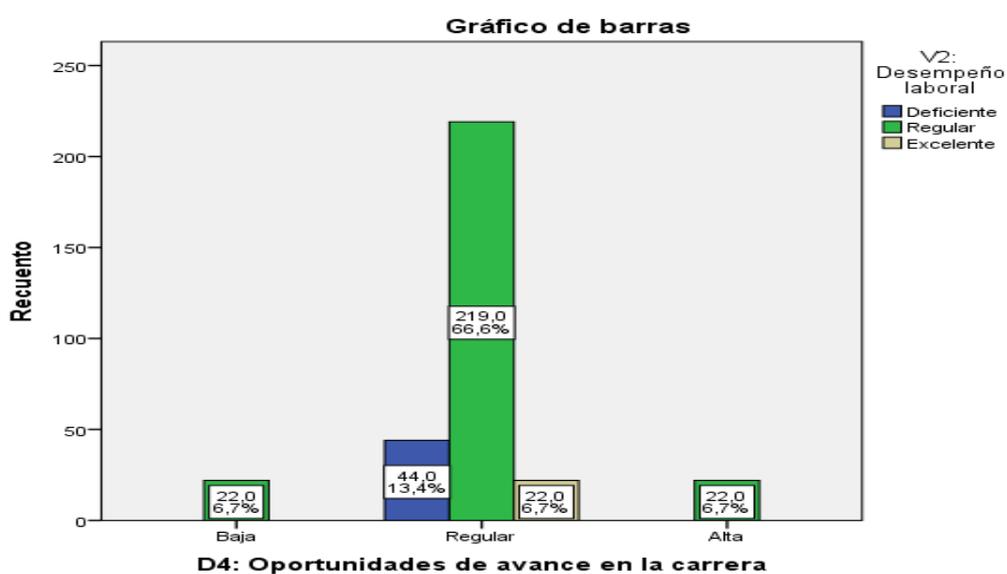
**Figura 20: contingencia D3: Oportunidades de responsabilidad \* V2: Desempeño laboral****Interpretación**

Sobre las oportunidades de responsabilidad cruzadas con el desempeño laboral en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 24 y figura 20 se evidencian que las oportunidades de logro para el 31,1% son baja, para el 53,5%, regular y para el 13,4%, alta.

Sobre el desempeño laboral cruzado con las oportunidades de responsabilidad en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 24 y figura 20 se evidencian que el desempeño laboral para el 13,4% es deficiente, para el 79,9%, regular y para el 6,7%, excelente. De esta información se deduce que en los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, las oportunidades de responsabilidad es regular y el desempeño laboral, también, regular.

**Tabla 25: contingencia D4: Oportunidades de avance en la carrera \* V2: Desempeño laboral**

			V2: Desempeño laboral			Total
			Deficiente	Regular	Excelente	
D4: Oportunidades de avance en la carrera	Baja	Recuento	0	22	0	22
		% del total	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	44	219	22	285
		% del total	13,4%	66,6%	6,7%	86,6%
	Alta	Recuento	0	22	0	22
		% del total	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%
Total	Recuento	44	263	22	329	
	% del total	13,4%	79,9%	6,7%	100,0%	

**Figura 21: contingencia D4: Oportunidades de avance en la carrera \* V2: Desempeño laboral**

### Interpretación

Sobre las oportunidades de avance en la carrera cruzadas con el desempeño laboral en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 25 y figura 21 se evidencian que las oportunidades de logro para el 6,7% son bajas, para el 86,6%, regular y para el 6,7%, alta.

Sobre el desempeño laboral cruzado con las oportunidades de avance en la carrera en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 25 y figura 21 se evidencian que el desempeño laboral para el 13,4% es deficiente, para el 79,9%, regular y para el 6,7%, excelente. De esta información se deduce que en los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, las

oportunidades de avance en la carrera es regular y el desempeño laboral, también, regular.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa

**Tabla 26: Correlaciones entre la motivación laboral y el desempeño laboral**

		V1. Motivación laboral	V2. Desempeño laboral
V1. Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	329	329
V2. Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	329	329

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

### Interpretación

La tabla 26 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa (Rho = 0.911\*\*); 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 motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 91.1%, y se afirma: *a mayor motivación laboral, mayor desempeño laboral.*

## Hipótesis específicas

### Primera hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre las oportunidades de logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre las oportunidades de logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa

**Tabla 27:**

#### ***Correlaciones entre las oportunidades de logro y el desempeño laboral***

			D1. Oportunidades de logro	V2. Desempeño laboral
Rho de Spearman	D1. Oportunidades de logro	Coeficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	329	329
	V2. Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	329	329

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

### Interpretación

La tabla 27 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las oportunidades de logro y la variable desempeño laboral y es estadísticamente significativa ( $Rho = 0.905^{**}$ ); 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 las oportunidades de logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 90.5%, y se afirma: *a mayor oportunidades de logro, mayor desempeño laboral.*

## Segunda hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa

**Tabla 28:**

***Correlaciones entre las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral***

		D2. Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal	V2. Desempeño laboral
Rho de Spearman	D2. Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,392**
		N	,000
	V2. Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,392**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		329	329

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

## Interpretación

La tabla 28 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y la variable desempeño laboral y es estadísticamente significativa (Rho = 0.392\*\*); 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 las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 39.2%, y se afirma: *a mayor oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, mayor desempeño laboral.*

### Tercera hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre las oportunidades de responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre las oportunidades de responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa

