



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Percepciones motivacionales pos-pandemia y desempeño  
laboral en el personal administrativo de un hospital público  
en Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Barrios Torre, Vilma (orcid.org/0000-0003-3112-6127)

**ASESOR:**

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario (orcid.org/0000-0003-2049-5971)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A Paulina mi madre, una mujer admirable, fuerte y perseverante, que con amor medio los medios para crecer y seguir avanzando, a mi hijo y familia por ser el impulso de querer mejorar

A Jhoseph Veliz, porque a pesar de las circunstancias viene siendo mi soporte y apoyo emocional en este duro camino.

## Agradecimiento

A los docentes de la universidad que con su sabiduría han sido una guía en este camino.

A la señora Patricia mi jefa por todo el apoyo brindado para la realización del presente trabajo.

A Brenda, Emilia, a las señoras Mari, Rossi y Rolando, mis compañeros y familia de labor, quienes dieron parte de su tiempo para la realización de la presente investigación.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	18
3.3. Escenario de estudio	19
3.4. Participantes	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.6. Procedimiento	21
3.7. Rigor científico	21
3.8. Método de análisis de datos	21
3.9. Aspectos éticos	22
IV. Resultados y discusión	23
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	64
Referencias	65
Anexos	72

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Categorización	19
Tabla 2: Entrevistados	20

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1: <i>Lluvia de ideas marco teórico</i>	23
Figura 2: <i>Nube de palabras pregunta 1</i>	25
Figura 3: <i>Nube de palabras pregunta 2</i>	26
Figura 4: <i>Nube de palabras pregunta 3</i>	28
Figura 5: <i>Nube de palabras pregunta 4</i>	30
Figura 6: <i>Nube de palabras pregunta 5</i>	32
Figura 7: <i>Nube de palabras pregunta 6</i>	34
Figura 8: <i>Nube de palabras pregunta 7</i>	36
Figura 9: <i>Nube de palabras pregunta 8</i>	38
Figura 10: <i>Nube de palabras pregunta 9</i>	40
Figura 11: <i>Nube de palabras pregunta 10</i>	42
Figura 12: <i>Nube de palabras pregunta 11</i>	44
Figura 13: <i>Nube de palabras pregunta 12</i>	46
Figura 14: <i>Nube de palabras pregunta 13</i>	48
Figura 15: <i>Nube de palabras pregunta 14</i>	50
Figura 16: <i>Nube de palabras pregunta 15</i>	52
Figura 17: <i>Nube de palabras pregunta 16</i>	55
Figura 18: <i>Nube de palabras pregunta 17</i>	57

## RESUMEN

El presente estudio tiene como título Percepciones motivacionales pos-pandemia y desempeño laboral en el personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022, tuvo como objetivo principal Identificar las percepciones motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima para que se establezca recomendaciones pertinentes en la toma de decisiones en la institución. El presente estudio fue de tipo no experimental y enfoque cualitativo. La muestra estuvo constituida por 5 servidores públicos de diferentes cargos y tiempo de servicio, aplicándoles una entrevista constituida por 17 preguntas. Los resultados indicaron influencia entre los factores motivaciones y el desempeño laboral, ya que durante la pandemia los trabajadores tuvieron que enfrentar el miedo de ser contagiados y la acumulación de trabajo creando en ellos estrés. Después del punto crítico de la pandemia el personal administrativo deseaba que se le reconozca su labor de manera personal, acción que hasta el momento no se ha realizado por lo que su desempeño no ha sido óptimo. La carga laboral también ha hecho que las motivaciones intrínsecas sean bajas. Se concluyó que el motivo de su bajo desempeño laboral es por la falta de motivaciones extrínsecas en los trabajadores.

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, reconocimiento.

## **ABSTRACT**

The present study is entitled Post-pandemic motivational perceptions and job performance in the administrative staff of a public hospital in Lima, 2022. Its main objective was to identify the post-pandemic motivational perceptions that influence the job performance of the administrative staff of a hospital. public in Lima so that pertinent recommendations are established in decision-making in the institution. The present study was of a non-experimental type and a qualitative approach. The sample consisted of 5 public servants with different positions and length of service, applying an interview consisting of 17 questions. The results indicated an influence between motivational factors and job performance, since during the pandemic workers had to face the fear of being infected and the accumulation of work creating stress in them. After the critical point of the pandemic, the administrative staff wanted their work to be recognized personally, an action that has not been carried out so far, so their performance has not been optimal. The workload has also made intrinsic motivations low. It was concluded that the reason for their poor job performance is due to the lack of extrinsic motivations in the workers.

Keywords: Motivation, job performance, recognition.

## I. INTRODUCCIÓN

El SARS-COV 19 fue considerado como un suceso político, económico, social y cultural y a pesar de que se logró controlar este ocasiono bastante incertidumbre a nivel mundial, desnudando la realidad de los sistemas de gestión de cada país. Las instituciones gubernamentales aplicaron diversas medidas y restricciones sanitarias para evitar la propagación del virus, ello con llevo a la adaptación a una nueva forma de vida, ya que, desde antes de la llegada del Covid-19 varios países tercermundistas no disponían de forma total o parcial de herramientas clave de gobierno digital, las empresas e instituciones sin diferenciar su tamaño se vieron muy afectadas y obligadas a reinventarse o cerrar.

En el 2021 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) situó al Perú en el primer lugar del ranking de crecimiento laboral, con un pronóstico del 3,0 al 13,5 % en comparación del resto de países de América del Sur. Por otro lado, uno de los grandes retos del país ha sido tener organizaciones estatales honestas, efectivas, transparentes, competitivas, lograr la inclusión de sus habitantes en las realizaciones de sus funciones como estado, así como la prestación de los servicios al pueblo. (Ley Marco del Empleo Público, Ley N°28175). Sin embargo, los poderes del estado han ido mostrando un bajo grado de compromiso y capacidad en sus funciones, levantando los índices de desconfianza del pueblo.

En nuestro país, parte de los problemas que presentaron las instituciones fue la inoperatividad total o parcial de algunas áreas, la sobrecarga laboral, la deserción del personal, el aumento de sus deudas financieras hasta el cierre total de sus representadas; con respecto al personal de trabajo parte de sus problemas fue: la incertidumbre laboral, el cautiverio obligatorio, el cómo mantener la olla familiar, el miedo a ser una estadística más del Covid-19 y/o de llevar el virus a casa y causar la muerte de un ser querido, el desconocimiento de como adecuarse a la nueva realidad laboral, las deudas financieras, entre otros, impulso el crecimiento de la desmotivación laboral viéndose reflejado en el bajo desempeño laboral de los trabajadores.

Si una institución quiere crecer y mantenerse en el tiempo; todo ello tiene que ser superado, estudios de diversos especialistas, señalaron que para ello intervienen tanto los factores internos como los externos. Los factores motivacionales han sido herramientas fundamentales para toda entidad y su principal factor son los empleados, los que dependen del compromiso hacia la organización, por lo tanto, la motivación laboral del personal en una institución, depende del tipo de cultura, clima organizacional, como también del liderazgo de la autoridad y del propio empleado; todos hemos pasado por situaciones difíciles en el desempeño de nuestras labores, una herramienta importante es la automotivación que ayuda a afrontar este tipo de situaciones aumentando la energía que dirige la misma.