**Tabla 29:**

***Correlaciones entre las oportunidades de responsabilidad y el desempeño laboral***

		D3. Oportunidades de responsabilidad	V2. Desempeño laboral
Rho de Spearman	D3. Oportunidades de responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,684**
		N	,000
	V2. Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	329
		Sig. (bilateral)	329
		N	,000

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

### Interpretación

La tabla 29 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las oportunidades de responsabilidad y desarrollo personal y la variable desempeño laboral y es estadísticamente significativa (Rho = 0.684\*\*); 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 las oportunidades de responsabilidad y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 68.4%, y se afirma: *a mayor oportunidades de responsabilidad y desarrollo personal, mayor desempeño laboral.*

### Cuarta hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre las oportunidades de avance en la carrera y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre las oportunidades de avance en la carrera y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa

**Tabla 30:**

***Correlaciones entre las oportunidades de avance en la carrera y el desempeño laboral***

		D4. Oportunidades de avance en la carrera	V2. Desempeño laboral
Rho de Spearman	D4. Oportunidades de avance en la carrera	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,807**
		N	329
	V2. Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,807**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	329

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

### Interpretación

La tabla 30 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las oportunidades de avance en la carrera y desarrollo personal y la variable desempeño laboral y es estadísticamente significativa (Rho = 0.807\*\*); 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 las oportunidades de avance en la carrera y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 80.7%, y se afirma: *a mayor oportunidades de avance en la carrera y desarrollo personal, mayor desempeño laboral.*

## **IV DISCUSIÓN**

Los resultados de esta investigación evidencian que la motivación laboral que involucra: oportunidades de logro, oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, oportunidades de responsabilidad y oportunidades de avance en la carrera, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 6.7% “baja” y el 93.3% “regular”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras y administrativos no se sienten motivados.

En cuanto al desempeño laboral que involucra: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 13.4% “deficiente”, el 79.9% “regular” y el 6.7%, “excelente”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 muestran un desempeño laboral es regular.

En las tablas de contingencia encontramos que la motivación laboral cruzada con el desempeño laboral en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 ambos se encuentran como regular.

Estos resultados se corroboran con el Coeficiente de Correlación de Spearman que arroja una correlación positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ( $Rho = 0.911^{**}$ ); 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 motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 91.1%, y se afirma: *a mayor motivación laboral, mayor desempeño laboral.*

Los resultados de esta investigación coinciden con las investigaciones internacionales como: la de Peña, (2015), con su tesis Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados de la Universidad de León de Alicante España llega a las conclusiones: A través de la teoría del establecimiento

de metas y proyectos personales se establecen cuáles son los motivos que llevan al individuo a la consecución de sus objetivos y anhelos y hacemos una diferenciación entre proyectos personales, aspiraciones personales, metas, y conductas. Para finalizar hay que destacar la teoría de las necesidades humanas de Maslow y su jerarquía que las divide en fisiológicas y las de seguridad, afiliación, autoestima y autorrealización, dando mucha relevancia a ésta última necesidad que es importante para alcanzar los objetivos y estar motivados.

De igual manera, Enriquez, (2014), con su tesis Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México llega a las siguientes conclusiones: Tuvo como fin conocer si el grado de motivación es predictor del desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. Con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados. Se puede afirmar que entre mayor sea la el grado de motivación, mayor o mejor será el desempeño laboral de los empleados.

Por su parte, Coello, (2014), con su tesis Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO) llega a las conclusiones: se evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales.

García, (2012), con su tesis La motivación laboral: Estudio descriptivo de algunas variables de la Universidad de Valladolid de España llega a 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.

Finalmente, Zavala, (2014), con su tesis *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* llega a las conclusiones: Los resultados manifiestan niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos. Así mismo, no se encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. Para estos casos, se concluye que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. También es importante mencionar que el ingreso mensual no representa un diferenciador significativo en el momento de determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral. Aunque se registró una clara tendencia de que a mayor ingreso mayor motivación (con excepción del grupo de ingresos más alto), los resultados no fueron significativos a un nivel del 0.05; este descubrimiento en el estudio comprueba lo dicho por Furnham (2011), quien menciona que no existe relación entre dinero y motivación; al menos, para esta investigación en particular. Para este caso de estudio, la antigüedad en la empresa de los empleados y su edad presentan correlación positiva, por lo que se tienen bases para afirmar que no se cumple lo dicho por Schermerhorn et al. (2010), en el sentido de que la satisfacción laboral tiende a ser menor entre los empleados más jóvenes. También, debido a la juventud de las personas que conforman la organización de

estudio (más del 77% de los encuestados son menores de 30 años) es importante contar con estrategias de retención de talento y mantener motivados y satisfechos a los empleados, pues es el grupo poblacional que más se involucra en actividades de búsqueda de trabajo, a pesar de que se cuenta con un empleo estable.

En cuanto a las investigaciones nacionales tenemos a Sulca, (2015), con su tesis titulada: Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial que llega a las conclusiones: Las estrategias de motivación tienen un impacto insuficiente sobre la efectividad de las comisarías de la División Policial 1 Lima Cercado (Región Policial Lima), por cuanto la Hipótesis General quedó demostrada, según los resultados de las pruebas de Chi cuadrado y de Correlación de Pearson, que corroboran la existencia de una relación directa y moderada entre Motivación y Efectividad. El personal policial considera que el factor motivador y factor higiene impactan moderadamente sobre la efectividad de su labor diaria, por cuanto ellos mismos consideran que los procesos operativos y procesos administrativos no son lo suficientemente efectivos para satisfacer la demanda de servicios del público usuario que concurre a la comisaría para denunciar un hecho delictivo y/o cuando solicita algún apoyo policial en la calle. La problemática de la corrupción policial en todos los niveles y la deficiente gestión de recursos humanos, así como infraestructura y equipo impactan negativamente en la efectividad de los servicios policiales que prestan las comisarías.

Asimismo, Chirito y Raymundo, (2015), con su tesis titulada: La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014 que llega a las conclusiones: La motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes. 2. Los factores motivacionales inciden significativamente de manera positiva en el desempeño

laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es importante que los trabajadores se sientan realizados, crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la institución, y que siempre encuentren la satisfacción que logre que la institución cumpla sus metas y objetivos. 3. Los factores higiénicos inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, período 2014; por lo tanto nos referimos al entorno laboral de un trabajador y que se toma en cuenta el empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipos de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos y oportunidades, logrando que el trabajador tenga una capacidad de satisfacción para cumplir sus tareas encomendadas.

Seguidamente, con Herrera, (2014), con su tesis titulada: Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquico en la Pontificia Universidad Católica del Perú de Lima Perú concluye: Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ( $r(100)$  entre .40 y .58,  $p < .01$ ). Existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

Castilla, (2014), con su tesis titulada: Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos concluye: 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.

Finalmente, González, (2014), con su tesis: Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz concluye 1. 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. 2. 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. 3. 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.

La existencia de un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ( $Rho = 0.911^{**}$ ), resultados que reafirma la relación significativa que existe entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017. Asimismo, estos resultados son refrendados con los referentes teóricos de Pieró (1996) señaló: “La motivación es un estado interno que excita y sostiene el comportamiento del hombre. Es una fuerza interna que mueve a las personas a realizar una acción. Las motivaciones son tantas como los individuos. Esto hace que para estimular adecuadamente a cada trabajador, se requiera un conocimiento profundo de la caracterización o patrón general de su conducta” (p.12)

Según Maslow, el término motivación es el sentimiento que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una

combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. Factores que hacen que las poblaciones o las personas actúen en cierta forma. La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares. (Maslow (s/f). citado por Pieró, 1996, p.11)

Estos conceptos sentencian que la motivación es la fuerza interna que mueve a las personas a ciertas acciones, esta concepción referida los resultados de esta investigación reafirma la relación significativa que existe entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.

## **V CONCLUSIONES**

**Primera:** Los resultados han evidenciado que la motivación laboral es regular y desempeño laboral, también, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, siendo el Rho de 0,911\*\*; es decir, el índice de correlación fue al 91.1%.

*Confirmando a mayor motivación laboral, mayor desempeño laboral.*

**Segunda:** Los resultados evidencian que las oportunidades de logro es regular y el desempeño laboral, también regular, asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre las oportunidades de logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, siendo el Rho de 0,905\*\*; es decir, el índice de correlación fue al 90.5%.

*Confirmando a mayores oportunidades de logro, mayor desempeño laboral.*

**Tercera:** Los resultados evidencian que las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal es regular y el desempeño laboral, también regular, asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva mediana y significativa entre las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, siendo el Rho de 0,392\*\*; es decir, el índice de correlación fue al 39.2%.

*Confirmando a mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, mayor desempeño laboral.*

**Cuarta:** Los resultados evidencian que las oportunidades de responsabilidad es regular y el desempeño laboral, también regular, asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva mediana y

significativa entre las oportunidades de responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, siendo el Rho de 0,684\*\*; es decir, el índice de correlación fue al 68.4%.

*Confirmando a mayores oportunidades de responsabilidad, mayor desempeño laboral.*

**Quinta:** Los resultados evidencian que las oportunidades de avance en la carrera es regular y el desempeño laboral, también regular, asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva mediana y significativa entre las oportunidades de avance en la carrera y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, siendo el Rho de 0,807\*\*; es decir, el índice de correlación fue al 80.7%.

*Confirmando a mayores oportunidades de avance en la carrera, mayor desempeño laboral*

## **VI RECOMENDACIONES**

**PRIMERO:** Visto los resultados de las frecuencias de la motivación laboral cruzada con el desempeño laboral en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 18 y figura 17 se evidencian que la motivación laboral y el desempeño laboral están como regular; por lo que se recomienda a los directores de la RED de salud Lima Este Metropolitana hacer una evaluación diagnóstica para en cada Centro de salud para fijar cuáles son las debilidades que están afectando la motivación laboral y el desempeño laboral; y de esta manera poder fortalecerlos.

**Segunda:** Visto los resultados de las frecuencias de las oportunidades de logro cruzadas con el desempeño laboral en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 18 y figura 17 se evidencian que las oportunidades de logro y el desempeño laboral están como regular; por lo que se recomienda a los directores de la RED de salud Lima Este Metropolitana reconocer el aporte laboral de cada trabajador, al mismo tiempo generar oportunidades de logros.

**Tercera:** Visto los resultados de las frecuencias de las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal cruzadas con el desempeño laboral en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 18 y figura 17 se evidencian que las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral están como regular; por lo que se recomienda a los directores de la RED de salud Lima Este Metropolitana preocuparse por el crecimiento y desarrollo de personal.