Los médicos y los trabajadores de la salud tanto asistencial como administrativo son el recurso más valioso de cada país; los hospitales públicos son organizaciones humanas y tuvieron uno de los más importantes y difíciles papeles durante la emergencia sanitaria, porque mientras en todo el mundo la gente se quedaba en sus casas, para reducir la transmisión del SARS-COV, médicos y personal de la salud se alistaban hacer exactamente lo opuesto, exponiéndose en alto riesgo del COVID-19; por lo que sus autoridades debieron estar comprometidos en reconocer, identificar, analizar y entender el comportamiento de su personal y los motivos por los cuales ellos permanecen en la institución; es posible que no se llegue a comprender a plenitud, porque cada colaborador es diferente, así como sus motivaciones, pero es muy importante que las jefaturas tengan identificado cuáles son los factores motivacionales de su personal.

Dentro de la estructura funcional de los hospitales existe el área administrativa de Control de Asistencia del Personal (CAP), ahí procesan casi el 80% de la información base del personal, que es usada para realizar todos los procesos administrativos del recurso humano en general, está fue una de las pocas áreas administrativas que se vió obligada con todo su personal a seguir trabajando durante toda la pandemia, a pesar de ello han tenido constantes enfrentamientos con las jefaturas mayores cuando les exigían información con plazos cortos de entrega y con carácter de responsabilidad legal, el personal está

solicitando su retiro del área, el CAP prefiere realizar sus actividades sociales, independiente de la jefatura inmediata, motivos por los cuales se eligió este área para la realización del presente estudio.

Para ello se identificó el problema general de la investigación el que fue formulado de la siguiente manera ¿Cuáles son las percepciones motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022?, y como problemas específicos determinaron los siguientes: ¿Cuáles serían los factores motivacionales pos-pandemia que influyen el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022? y ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022?

La justificación y viabilidad de la presente investigación, se ha debido a que la administración pública como organización ha descuidado bastante el recurso humano administrativo, olvidando que ellos son una de las piezas primordiales del motor de marcha de toda institución, más aún, después de estas situaciones anómalas por las que se viene pasando se requiere tener al personal con un nivel alto de motivación. Por tanto, está investigación busca justificar la importancia de entender lo complejo y particular de la conducta de los colaboradores administrativos de esta área de Recursos Humanos, realizando un trabajo que tenga practicidad y pueda servir de consulta a la realidad a otros hospitales.

El objetivo general de este estudio fue Identificar las percepciones motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022 y sus objetivos específicos fueron: describir los factores motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022, y describir el nivel del desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.

Por tanto, se planteó como supuesto categórico que las percepciones motivacionales pos-pandemia influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, y como específicos la descripción

de los factores motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo.

## II. MARCO TEÓRICO

Paredes *et al.*, (2020) realizaron un análisis sobre el factor motivacional para alcanzar los objetivos en las entidades de educación estatal en la zona occidental del país. En el artículo mencionan a otros autores y concuerdan con lo que indican sobre la importancia, en toda empresa de la aplicación de estos factores y la relación con el desempeño laboral. La motivación en el trabajador puede lograr el compromiso de este con la empresa, evitar renunciaciones, mejora la relación en el ambiente laboral y con sus representantes, impulsa la actitud y el comportamiento, alinea y direcciona la actividad del individuo para alcanzar la finalidad de la empresa, señalando los factores motivacionales de Herzberg como una herramienta importante. El desempeño laboral es la segunda variable que eligieron en la investigación, es la interpretación del comportamiento del trabajador por medio de las formas de realización y resultado de su trabajo en la organización, estas pueden ser medibles de diversas maneras, como por el logro del fin de la empresa, que se dan por las competencias, contribución, entre otros; Las dimensiones de esta variable fueron la eficacia y la eficiencia. El alcance de la investigación fue precisar si el nivel alto de motivación conduce al logro de las metas de las instituciones por medio de su personal; los autores esperan que este estudio sea de guía para nuevas investigaciones. Este estudio fue de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional transversal con una muestra de 90 trabajadores, tipo de muestra censo, herramienta cuestionarios modelo Likert, los datos fueron procesados por medio de SOWTWARE en SPSS V.22, MICROSOFT EXCEL y las correlacionales de Pearson. Se encontró que los factores motivacionales frente al desempeño laboral están parcialmente adecuados, con respecto al desempeño laboral mencionan que es adecuado entre factores de motivación y desempeño laboral. Se encontró además que si no hay motivación el rendimiento del personal baja. Por lo que concluyeron que el factor motivacional tiene buena influencia en las dimensiones.

Dolores *et al.*, (2021) afirman que el coronavirus causo grandes daños a nivel mundial en todos los ámbitos, un sinfín de empresas paralizaron su funcionamiento y tuvieron que reinventarse de acuerdo a las medidas sanitarias ello también trajo grave perjuicio a miles de trabajadores que fueron despedidos por lo antes mencionado, viéndose terriblemente afectados en sostener sus

hogares debido a la pérdida o limitación de sus ingresos económicos, fue casi año y medio de estrictas restricciones dando el paso a la adaptación de la nueva realidad. Señalan que durante todo este tiempo se diversas empresas han realizado estudios, investigaciones y publicaciones que permite conocer con más detalle la evolución de la nueva realidad para la aplicación de la información en los diferentes ámbitos y áreas de estudio. Hay nuevos retos para las áreas de gestión de personal, deben desarrollar verdaderas fuentes de información sobre su personal para evitar tras está dura pandemia la quiebra de sus representadas como la fuga de talentos de sus recursos humanos, empleando diversas estrategias motivacionales entre sus colaboradores. En el artículo se mencionan los criterios de otros autores, que dicen que la excesiva carga laboral y horarios sin programación definida ha afectado tanto al personal que realiza trabajo remoto desde casa como a los que realizan trabajo mixto y presencial en el mismo centro laboral, han visto seriamente afectado el desempeño laboral del personal. Por ello es de suma importancia tener constantemente al personal altamente motivado para que las organizaciones puedan recuperarse de la situación generada por el coronavirus. Las organizaciones deben analizar diversas técnicas con el fin de aplicar estrategias motivacionales implementadas por otras instituciones. La satisfacción laboral brinda sensaciones optimistas sobre la labor propia muy al contrario de la labor que realiza el trabajador con insatisfacción. La motivaciones son impulsos que conlleva al colaborador a interactuar de determinada forma en su labor, Existe un gran variedad de teorías motivacionales siendo las más representativas la teoría de Maslow sobre las jerarquías de las exigencias vitales del ser humano, los cuales señalan la motivación de cada una de esas exigencias humanas (perspectiva y extrovertida) y la teoría de Herzberg; quien menciona que los factores motivacionales obedece a los factores higiénicos; que tiene carácter preventivo. También indican que los incentivos económicos dan resultados superiores, estos son acuerdos directos entre la organización y sus empleados, respetando el marco legal establecido y la reglamentación de los trabajadores.