**Cuarta:** Se recomienda ampliar este estudio en investigaciones futura nivel de postgrado.

## **VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Ajello, A. (2003). La motivación para aprender. *Manual de psicología de la educación*, pp. 254-271.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (2011). *Directiva N° 001-2001SERVIR/GDCR: Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado*. Lima, Perú: SERVIR.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona, España: CISSPRAXIS.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano. Tercera Edición*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chirito, E. y. (2015). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014*. Huacho, Perú: UNJFSC - Tesis.
- Cid, Y. (2013). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados*. Alicante, España: Universidad de León - Tesis.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil - Tesis.
- Deci, E. y. (2002). *Handbook of selfdetermination research*. New York: University of Rochester Press.
- Díaz, J., Díaz, M. y Morales, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y tecnología*, pp. 59-77.
- El Congreso de la República del Perú. (2013). *Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057*. Lima, Perú: Congreso de la República.
- Enriquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. México, D.F.: Universidad de Montemorelos - Tesis.
- Fernández, J. (1987). *Escala de motivaciones psicosociales (MPS)*. Madrid, España: TEA Ediciones.
- García, A. (2008). *Motivación individual*. Madrid, España: Editorial Kepar.

- González, S. (2014). *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*. Lima, Perú: USMP - Tesis.
- Gracián, B. (2012). Teorías sobre la motivación. *Fundación factor humano*, 1-11.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación. Quinta Edición*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Herrera, D. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Lima, Perú: PUCP - Tesis.
- Herrera, F., Ramírez, M., Roa, J. y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. New York: Wiley.
- Illescas, L. (2014). *Sistematización del diseño y evaluación del instrumento de evaluación del desempeño/Proyecto Políticas en Salud*. USAID. Lima, Perú: USAID/PERÚ.
- Kreitner, R. y. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Lope, L., Reyna, C. y Hernández, F. (2011). Recursos Humanos: La importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. *Revista Americaeconomía*.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irvin Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, pp. 80-86.
- Mariño, D. (2014). *Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado*. Montevideo. Uruguay: Universidad de la República - Tesis.
- Ministerio de Salud. (2011). *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. Lima, Perú: MINSA.
- Ministerio de Salud/DGGDRH. (2011). *Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud*. Lima, Perú: MINSA.
- Ministerio de Salud/Dirección General de Epidemiología. (2008). Desempeño laboral. *Boletín epidemiológico*, Semana N° 53.
- Ministerio de Salud/Instituto de Gestión de Salud. (2015). *Resolución Directoral N° 198-DGHHV-2015*. Lima, Perú: MINSA.
- Naranjo, M. (2004). *Enfoques conductistas, cognitivas y racional emotivos*. San José C.R.: Universidad de Costa Rica.

- Naranjo, M. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones. *Revista Educación*, 153-170.
- Pieró, J. y. (1996). *Tratado de Psicología del trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid, España.
- Prieto, J. (2004). El abandono voluntario del mercado de trabajo. *Revista de economía aplicada*, pp. 83-104.
- Reeve, J. (2003). *Motivación y Emoción. 3ra. Edición*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Revista Cubana. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, pp. 163-165.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional. Décima Edición*. México: Prentice Hall.
- Robinson, S. (1999). *Comportamiento Organizacional. Octava Edición*. México: Perentice Hall.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Sulca, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial*. Lima, Perú: UNMSM - Tesis.
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica. Cuarta Edición*. México, D.F.: Editorial Limusa S.A.
- Tobón, S. (2007). *Lineamientos Metodológicos Básicos para la implementación del Enfoque de Competencias*. Santiago, Chile: Editorial Brilet.
- Trechera, J. (2005). *Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria?*
- Valdés, C. (2005). *Motivación*. México, D.F.: Editorial Porta.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Editorial Wiley.
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. Méxi, D.F.: Instituto Politécnico Nacional - Tesis.

## **VIII ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: *Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																		
<p><b>Problema general :</b> <i>¿Cuál es la relación que existe entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017?</i></p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. <i>¿Cuál es la relación que existe entre las oportunidades de logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017?</i></p> <p>2. <i>¿Cuál es la relación que existe entre las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017?</i></p> <p>3. <i>¿Cuál es la relación que existe entre las oportunidades de responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017?</i></p> <p>4. <i>¿Cuál es la relación que existe entre las oportunidades de avance en la carrera y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017?</i></p>	<p><b>Objetivo general :</b> Determinar la relación que existe entre la <i>motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.</i></p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Determinar la relación que existe entre <i>las oportunidades de logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.</i></p> <p>2. Determinar la relación que existe entre <i>las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.</i></p> <p>3. Determinar la relación que existe entre <i>las oportunidades de responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.</i></p> <p>4. Determinar la relación que existe entre <i>las oportunidades de avance en la carrera y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.</i></p>	<p><b>Hipótesis principal:</b> H= La relación que existe entre la <i>motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017</i> es significativa.</p> <p><b>Hipótesis secundarias:</b></p> <p>H<sub>1</sub>.- La relación que existe entre <i>las oportunidades de logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017</i> es significativa.</p> <p>H<sub>2</sub>. - La relación que existe entre <i>las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017</i> es significativa.</p> <p>H<sub>3</sub>. - La relación que existe entre <i>las oportunidades de responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017</i> es significativa.</p> <p>H<sub>4</sub>. - La relación que existe entre <i>las oportunidades de avance en la carrera y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017</i> es significativa.</p>	<p><b>Variable 1: Motivación laboral</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oportunidades de logro.</td> <td>Logros evidenciados. Reconocimiento laboral</td> <td rowspan="4">Cuestionario de 20 preguntas con escalamiento Likert.</td> <td rowspan="4">Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</td> </tr> <tr> <td>Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.</td> <td>Éxito Reconocimiento interno.</td> </tr> <tr> <td>Oportunidades de responsabilidad.</td> <td>Criticidad laboral. Responsabilidad laboral.</td> </tr> <tr> <td>Oportunidades de avance en la carrera.</td> <td>Capacitación Avance laboral.</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices	Oportunidades de logro.	Logros evidenciados. Reconocimiento laboral	Cuestionario de 20 preguntas con escalamiento Likert.	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.	Éxito Reconocimiento interno.	Oportunidades de responsabilidad.	Criticidad laboral. Responsabilidad laboral.	Oportunidades de avance en la carrera.	Capacitación Avance laboral.	<p><b>VARIABLE 2: Desempeño laboral.</b></p>
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices																		
Oportunidades de logro.	Logros evidenciados. Reconocimiento laboral	Cuestionario de 20 preguntas con escalamiento Likert.	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)																		
Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.	Éxito Reconocimiento interno.																				
Oportunidades de responsabilidad.	Criticidad laboral. Responsabilidad laboral.																				
Oportunidades de avance en la carrera.	Capacitación Avance laboral.																				
<i>Planificación</i>	- Capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio. - Capacidad para calificar al personal a su cargo. - Habilidad para racionalizar los recursos.	Cuestionario de 20 preguntas elaborado tipo Escala de Likert	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)																		
<i>Responsabilidad</i>	- Compromiso con el cumplimiento oportuno y adecuado de las funciones encomendadas.																				
<i>Iniciativa</i>	- Grado de actuación laboral espontánea, sin necesidad de instrucciones y supervisión. - Generación de nuevas soluciones (originalidad) ante problemas de trabajo.																				
<i>Oportunidad</i>	- Cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.																				
<i>Calidad de trabajo</i>	- Incidencia de aciertos y errores. - Consistencia de precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.																				
<i>Confiabilidad y discreción</i>	- Uso adecuado de la información que por el puesto debe conocer y guardar reserva.																				
<i>Relaciones interpersonales</i>	- Interrelación personal. - Adaptación al trabajo en equipo.																				
<i>Cumplimiento de normas</i>	- Cumplimiento de normas institucionales (Directivas, Procedimientos, entre otros)																				