García et al., (2016), acerca de los factores intrínsecos y extrínsecos mencionan que marcan las motivaciones laborales. Abordaron este tema como pieza esencial para toda institución. Indicaron que el recurso humano es

fundamental dentro de las instituciones; por ello está enlazado con la motivación interna como la necesidad de afiliación, logro reconocimiento y poder; entre los factores externos tienen la revisión del proceso, los incentivos monetarios, reconocimiento de logros, promover al equipo de trabajo, los factores mencionados les permitió demostrar la necesidad de extrínsecos producir altos grados de motivación. Se estableció que los factores intrínsecos y son vitales, ya que facilitan la generación de motivaciones en los colaboradores para un mejor desempeño en las tareas diarias de la empresa.

Moreira (2018) realizó un estudio acerca del ambiente laboral y su repercusión en el rendimiento laboral en instituciones educativas superiores. Esta investigación fue cuantitativa, con niveles descriptivos-transversales y de observación, en el cual dice que el clima organizacional tiene un lugar de preferencia en las instituciones, pues de las percepciones negativas o positivas que tiene un empleado sobre su ambiente laboral influye en su sentimiento de pertenencia y productividad en el desenvolvimiento de sus tareas. Su objetivo fue proponer un sistema para la recolección de datos y para que pueda analizar e interpretar los resultados. La muestra fue de 370 personas (docente y administrativo) a quienes se les aplicó una encuesta. El resultado fue la comprobación que el clima organizacional influye en el desempeño laboral y su productividad.

Delgado y Di Antonio (2020) realizaron un estudio de investigación acerca del impulso laboral y su repercusión en las tareas laborales institucionales. La falta de factores motivacionales a su personal a causado que los empleados renuncien a la empresa para buscar mejores condiciones salariales y laborales. La metodología que aplicaron para realizar el proyecto se trató de una investigación de campo de tipo cuantitativa, en la cual utilizaron como instrumento la encuesta y el tamaño de su muestra fue de 12 empleados. El resultado que obtuvieron genero 2 conclusiones: la primera indica un bajo grado de productividad en las labores, porque sienten que sus puestos no están relacionados por el que fueron contratados y que el sueldo que perciben ya no es un elemento principal como motivador, ya que todo ello les genero otro tipo de prioridades como la seguridad, la estabilidad en el trabajo, el ambiente de

trabajo, el reconocimiento laboral y las posibilidades de promoverse laboralmente a puestos superiores.

García y Gómez, (2019) señalan que existen diferentes teorías de factores motivacionales siendo los más representativos los supuestos de Herzberg y Maslow, por lo que realizan algunas comparaciones con las teorías no populares de otros autores. Para ellos el acicate es un factor fundamental para el desarrollo de toda institución. El objetivo principal fue identificar los índices de influencia de la aplicación de factores motivacionales como el de la teoría de Herzberg en esta empresa del sector privado. Aplicaron la investigación de enfoque cuantitativo, con un tipo de diseño descriptivo correlacional; emplearon una encuesta a una población de 50 empleados de las áreas comerciales. Determinaron que existe efecto entre la motivación de Herzbeerg y desempeño en las labores del personal del área comercial, el nivel con el cual tienen influencia es el de beneficios sociales de una de las dimensiones del factor higiénico, pero a su vez también tiene una influencia negativa así como el nivel de relación organizacional de las dimensiones del factor antes mencionado que genera una influencia negativa también, pero evidenciaron que los niveles de desempeño laboral son altos, más del 84% de empleados están satisfechos con los niveles de desempeño.

Alvarado (2021) investigó sobre los agentes motivacionales y su repercusión en el desempeño laboral. Dicho estudio fue correlacional, de diseño no experimental, transversal – correlacional. Tuvo una muestra de 14 empleados a quienes se les aplicó una encuesta. El propósito fue determinar la implicancia de la motivación a la productividad laboral. Los resultados indicaron que la motivación extrínseca afecta de manera regular en un 43,8% en las tareas laborales. Con respecto a la motivación intrínseca, se determinó que repercute de manera regular en un 32,5%. El grado de desempeño en las labores de la institución fue de un 47,5% de manera eficiente. Determinaron que existe influencia en la motivación hacia el desempeño del trabajador.

Cornejo (2021) En su estudio sobre la influencia de los agentes motivacionales intrínsecos y extrínsecos en el desarrollo laboral. El estudio fue no experimental y transversal. Su muestra consistió en 66 empleados contratados como CAS, a quienes le aplicaron una encuesta. Los resultados que obtuvieron en dicho

estudio determinó que el grado de motivación en el desarrollo de las labores de los empleados obtuvo un 57.58%; el cual, la parte extrínseca tuvo una repercusión de 62.12% y la intrínseca, un 59,09% observándose que el grado de motivación extrínseca fue mayor para un mejor desempeño del trabajador. Por lo tanto, se concluyó que sí existe influencia entre las dos variables.

Espinoza *et al.*, (2021) en el estudio que realizaron sobre el efecto de la motivación en la labor de los empleados de un puesto de salud. El estudio fue cuantitativo no experimental, de corte correlacional. Tuvo como muestra una población de 56 trabajadores administrativos a quienes les realizaron una encuesta. Los resultados indicaron que un 69.6% de los trabajadores son motivados de manera intrínseca; sin embargo, la motivación extrínseca fue de 30,4%. Estos niveles de resultado explican un bajo desempeño de parte del personal obteniendo un 71,4% de falta de compromiso con la institución. Los investigadores concluyeron que sí existe influencia entre la motivación con el desarrollo laboral de los empleados del sector administrativo.

Cedrón (2020) En su estudio de investigación sobre motivación y actividad laboral en tiempos de pandemia se propuso establecer la existencia de correlación entre las variables expuestas anteriormente. El presente estudio fue descriptiva-correlacional con una población de 106 empleados en donde se aplicó un cuestionario y una escala de medición del desempeño laboral. Los resultados indicaron que la motivación entre los trabajadores tanto intrínseca como extrínseca fueron bajas en un 50,9%, ello se ve reflejado en el 60,4% de descontento laboral. Se concluye que en tiempos de pandemia la motivación a los trabajadores fue baja y ello afectó al desempeño laboral.

Quintana y Tarqui, (2020) en su investigación sobre el grado de desempeño y la presencia de aspectos motivacionales para la eficacia de las labores en una institución de salud, se propuso detallar las diferentes dimensiones de la motivación para esclarecer su relación con el desarrollo de sus labores. El presente estudio fue transversal, teniendo una población de 208 trabajadores del sector salud aplicándoles una encuesta para la obtención de datos para el estudio estadístico. Los resultados indicaron una deficiencia en el desarrollo de sus laborales en un 78,8%, los motivos fueron que el 84,3%

indicaron estar desmotivadas por la falta de reconocimiento, capacitaciones y salarios de acuerdo con sus labores. Las conclusiones que llegó el investigador fue la puesta de un plan de acción que motive a los trabajadores a tener mejor desempeño mejorando sus motivaciones tanto intrínsecas y extrínsecas.