METODO Y DISEÑO	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA
<p><b>1. Tipo de investigación</b> Descriptivo.</p> <p><b>2. Diseño de investigación</b> No Experimenta – Correlacional – Transversal.</p> <p><b>3. Método</b> <b>Enfoque cuantitativo</b> Inductivo – Deductivo</p>	<p><b>Población.</b> La población del estudio está constituida los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 en un total de 2300.</p> <p><b>Muestra.</b> La muestra está constituida <i>por los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017</i> en un total de 329.</p> <p><b>Muestreo</b> Probabilístico al 95%.</p>	<p><b>a) Técnica</b></p> <p>La técnica a utilizarse será la ENCUESTA.</p> <p><b>b) Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario de encuesta TIPO ESCALA DE LIKERT</p>	<p><b>Análisis de datos:</b></p> <p><b>Estadística Descriptiva:</b> Tablas de frecuencia y figuras de barras de las variables y dimensiones.</p> <p><b>Estadística Inferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alfa de Cronbach para la fiabilidad.</li> <li>- Rho de Spearman para la prueba de hipótesis y</li> <li>- correlación por ser variables no paramétricas.</li> </ul>

## ANEXO 2 INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Motivacion Laboral

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Oportunidades de logro</b>								
1	¿Los logros evidenciados generan una motivación laboral	✓		✓		✓		
2	¿Los logros evidenciados contribuyen en el mejoramiento organizacional	✓		✓		✓		
3	¿Los logros evidenciados traen reconocimiento laboral?	✓		✓		✓		
4	¿Las oportunidades de logros laborales son una motivación?	✓		✓		✓		
5	¿La alta dirección reconoce los logros y aportes laborales?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal</b>								
6	¿La alta dirección crea oportunidades de crecimiento y desarrollo personal?	✓		✓		✓		
7	¿La alta dirección se preocupa por el éxito personal y profesional de los trabajadores?.	✓		✓		✓		
8	¿La alta dirección se preocupa por el mejoramiento por la calidad de vida de los trabajadores?	✓		✓		✓		
9	¿La alta dirección hace un reconocimiento interno de tu desarrollo personal?	✓		✓		✓		
10	¿La alta dirección en su agenda laboral tiene el reconocimiento del desarrollo profesional de los trabajadores?.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Oportunidades de responsabilidad</b>								
11	¿En tu centro laboral se valora y estimula la responsabilidad laboral?	✓		✓		✓		
12	¿En tu centro laboral se valora y estimula la criticidad laboral?	✓		✓		✓		
13	¿En tu centro laboral se valora y estimula la competencia laboral?	✓		✓		✓		
14	¿En tu centro laboral se valora y estimula la proactividad laboral?	✓		✓		✓		
15	¿En tu centro laboral se valora y estimula la creatividad laboral?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: Oportunidades de avance en la carrera</b>								
16	¿La gerencia de recursos humanos genera oportunidades de crecimiento profesional?	✓		✓		✓		
17	¿La gerencia de recursos humanos genera alianzas con diferentes universidades para tu desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
18	¿La gerencia de recursos tiene planificado anualmente la capacitación del personal para reforzar el desarrollo profesional de los trabajadores?	✓		✓		✓		
19	¿La gerencia de recursos en los tres últimos años ha solventado económicamente tu capacitación en aras de mejorar el servicio profesional que brindas?	✓		✓		✓		
20	¿La gerencia de recursos se preocupa por desarrollo profesional de los trabajadores?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Lima, 10 de 06 del 2017.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Sanchez Diaz Sebastian DNI 09834803

Especialidad del evaluador: metodólogo

  
Firma del experto

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

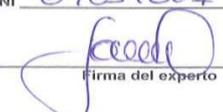
Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

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: Desempeño laboral

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Todos los trabajadores técnicos y profesionales demuestran capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar tu trabajo?.	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que el equipo de recursos humanos está capacitado para calificar al personal a su cargo.?	✓		✓		✓		
3	¿Todos los trabajadores técnicos y profesionales demuestran capacidad para racionalizar los recursos?.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Los trabajadores o profesionales manifiestan una facilidad para asumir funciones de responsabilidad?	✓		✓		✓		
5	¿Los trabajadores o profesionales asumen un compromiso en el cumplimiento de sus responsabilidades?.	✓		✓		✓		
6	¿La gerencia de recursos humanos evalúa objetivamente el compromiso del cumplimiento de responsabilidades?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Iniciativa</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Con frecuencia los trabajadores realizan aportes importantes para mejorar su trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales?.	✓		✓		✓		
8	¿Los trabajadores o profesionales manifiestan un grado de actuación laboral espontánea, sin necesidad de instrucciones y supervisión?	✓		✓		✓		
9	¿Los trabajadores o profesionales manifiestan nuevas soluciones (originalidad) ante problemas de trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Oportunidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los trabajadores o profesionales entregan sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado?	✓		✓		✓		
11	¿Los trabajadores o profesionales cumplen los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Calidad de trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Generalmente los trabajadores o profesionales realizan buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina?	✓		✓		✓		
13	¿Los trabajadores o profesionales realizan sus trabajos con mayor incidencia en aciertos?	✓		✓		✓		
14	¿En tu centro laboral se manifiesta la consistencia de precisión y orden en la p del trabajo encomendado?	✓						
	<b>DIMENSION 6: Confiabilidad y discreción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Los trabajadores o profesionales saben usar la información con fines discreto constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros	✓		✓		✓		
16	¿En todos los trabajadores técnicos y profesionales hay un uso adecuado de la que por el puesto debe conocer y guardar reserva.?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 7: Relaciones interpersonales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Todos los trabajadores técnicos y profesionales mantienen equilibrio emocional en todo momento?	✓		✓		✓		
18	¿Todos los trabajadores técnicos y profesionales se adaptan al trabajo en equipo mantienen buenas relaciones interpersonales?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 8: Cumplimiento de normas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Todos los trabajadores técnicos y profesionales siempre cumplen con las normas y específicas de la Institución?	✓		✓		✓		
20	¿Todos los trabajadores técnicos y profesionales respetan el cumplimiento de institucionales (Directivas, Procedimientos, entre otros)?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SuficienciaOpinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )Lima, 10 de 06 del 2017.Apellidos y nombres del juez evaluador: Sebastián Sánchez DíazDNI: 09834807Especialidad 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.

# **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Katerine Doris Carrion Minaya estudiante ( x.), egresado ( ), docente ( ), del Programa Gestión De Los Servicios De Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 46118740, con el artículo titulado

“Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana, 2017.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 10 de Junio del 2017

**Katerine Doris Carrion Minaya**

**Cornisa: “MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD LIMA ESTE METROPOLITANA, 2017.”**

**“MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD LIMA ESTE METROPOLITANA,  
2017.”**

Br. Katerine Doris Carrion Minaya  
Universidad Cesar Vallejo

## Resumen

La presente investigación titulada: “La relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017; asimismo, se empleó el método descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 329 personas conformada por los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 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 en la *RED* de salud Lima Este Metropolitana 2017 la motivación laboral y desempeño laboral como regular, asimismo, se ha obtenido una correlación positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ( $Rho = 0.911^{**}$ ); 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* motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 es significativa; al mismo tiempo, se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación fue al 91.1%, y se afirma: a mayor motivación laboral, mayor desempeño laboral.

Palabras claves: Motivación laboral, desempeño laboral, desarrollo personal, logros.

## Abstract

This research entitled "The relationship between work motivation and work performance of workers in the Lima Metropolitan Health Network 2017", aimed to determine the relationship between labor motivation and work performance of workers. Workers of the health network Lima Este Metropolitana 2017; Likewise, the cross-sectional correlational descriptive method was used, the sample consisted of 329 people made up of workers from the Lima Metropolitan Health Network 2017, the technique used for data collection was the survey; And the instrument used was a questionnaire with Likert scaling.

The results have shown that in the health network Lima East Metropolitana 2017 the labor motivation and labor performance as regular, also, a high positive correlation between the two variables was obtained and it is statistically significant (Rho = 0.911 \*\*); And the value of  $p = 0.000 < 0.05$ ; And with a 99% probability, the alternative hypothesis was confirmed in the following sense: The relationship that exists between labor motivation and work performance of the workers of the health network Lima Este Metropolitana 2017 is significant; At the same time, the null hypothesis was rejected. That is, the correlation was 91.1%, and it is affirmed: the higher the work motivation, the higher the work performance.

Key words: Job motivation, job performance, personal development, achievements.

## **Introducción**

La sociedad actual está compuesta de organizaciones cuyas estructuras sociales están diseñadas para el logro de metas por medio de la gestión del talento humano. En el área laboral es cada vez más importante conocer aquellos factores que repercuten en el reclutamiento de las personas. Se sabe que ciertos componentes físicos y sociales influyen sobre el comportamiento humano, es de allí donde la motivación para el desempeño determina en la forma en la que el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción entre otros aspectos. La motivación es un factor fundamental resultado de la buena gestión del desempeño laboral.