Arancel y Guardamino, (2019) en el estudio sobre agentes motivaciones y eficiencia en las labores gerenciales, se propusieron detallar aquellos agentes que ayudan a mejorar la calidad de productividad entre los gerentes. El estudio fue cuantitativo, descriptivo-correlacional. La muestra estuvo constituida por 53 gerentes a quienes se les aplicó una encuesta. El resultado de la investigación arrojó que el factor interno motivacional con mayor fuerza entre los gerentes es el reconocimiento, mientras que el factor interno motivacional con mayor incidencia entre los gerentes fue el ambiente laboral. Por lo que se concluye que existe estrecha relación entre la motivación y el desempeño laboral.

Jara (2021), en el estudio sobre los agentes motivacionales y el desarrollo laboral, se propuso describir la relación entre esas dos variables. Este estudio fue cuantitativa, transversal y correlacional. Para el desarrollo de esta investigación, contó con una muestra de 124 colaboradores aplicándoles la encuesta de JSS (1994). Los resultados indicaron que las agentes motivaciones entre el personal son mayores en la parte de los salarios y el ambiente laboral, estos agentes han logrado que el desempeño de los colaboradores sea mejor. Se concluye que la existencia de esta relación entre las dos variables conlleva a una mejora de parte de la empresa en los agentes extrínsecos para establecer una mejor eficacia entre sus trabajadores.

Reyes y Delfina, (2021) en su trabajo de investigación sobre el recurso humano calificado y motivado en las empresas para una mejor productividad, se propusieron indagar sobre aquellos agentes que lograrían obtener mejores empleados. Trabajo cuantitativo, transversal y descriptivo con una muestra de 117 empleados a quienes se les realizó una encuesta, sus resultados indicaron que el 80,3% de empleados reconocen que el agente reconocimiento y crecimiento profesional son importantes para motivar al trabajador. El trabajo concluye indicando que las empresas con trabajadores motivados en el reconocimiento y crecimiento profesional logran mejorar en su producción.

Orobio (2020), en su tesis sobre agentes motivacionales y el contentamiento laboral, se propuso determinar qué agentes generan contentamiento laboral. La tesis es cuantitativa no experimental, transversal-descriptivo con una muestra de 17 profesores a quienes se les aplicó dos escalas de Likert. Los resultados determinaron que los agentes intrínsecos motivacionales con mayor promedio aritmético fue el trabajo mismo (4,82%) y el agente motivacional extrínseco fue la seguridad laboral (4,68%), estos resultados originan que el contentamiento laboral fue el trabajo mismo (4,5%) juntamente con el crecimiento laboral, responsabilidad (4,47%). El tesista concluyó que, a mayor agente motivacionales, mayor será el contentamiento laboral y por ende mejor desempeño.

Barcia *et al.* (2019), en su artículo de investigación sobre el grado de motivación y su influencia en la actividad laboral, se propusieron describir el nivel de motivación de los trabajadores para realizar sus actividades. El presente artículo fue cuali-cuantitativo, descriptivo, estadístico y bibliográfico. Contó con una muestra de 30 docentes a quienes se les aplicó una escala de motivación laboral. Los resultados indicaron que el 80% de los encuestados tienen un alto grado de motivación, mayormente extrínseca por lo que su producción laboral es óptima. Los autores concluyen que es necesario mejorar en los trabajadores su motivación intrínseca para que la producción de su trabajo se aún mayor.

Arboleda y Cardona, (2018) en el artículo de investigación sobre los operadores que aporta en la actividad laboral de manera positiva, su objetivo fue analizar los factores que favorecen dicha actividad. El artículo fue transversal cuantitativo contando con una muestra de 224 personal de salud de 69 centros de salud a quienes se les aplicó una encuesta de las cuales se obtuvo que el agente motivacional del ambiente laboral es mayor en los trabajadores con un 70,5%, los agentes como la capacitación y salario solo indicó un 49,6%. Los autores concluyeron que el ambiente laboral es un agente muy fundamental para el desempeño óptimo de las labores entre su personal.

Peña y Villón, (2018) En su artículo de investigación sobre motivación, talento humano y desempeño laboral, se propusieron indagar de qué manera repercuten en su desarrollo estas tres variables. El estudio fue hermenéutico,

bibliográfico-documental. Definieron diferentes puntos con respecto a las variables propuestas concluyendo que las empresas y los colaboradores tienen una relación fuerte. Las empresas dependen de los colaboradores, al igual que los colaboradores de la empresa, por lo que es necesario la motivación de parte de las empresas a sus trabajadores y de esta manera el trabajador repercute ello por medio de su óptima labor en beneficio de la empresa.

Arinaitwe y Barigye, (2021) en su estudio se investigó la relación entre las prácticas de desarrollo de recursos humanos y el desempeño laboral en una universidad. Las prácticas de desarrollo de recursos humanos en relación con el desempeño laboral del personal académico fueron la evaluación del desempeño, la capacitación y la promoción. El estudio utilizó el diseño de investigación correlacional en una muestra de 150 encuestados con datos recopilados mediante una encuesta. Los datos se analizaron utilizando métodos cuantitativos. Los resultados descriptivos revelaron que el desempeño del personal académico fue alto. Los resultados de la regresión mostraron que la formación y la promoción tenían una influencia positiva y significativa en el desempeño laboral del personal académico. Sin embargo, la influencia de la evaluación del desempeño en el desempeño laboral del personal académico no fue significativa. Por lo tanto, se concluyó que la implementación de la evaluación del desempeño fue débil para tener una influencia significativa en el desempeño del personal académico. La formación era fundamental para el desempeño del personal académico en la universidad y la promoción era un requisito previo para el desempeño del personal académico.

Oravee *et al.* (2018), indicaron en su investigación que los esfuerzos realizados por los trabajadores en la producción, determina el rendimiento general de la organización. La gerencia en las organizaciones, por lo tanto, se esfuerza para mejorar el desempeño de su personal por medio de diferentes recompensas a aumentar la satisfacción laboral y, por ende, el rendimiento de los empleados. El estudio examinó cómo las recompensas intrínsecas y extrínsecas afectaron el desempeño de los empleados. La información para el estudio fue recopilada a través de fuentes secundarias (libros de texto, registros oficiales, publicaciones periódicas) y a través de encuestas de campo utilizando cuestionarios y entrevistas. como instrumentos. Los análisis de los datos

revelaron que, aunque la satisfacción laboral tuvo un impacto positivo en el desempeño de los empleados de la agencia, no se puede lograr de manera efectiva solo a través de factores de higiene. Por lo tanto, los autores recomiendan, entre otras cosas, que la agencia debería dar más atención a las recompensas financieras para permitir que el personal de la organización satisficiera sus necesidades primarias para la máxima satisfacción en el trabajo y, en consecuencia, un mejor desempeño.

En relación a las teorías de la base teórica plantean que la motivación es la realización de un motivo que puede ser la realización u omisión de una acción, pues se trata de un componente psicológico que guía, mantiene y concluye la conducta del individuo. Medina *et al.* (2021), también describe a la motivación como un proceso en el que los esfuerzos de uno son energizados, dirigidos y mantenidos para lograr metas. La palabra motivación proviene de la palabra latina “*movere*”, que significa “transferir” o “empujar” (Navaneetha y Bhaskar, 2018). La motivación es el mecanismo interno que guía la conducta. El objetivo de la motivación es permitir que los empleados aumenten la productividad, la eficiencia y mejoren el desempeño general de la organización.

Esto puede usarse como un catalizador para que los empleados mejoren su desempeño (Rival *et al.* 2018). Las organizaciones necesitan encontrar los factores que motiven a los empleados a rendir al máximo de su potencial (Soliman *et al.*, 2022). Se supone que los empleados valoran las recompensas extrínsecas e intrínsecas. La mayoría de las investigaciones sobre estudios de motivación tienden a utilizar los modelos de factores intrínsecos y extrínsecos del modelo de Herzberg.

La mayor parte de la automotivación proviene de la personalidad y las necesidades humanas (Pancasila *et al.* 2020). Como parte de esta teoría, se ha introducido los términos motivación intrínseca y extrínseca. La primera es la tendencia innata a desarrollar las propias capacidades, buscar nuevos desafíos, y explorar para el aprendizaje. Este tipo de motivación proviene de hacer actividades por sí mismas, lo que significa que las personas sienten satisfacción solo al hacer la actividad en sí. Por el contrario, la segunda motivación dirige a los individuos a lograr resultados externos. En otras palabras, la actividad en sí

no produce ninguna satisfacción, sino sus consecuencias. Por lo tanto, los individuos la realizan para lograr los resultados deseados.

En cuanto a las teorías que sustentan a las categorías y a las sub categorías, tenemos que la motivación laboral es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro de los individuos, así como en su entorno, para iniciar comportamientos relacionados con el trabajo y determinar su forma, dirección, intensidad y duración (Banin *et al.* 2020).

La motivación laboral se deriva de una interacción entre las diferencias individuales y su entorno (por ejemplo, cultural, social y organizacional del trabajo (Shkoler y Kimura, 2020). Además, la motivación se ve afectada por los rasgos de personalidad, las necesidades e incluso la adecuación al trabajo, al tiempo que genera varios resultados y actitudes, como satisfacción, comportamientos de ciudadanía organizacional, compromiso y más.

Además, la motivación laboral, como término general bajo la teoría de la autodeterminación, generalmente se divide en dos construcciones principales: motivación intrínseca versus motivación extrínseca (Rival *et al.* 2018). Por un lado, la motivación intrínseca es un motor interno. Los empleados trabajan por la emoción, el sentimiento de logro, la alegría y la satisfacción personal que logran tanto de los procesos de las actividades relacionadas con el trabajo como de sus resultados. Así también, la motivación extrínseca sustenta que el impulso del individuo hacia el trabajo está influenciado por la organización, el trabajo en sí y el entorno del empleado (Girdwichai y Sriviboon, 2020). Estos pueden variar desde normas sociales, influencia de pares, necesidades financieras, promesas de recompensa y más. Como tal, estar motivado extrínsecamente se está enfocando en la utilidad de la actividad más que en la actividad misma (Ekundayo y Babalola, 2018). Sin embargo, esto no significa, de ninguna manera, que la motivación extrínseca sea menos efectiva que la motivación intrínseca.

Cada tipo de motivación se encuentra en polos opuestos de un único continuo (Forson *et al.*, 2021). Sin embargo, estamos de acuerdo con la noción de que son mutuamente independientes, cada una con antecedentes y resultados únicos en las organizaciones, debido a que existen incentivos

financieros junto con tareas interesantes, las personas pueden experimentar simultáneamente una motivación extrínseca e intrínseca para hacer su trabajo (Wozniak, 2018).

El desempeño laboral es la forma en que los empleados se esfuerzan por trabajar de manera efectiva para alcanzar las metas organizacionales (Sorlie *et al.*, 2022). Por ello, el desempeño laboral es el valor que se espera contribuya a la organización de las diferentes competencias actitudinales que un individuo desarrolla y realiza en un determinado período (Loan, 2020). Por otro lado, es un proceso continuo en el que los empleados son informados de las expectativas que se necesitan de ellos; también es el comportamiento que se puede ver en los empleados y que son relevantes para el logro de los objetivos de la institución.

El desempeño laboral es extremadamente situacional, es decir, varía de persona a persona y de situación a situación, porque depende de innumerables factores (Arinaitwe y Barigye, 2021). Existen ciertas áreas que determinan el desempeño de un trabajador: comunicación, resolución de problemas, toma de decisiones, profesionalismo, aceptación del cambio, iniciativa, relaciones interpersonales, responsabilidad, trabajo en equipo, actitud y desempeño laboral (Ramos *et al.*, 2019). Además, el desempeño laboral es considerado como un medio para valorar a los empleados, desarrollar sus habilidades, fortalecer su desempeño y distribuir recompensas (Wang & Chen, 2020). La evaluación del nivel de desempeño es de gran importancia ya que trae beneficios al jefe y proporciona una comprensión más clara de lo que está pasando dentro de la empresa y cuál podría ser su futuro.

La dimensionalidad respecto al desempeño laboral es un constructo que comprende comportamientos bajo el control de los trabajadores que contribuyen a las metas organizacionales (Inayat y Khan, 2021). El desempeño es un conjunto de comportamientos, no las variables que determinan estos comportamientos o sus resultados. La definición es bastante abierta porque es la única forma de describir un fenómeno que varía sustancialmente según el trabajo y el tiempo. Sin embargo, existe consenso en cuanto a la naturaleza multidimensional del desempeño. A pesar de que se han propuesto diferentes

dimensiones, como el desempeño en seguridad y el desempeño adaptativo, existen tres dominios principales del desempeño laboral: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente (Chieh & Meng, 2020). Al juntarse estas dimensiones brindan un enfoque relativamente integral y parsimonioso del desempeño laboral general.

A continuación, se definirá cada una de estas dimensiones. El primero es el desempeño de tareas, que se refiere a comportamientos que contribuyen a la producción de un bien o la prestación de un servicio (Oravee, *et al.*, 2018). Tiene que ver con comportamientos que varían según los trabajos, probablemente prescritos por roles y que generalmente se incluyen en la descripción del trabajo (Castro & Delgado, 2020). Al estar relacionado con las tareas laborales básicas, es difícil hallar marcos genéricos para el desempeño de las tareas, por lo que se utilizan marcos específicos del contexto en su lugar.

La segunda dimensión es el desempeño contextual, también conocido como comportamiento de ciudadanía organizacional (López *et al.*, 2021). Puede definirse como comportamiento que contribuye a las metas de la organización contribuyendo a su entorno social y psicológico (Mendieta *et al.*, 2020). Incluye tareas más allá de los deberes laborales, iniciativa, proactividad, cooperación con otros o entusiasmo. La distinción con el desempeño de tareas es que en el desempeño contextual se promueve el funcionamiento efectivo de la organización, pero no necesariamente con un efecto directo sobre la productividad de los trabajadores.

La tercera dimensión es el comportamiento laboral contraproducente, que se define como comportamiento voluntario que perjudica el bienestar de la organización (Bienkowska y Tworek, 2020). Comprende el comportamiento fuera de la tarea, el presentismo, las quejas, la realización incorrecta de las tareas a propósito y el mal uso de los privilegios, entre otros (Reyes, 2018). Estos comportamientos desviados están relacionados con consecuencias negativas a nivel personal y organizacional.