En la actualidad uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores y aumenten la satisfacción e interés en el trabajo; a menos que el personal este motivado para rendir su máximo esfuerzo posible. Asimismo, al ser aplicado en el campo de salud tanto la motivación del personal como satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de 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 la satisfacción del trabajador conduce de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

### **Antecedentes del problema**

Enriquez, (2014), La presente investigación tuvo como fin conocer si el grado de motivación es predictor del desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. Con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados. Se puede afirmar que entre mayor sea la el grado de motivación, mayor o mejor será el desempeño laboral de los empleados.

Coello, (2014), Las conclusiones fueron: se evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales.

Herrera, (2014), Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral, Existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral.

### **Revisión de la literatura**

#### **Motivación Laboral**

Reeve (2003) afirma:

Existen cuatro tipos de motivación extrínseca: regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y regulación integrada. La Regulación externa es cuando el individuo necesita de la presencia de un motivador extrínseco, recompensas o amenazas ya sea para regular el surgimiento o la disminución de los estados

motivacionales; esto quiere decir que la motivación está regulada por sucesos externos al Yo. (Citado por Díaz, Díaz y Morales, 2014, p. 61)

## **Desempeño laboral**

Chiavenato (2014, p. 246) sostuvo:

El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo determinan la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer. La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las condiciones individuales de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar. Luego entonces, es claro que el desempeño está en función de todas las variables que lo condicionan.

### **Objetivo**

Determinar la relación que existe entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017.

### **Método**

Para esta investigación se usó el enfoque hipotético deductivo, tiene un diseño no experimental (Hernández 2014) Es una investigación descriptivo correlacional, ya que se orienta a la determinación del grado de relación que existe entre dos variables. Martínez y Céspedes (2008). Se utilizó una muestra de 329 trabajadores del hospital, Se utilizó 2 instrumentos tipo Likert, en el siguiente cuadro se muestra la confiabilidad.

*Análisis de confiabilidad de la variable motivación laboral y desempeño laboral.*

Variables	N° de ítems	Alfa de Crombach
<i>Clima organizacional</i>	20	0,783
<i>Desempeño laboral</i>	20	0,894

## Resultados

Los resultados de esta investigación evidencian que la motivación laboral que involucra: oportunidades de logro, oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, oportunidades de responsabilidad y oportunidades de avance en la carrera, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 6.7% “baja” y el 93.3% “regular”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras y administrativos no se sienten motivados.

## Correlaciones

**Tabla de contingencia V1: Motivación laboral \* V2: Desempeño laboral**

			V2: Desempeño laboral			Total
			Deficiente	Regular	Excelente	
V1: Motivación laboral	Baja	Recuento	22	0	0	22
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	22	263	22	307
		% del total	6,7%	79,9%	6,7%	93,3%
Total	Recuento	44	263	22	329	
	% del total	13,4%	79,9%	6,7%	100,0%	

## Discusión

Los resultados de esta investigación evidencian que la motivación laboral que involucra: oportunidades de logro, oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, oportunidades de responsabilidad y oportunidades de avance en la carrera, de los 329 trabajadores encuestados de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 señalan: el 6.7% “baja” y el 93.3% “regular”; esto hace notar que los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017 entre médicos, enfermeras y administrativos no se sienten motivados

## Conclusiones

Los resultados han evidenciado que la motivación laboral es regular y desempeño laboral, también, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre motivación laboral y desempeño

laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, siendo el Rho de 0,911\*\*; es decir, el índice de correlación fue al 91.1%.

Confirmando a mayor motivación laboral, mayor desempeño laboral.

### Recomendaciones

Visto los resultados de las frecuencias de la motivación laboral cruzada con el desempeño laboral en la RED de salud Lima Este Metropolitana 2017, en la tabla 18 y figura 17 se evidencian que la motivación laboral y el desempeño laboral están como regular; por lo que se recomienda a los directores de la RED de salud Lima Este Metropolitana hacer una evaluación diagnóstica para en cada Centro de salud para fijar cuáles son las debilidades que están afectando la motivación laboral y el desempeño laboral; y de esta manera poder fortalecerlos.

### Referencias bibliográficas

- Ajello, A. (2003). La motivación para aprender. *Manual de psicología de la educación*, pp. 254-271.
- Autoridad Nacional del Dervicio Civil - SERVIR. (2011). *Directiva N° 001-2001SERVIR/GDCR: Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado*. Lima, Perú: SERVIR.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona, España: CISSPRAXIS.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano. Tercera Edición*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chirito, E. y. (2015). La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, *tiendas en Huacho, periodo 2014* . Huacho, Perú: UNJFSC - Tesis.
- Cid, Y. (2013). Teorías de la motivación laboral y constructor psicológicos relacionados. Alicante, España: Universidad de León - Tesis.
- Coello, V. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes,

- empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO). Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil - Tesis.
- Deci, E. y. (2002). *Handbook of selfdetermination research*. New York: University of Rochester Press.
- Díaz, J., Díaz, M. y Morales, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y tecnología*, pp. 59-77.
- El Congreso de la República del Perú. (2013). *Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057*. Lima, Perú: Congreso de la República.
- Enriquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. México, D.F.: Universidad de Montemorelos - Tesis.
- Fernández, J. (1987). *Escala de motivaciones psicosociales (MPS)*. Madrid, España: TEA Ediciones.
- García, A. (2008). *Motivación individual*. Madrid, España: Editorial Kepar.
- González, S. (2014). *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*. Lima, Perú: USMP - Tesis.
- Gracián, B. (2012). Teorías sobre la motivación. *Fundación factor humano*, 1-11.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación. Quinta Edición*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Herrera, D. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Lima, Perú: PUCP - Tesis.
- Herrera, F., Ramírez, M., Roa, J. y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. New York: Wiley.
- Illescas, L. (2014). *Sistematización del diseño y evaluación del instrumento de evaluación del desempeño/Proyecto Políticas en Salud. USAID*. Lima, Perú: USAID/PERÚ.
- Kreitner, R. y. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid, España: McGraw-Hill.