En la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral se señala que la motivación puede considerarse como una variable que contribuye a

mejorar el desempeño de los empleados (Guzmán et al., 2020). La motivación para realizar un trabajo puede verse como motivación intrínseca y extrínseca. La motivación intrínseca tiene un efecto positivo para aumentar la creatividad (Davidescu *et al.*, 2020). El empleado puede estar intrínsecamente motivado, aunque encuentre obstáculos y desafíos. Se necesitan comentarios del gerente para mejorar el desarrollo de los empleados. La motivación es una energía interna que impulsa el comportamiento individual. La motivación es un impulsor del comportamiento causal que hace que el individuo actúe. La motivación de los empleados está relacionada con la disposición de los individuos para satisfacer sus necesidades (Pancasila, *et al.*, 2020). Este concepto hace referencia a la jerarquía de necesidades de Maslow. Esta necesidad llevará al individuo a desempeñarse mejor en su carrera en la medida en que pueda desempeñarse en su desempeño laboral (Rolin, 2020). El rendimiento puede ser sobre sus clientes, salario u otros. Un empleado altamente motivado intenta demostrar buena responsabilidad por su trabajo. Un empleado con un buen desempeño en el trabajo resultará en un aumento del valor para la organización. Los problemas sobre la motivación de los empleados frecuentemente se asocian con la satisfacción laboral percibida y el bienestar de los empleados.

Una persona motivada demuestra su gran esfuerzo para lograr las metas de la organización de la mejor manera (Wozniak, 2018). Los empleados con un alto nivel de motivación muestran a las personas que mejor se adaptan al obtener buenos resultados que a su vez logran los objetivos de la organización. Es probable que los trabajadores motivados afecten el aumento del desempeño laboral. Por lo tanto, los intentos de aumentar el rendimiento laboral pueden tenerse en cuenta aumentando la motivación de los empleados.

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En términos científicos el presente trabajo será una investigación aplicada de tipo no experimental, que va de acuerdo al objetivo de la investigación; el cual, se desarrollo mediante el estudio del método cualitativo, estos indicadores estarán bajo el control de procedimientos técnicos, nombre asignado a paradigmas interpretativos; este proceso de investigación funcionará de forma circular entre los componentes a utilizar, que permitirá reconstruir la realidad social de mano con la objetividad y la documentación. Por tanto, el presente estudio se desplegará bajo el diseño de la investigación de campo etnográfica no estandarizada, quiere decir etnografía en sentido estricto que es recopilación de datos especial, accesible a condiciones generales y situaciones específicas. La recopilación de los datos consistirá en la observación participativa y la entrevista experimental/provocativa, con el fin de conocer los factores motivacionales para elevar el desempeño laboral.

#### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

Categoría: Factores motivacionales

Es la mezcla de sentimientos de superación con las necesidades de autorrealización (Maslow, 2012), busca lograr una conducta laboral motivada y es de naturaleza cognitiva, afectiva y conductual (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1993).

Categoría: Desempeño laboral

Es el desenvolvimiento laboral, que muestran los trabajadores en la realización de sus actividades laborales. Es una disciplina, que se desarrolla y se hace visible por medio del comportamiento del servidor con la visión en las metas puestas, direccionando en lograr los objetivos institucionales. (Chiavenato 2000). También se define como el proceso por el cual se determina el éxito de una

organización en el alcance de sus metas, actividades y objetivos laborales. (Robbins, *et al.*, 2010).

Los seres humanos tienen desempeños diferentes debido a la diversidad de motivos. La diversidad genera características de conductas y metas diferentes. Se han utilizado muchas variables para definir las diferencias individuales en el desempeño de los trabajadores. habilidades y competencias y las recompensas intrínsecas, los niveles de aspiración,

**Tabla 1**

*Categorización*

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	CÓDIGOS
Factores motivacionales	Motivación extrínseca	Remuneración
		Entorno laboral
		Supervisión
	Motivación intrínseca	Seguridad laboral
		Logro
		Reconocimiento
Desempeño laboral	Desempeño de tareas	Trabajo en grupo
		Nivel de toma de decisiones
		Nivel de calidad de servicio
	Comportamiento Organizacional	Nivel de producción
Nivel de relación con los compañeros		
		Nivel de conocimiento

Nota: Elaborado por la investigadora

**3.3. Escenario de estudio**

El estudio tuvo como escenario la oficina de control de asistencia de un hospital público, ubicado en la esquina de un primer piso, cerca de las áreas de emergencia y la puerta de salida del nosocomio, es de material noble, la medida es de 6m x 6m, de doble puerta, ventana grande, pero de modelo antiguo de oficina (un tanto limitante), cuenta con archivadores aéreos en todas las paredes,

y 8 juegos de cómputo con sus respectivos muebles de escritorio de oficina pequeños, así como 4 muebles tipo archivador de piso.

### 3.4. Participantes

La muestra estuvo conformada por 5 servidores públicos, el criterio aplicado fue que los participantes sean trabajadores de la misma oficina sin importar la modalidad de trabajo (presencial, virtual o mixta), se consideró que el personal acepte términos de consentimiento informado (cuestionarios cortos o entrevista de tiempos cortos de duración y con el respectivo permiso para grabarlos), para aquellos que laboran de manera remota la entrevista se les aplicó de forma virtual.

**Tabla 2**

*Entrevistados*

PARTICIPANTES	CARGO	TIEMPO LABORAL
PATRICIA OLIVA GUERRA SALTARICH	Jefa del área	2 años
BRENDA MARTÍNEZ PINTO	Asistente Administrativo	2 años
MARÍA ROJAS CAJA	Técnico Administrativo	20 años
EMILIA JIMENO MALPARTIDA	Técnico Administrativo	3 años
ROLANDO REVILLA GARCÍA	Técnico Administrativo	6 meses

*Nota:* Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica y el instrumento que se empleó fue la observación y la entrevista. La aplicación de estas herramientas proporcionó información concurrente y muy precisa, debido al tamaño de la muestra; en donde se fue anotando en un

cuaderno de registro; al mismo tiempo, fueron grabados mediante el aplicativo de grabación de audio de un celular. Se transcribió toda la información en Word de tal manera que se obtuvieron los datos claros y se realizó una buena sistematización de la información obtenida. Estos instrumentos fueron elaborados por la investigadora, el cuestionario constó de 17 preguntas de las cuales 9 pregunta recopiló información sobre factores motivacionales y 8 preguntas recopiló información de desempeño laboral, teniendo en cuenta los conocimientos del marco teórico, el objeto del estudio y la naturaleza de la investigación es cualitativa.

### **3.6. Procedimiento**

El procedimiento consistió, primero, en la técnica de observación, en él se observó al personal en el desarrollo de su función laborales dentro de su horario de trabajo; para ello, se contó con un cuaderno de apuntes. Toda la información fue vaciada a una base de datos creada especialmente para el presente estudio. La entrevista se realizó en la misma oficina teniendo una duración de 45 minutos, dicha entrevista fue grabada también por medio de un celular. Las acciones de la entrevista se iniciaron con el consentimiento del entrevistado de tal manera que la comunicación fue abierta y de confianza. Después de ello se transcribió la información transportándolo al programa ATLAS.ti versión 22 en donde se sistematizaron los datos para la generación de códigos a la información y datos que se encontraba, ello ayudó a generar nubes de palabras que facilitaron a la identificación de las teorías y categorías por medio de la triangulación de códigos. Luego de la sistematización de los datos se procedió a redactar, interpretar la información para dar respuesta a los objetivos propuestos en el presente estudio. Al final se redactó las conclusiones y las recomendaciones de acuerdo a los objetivos planteados al inicio de la investigación.

### **3.7. Rigor científico**

De acuerdo con el rigor científico en el presente estudio tuvo como criterios la credibilidad o valor de verdad porque se demuestra que la información obtenida es el resultado de una entrevista a personas que desarrollan sus labores en el mismo lugar en donde se estableció el campo de estudio, al mismo tiempo, con

los datos obtenidos en las entrevistas fueron sustentados con diferentes artículos de revistas, nacionales e internacionales, que ayudaron a establecer las respectivas discusiones. La confirmabilidad, se basó en la transcripción de manera fiel según las respuestas de los entrevistados. La transferibilidad o aplicabilidad, los resultados de la presente investigación puede aplicarse en otras con iguales condiciones. La auditabilidad, consiste en que los resultados obtenidos por el presente estudio sirvan para que otros investigadores lo tomen como referencia para ampliar sobre el tema, de tal manera que se surjan nuevas propuestas para la resolución de dificultades similares. Los parámetros éticos son indispensables al realizar todo tipo de investigación, el cual exige el cumplimiento de una serie de requisitos. Para que una investigación tenga credibilidad y calidad tiene que responder a la verdad, aplicabilidad, consistencia y a lo neutral (Guba & Lincoln, 1989).

### **3.8. Método de análisis de la información**

De acuerdo con la recolección de información a través de la observación y de la entrevista se elaboró información nueva teniendo como visión el reforzar la teoría; toda la información adquirida fue procesada. Por ello, se sistematizó por medio de los programas informáticos actuales como el programa ATLAS.ti.22 y conseguir una información recopilada de calidad. Se codificaron las palabras claves de las entrevistas para luego describir la teoría y establecer el aporte del investigador.

### **3.9. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos acompañaron los procesos de este estudio, por lo que se consideró lo siguiente: la humanización, solidaridad, complejidad, autonomía entre otros, con ello se logró enfocar el estudio de manera objetiva para solucionar los problemas laborales presentado en el lugar en dónde se realizó la investigación. Para la una buena referencia de las citas de otros autores se aplicó el formato establecido por la universidad APA edición 7. Los entrevistados fueron advertidos que sus respuestas serán exclusivamente para un estudio cualitativo por lo que se les brindó un documento de consentimiento informado. Toda la información y los datos utilizados en la presente investigación están

referenciados debidamente, los entrevistados fueron trabajadores del mismo lugar en estudio.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. Resultado**

#### **4.1.1. Observación**

Los resultados que se obtuvieron de la aplicación de esta técnica evidencio parte de las causas del crecimiento de la desmotivación del personal las cuales fueron debido a la desnivelación de funciones, la excesiva sobre carga laboral, la precariedad del programa informático de control de asistencia, ambientes y mobiliario inadecuados y peligrosos, desabastecimiento de material de trabajo, exigencia de información oficial con carácter de responsabilidad legal, por parte de las jefaturas mayores aun sabiendo que el programa informatico con el que cuentan es muy primario, las jefaturas mayores no realizan ni aplican programas de confraternidad ni de acercamiento con el personal de este area, el personal presenta niveles altos de cansancio sobre el desarrollo de sus labores, hubo bastante deserción laboral, y cuando contrataban personal nuevo este era inexperto. Todo ello fue registrado en un cuaderno y luego ingresado en una base de datos.

#### **4.1.2. Entrevista**

Luego de haberse elaborado el instrumento de investigación para la entrevista, haberse elegido a los participantes para la aplicación de la tecnica de investigación denominada entrevista, y posteriormente haberse aplicado el instrumento a los participantes, se obtuvo muy valiosa información, la misma que fue obtenida mediante grabación de voz, por confidencialidad pedida por parte de los entrevistados y posteriormente transcrita fielmente a una hoja Word, se dio inicio al análisis de los datos obtenidos, el mismo que sirvió en la presente investigación para la formulación de las conclusiones sus respectivas recomendaciones.

**Objetivo general: Identificar las percepciones motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.**



## **Primera categoría: Factores motivacionales**

**Pregunta 1** ¿Qué entiende por factores motivacionales y cuáles de ellas influyen actualmente en su desempeño laboral?

**E 1:** Son los que de alguna manera van ayudarte a realizar tus objetivos laborales o personales. Los F. M pos-pandemia en temas laborales han ayudado a superar todo el tema de la pandemia y no bajar el ritmo de los logros laborales y personales. La responsabilidad, el logro el mejorar el día a día y motivar en el trabajo de que de laguna manera no tener un reconocimiento externo, pero sí interno.

**E 2:** Algo que te saque adelante de lo malo que has vivido que saque adelante como un impulso para borrar lo malo vivido, el apoyo psicológico por todo lo sucedido y nos va ayudar a borrar lo vivido porque todo esto ha sido una tragedia.

**E 3:** Laboral, reconocimiento y el salario. Reconocer el trabajo que nosotros aportamos con gracias con una constancia, una resolución que el hospital brinde como agradecimiento y en forma de salario por la labor que se realiza.

**E 4:** El desarrollo personal, el reconocimiento profesional y el crecimiento de las personas, como profesional el desarrollo del trabajo la responsabilidad y la puntualidad.

**E 5:** Yo entiendo un lugar de trabajo que es todo desde un ambiente que se utiliza para laboral y hasta el reconocimiento que tenemos por la labor, también que faciliten tecnológicamente y materiales todo ello influye en la motivación en el trabajo. Nosotros debemos de tener tranquilidad, venimos de la pandemia, venimos nerviosos e inquietos con ansiedad, he pasado así, más que todo nos brinden seguridad y tranquilidad en el trabajo no tener problemas o crearnos problemas buscar soluciones.



**Pregunta 2** ¿Considera que estos factores motivacionales pos-pandemia ha influenciado en su desempeño laboral durante y después de la etapa crítica de la pandemia?