- Lope, L., Reyna, C. y Hernández, F. (2011). Recursos Humanos: La importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. *Revista Americaeconomía*.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irvin Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, pp. 80-86.
- Mariño, D. (2014). *Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado*. Montevideo. Uruguay: Universidad de la República - Tesis.
- Ministerio de Salud. (2011). *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. Lima, Perú: MINSA.
- Ministerio de Salud/DGGDRH. (2011). *Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud*. Lima, Perú: MINSA.
- Ministerio de Salud/Dirección General de Epidemiología. (2008). Desempeño laboral. *Boletín epidemiológico*, Semana N° 53.
- Ministerio de Salud/Instituto de Gestión de Salud. (2015). *Resolución Directoral N° 198-DGHHV-2015*. Lima, Perú: MINSA.
- Naranjo, M. (2004). *Enfoques conductistas, cognitivas y racional emotivos*. San José C.R.: Univeridad de Costa Rica.
- Naranjo, M. (2009). Motivación: Perpectivas teóricas y algunas consideraciones. *Revista Educación*, 153-170.
- Pieró, J. y. (1996). *Tratado de Psicología del trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid, España.
- Prieto, J. (2004). El abandono voluntario del mercado de trabajo. *Revista de economía aplicada*, pp. 83-104.
- Reeve, J. (2003). *Motivación y Emoción. 3ra. Edición*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Revista Cubana. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, pp. 163-165.
- Ajello, A. (2003). La motivación para aprender. *Manual de psicología de la educación*, pp. 254-271.
- Autoridad Nacional del Dervicio Civil - SERVIR. (2011). *Directiva N° 001-2001SERVIR/GDCR: Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado*. Lima, Perú: SERVIR.

- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona, España: CISSPRAXIS.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano. Tercera Edición*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chirito, E. y. (2015). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014*. Huacho, Perú: UNJFSC - Tesis.
- Cid, Y. (2013). *Teorías de la motivación laboral y constructor psicológicos relacionados*. Alicante, España: Universidad de León - Tesis.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil - Tesis.
- Deci, E. y. (2002). *Handbook of selfdetermination research*. New York: University of Rochester Press.
- Díaz, J., Díaz, M. y Morales, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y tecnología*, pp. 59-77.
- El Congreso de la República del Perú. (2013). *Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057*. Lima, Perú: Congreso de la República.
- Enriquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. México, D.F.: Universidad de Montemorelos - Tesis.
- Fernández, J. (1987). *Escala de motivaciones psicosociales (MPS)*. Madrid, España: TEA Ediciones.
- García, A. (2008). *Motivación individual*. Madrid, España: Editorial Kepar.
- González, S. (2014). *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*. Lima, Perú: USMP - Tesis.
- Gracián, B. (2012). Teorías sobre la motivación. *Fundación factor humano*, 1-11.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación. Quinta Edición*. México, D.F.: McGraw-Hill.

- Herrera, D. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Lima, Perú: PUCP - Tesis.
- Herrera, F., Ramírez, M., Roa, J. y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. New York: Wiley.
- Illescas, L. (2014). *Sistematización del diseño y evaluación del instrumento de evaluación del desempeño/Proyecto Políticas en Salud*. USAID. Lima, Perú: USAID/PERÚ.
- Kreitner, R. y. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Lope, L., Reyna, C. y Hernández, F. (2011). Recursos Humanos: La importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. *Revista Americaeconomía*.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irvin Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, pp. 80-86.
- Mariño, D. (2014). *Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado*. Montevideo. Uruguay: Universidad de la República - Tesis.
- Ministerio de Salud. (2011). *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. Lima, Perú: MINSA.
- Ministerio de Salud/DGGDRH. (2011). *Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud*. Lima, Perú: MINSA.
- Ministerio de Salud/Dirección General de Epidemiología. (2008). Desempeño laboral. *Boletín epidemiológico*, Semana N° 53.
- Ministerio de Salud/Instituto de Gestión de Salud. (2015). *Resolución Directoral N° 198-DGHHV-2015*. Lima, Perú: MINSA.
- Naranjo, M. (2004). *Enfoques conductistas, cognitivas y racional emotivos*. San José C.R.: Univeridad de Costa Rica.
- Naranjo, M. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones. *Revista Educación*, 153-170.
- Pieró, J. y. (1996). *Tratado de Psicología del trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid, España.

- Prieto, J. (2004). El abandono voluntario del mercado de trabajo. *Revista de economía aplicada*, pp. 83-104.
- Reeve, J. (2003). *Motivación y Emoción. 3ra. Edición*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Revista Cubana. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, pp. 163-165.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional. Décima Edición*. México: Prentice Hall.
- Robinson, S. (1999). *Comportamiento Organizacional. Octava Edición*. México: Perentice Hall.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Sulca, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial*. Lima, Perú: UNMSM - Tesis.
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica. Cuarta Edición*. México, D.F.: Editorial Limusa S.A.
- Tobón, S. (2007). *Lineamientos Metodológicos Básicos para la implementación del Enfoque de Competencias*. Santiago, Chile: Editorial Brilet.
- Trechera, J. (2005). *Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria?*
- Valdés, C. (2005). *Motivación*. México, D.F.: Editorial Porta.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Editorial Wiley.
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. Méxi, D.F.: Instituto Politécnico Nacional - Tesis.