**E 1:** Bastante, si no hubiera tenido motivación hubiera abandonado el trabajo.

**E 2:** Durante la pandemia ha sido un estrés y que hasta ahora se continúa.

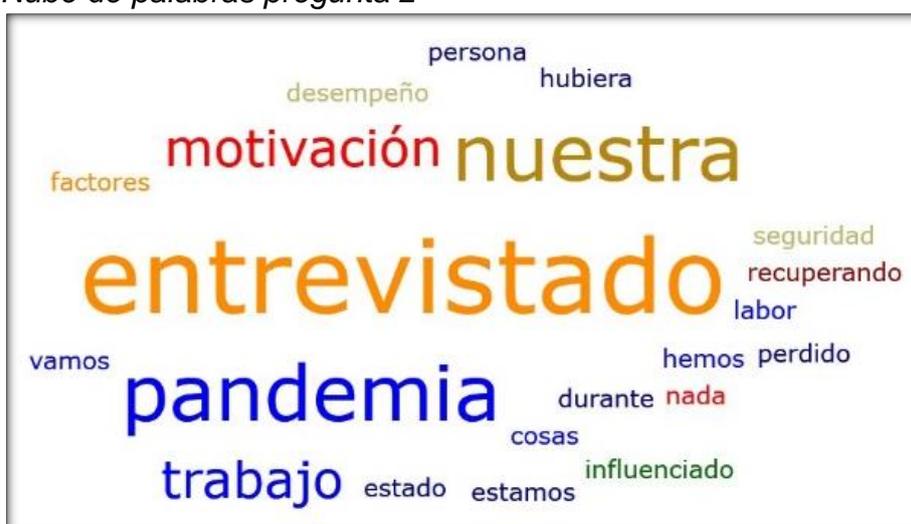
**E 3:** No, no nos han brindado un factor motivacional, hemos estado trabajando sin recibir nada, eso no ha cambiado pues trabajamos para realizarlo mejor.

**E 4:** La responsabilidad sí, porque en la pandemia hemos estado apoyando y en lo profesional también.

**E 5:** Si ha influenciado a nuestra labor al estar pendientes a no contagiarse y nuestra familia esté bien ello influenció en nuestra labor entonces pienso que poco a poco recuperando el tiempo perdido muchas cosas se ha perdido, perdimos la preocupación del trabajo solo se pensaba salir de las funciones que se tenía, ya estamos retomando las cosas. Los factores que te respondí claro que sí vamos recuperando la seguridad como persona y trabajadores estamos asumiendo nuestro camino nuestra seguridad y vamos saliendo de lo que nos encontramos.

Figura 3:

*Nube de palabras pregunta 2*



Nota: Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario 2:** Se infiere durante la etapa crítica de la pandemia el factor motivacional de parte de la institución no ha sido tan fuerte; sin embargo, el factor intrínseco ha sido uno de los puntos significativos en el desempeño laboral, pues la responsabilidad en el cumplimiento del deber ha sido superior que las motivaciones extrínsecas.

Banin *et al.* (2020), la motivación se relaciona con el desempeño determinando su forma de trabajo y orientando sus objetivos tanto personales como laborales. Se tiene que tener en cuenta que la gran parte de la motivación parte de la persona misma, aunque se encuentre en un ambiente nada motivador (Pancasila *et al.* 2020). En la entrevista los participantes confirman ello, pues ellos mismos se motivaron para cumplir lo encomendado.

### Primera subcategorización: Motivación extrínseca

**Pregunta:** ¿La remuneración que recibe por su trabajo es satisfactorio, recibe incentivos como vales de consumo, reconocimiento laboral, etc.?

**E 1:** La remuneración nunca es suficiente con lo que uno hace en el trabajo uno quiere mejorar en su motivación personal, tranquila pero no satisfecha.

**E 2:** No, empezando como sueldo no es beneficio para nadie, y los beneficios nos dan cada un mucho tiempo, reconocimiento no hay.

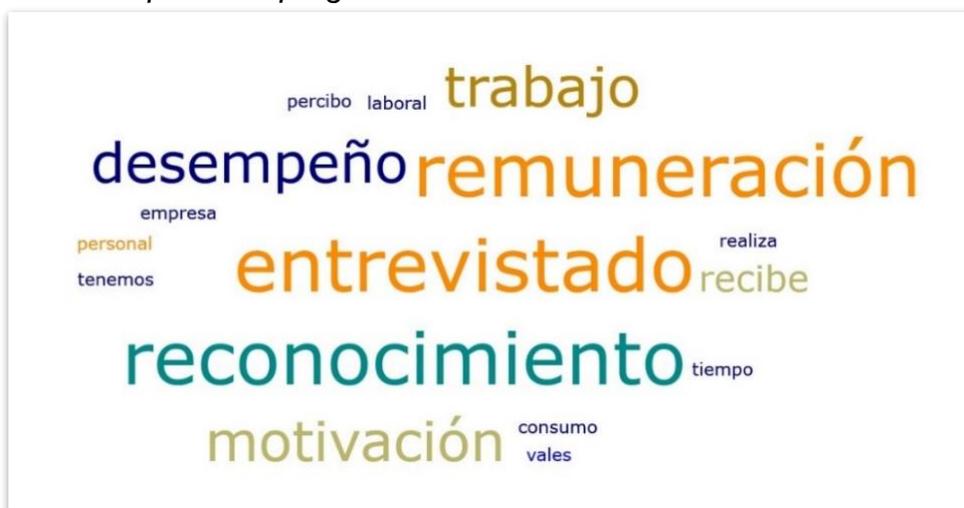
**E 3:** Para mí sí, entre las labores de desempeño que hago, sí me siento bien y percibo que mi remuneración es buena, no pido ganar más soy consciente que es acorde con lo que uno realiza.

**E 4:** Bueno me están tratando como tercero no percibo ningún reconocimiento hasta el momento, para el trabajo que se realiza no, es muy básico.

**E 5:** La remuneración que se recibe no es satisfactoria nosotros realizamos un trabajo minucioso que demanda tiempo y tenemos que tener los 5 sentidos en ello y el personal administrativo como nombrados no tenemos un reconocimiento salarial que si lo tienen otras unidades si sumamos los ingresos mensuales y los vales de consumo la verdad que no merecemos esa remuneración.

Figura 4:

*Nube de palabras pregunta 3*



*Nota:* Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario 3:** Se infiere la mayoría coinciden que la remuneración percibida es básica y no está acorde a la labor realizada, al mismo tiempo aceptan que no hubo reconocimiento de otra índole por el tiempo de pandemia, por lo que reconocen que la institución no motiva en ese aspecto a sus trabajadores de esa área.

Para Girdwichai y Sriviboon (2020) la motivación extrínseca es el impulso que la institución o empresa brinda al empleado para un mejor desempeño en sus labores. Si bien es cierto, la empresa se beneficia con el buen desempeño del trabajador (Ekundayo y Babalola, 2018); sin embargo, el trabajador anhela este tipo de motivación. En la entrevista los participantes indican que no hay reconocimiento por lo que su desempeño laboral solo es cumplir con lo establecido y no ir más allá de sus funciones.

**Pregunta:** Detalle cómo considera el entorno laboral donde trabaja (relación con sus compañeros y jefe de área).

**E 1:** Sí, no tengo ningún inconveniente, hay compañerismo, y que a pesar de los inconvenientes se sabe trabajar en equipo.

**E 2:** La relación es buena los compañeros son amigos nos llevamos bien nos hemos apoyado en el trabajo y resuelto algunas dudas. con el jefe de unidad algunas cosas. pero las personas opinan distintas que otra al final se trata de resolver.

**E 3:** El trabajo en oficina es bueno de respeto y de responsabilidad.

**E 4:** La relación con mis compañeros es amical respetuosa y trabajo de grupo con la jefa igual, hay comunicación con todos.

**E 5:** El entorno laboral en que me encuentro, existe un buen clima laboral encontramos persona dispuesto a colaborar, dispuesta a aprender, apoyar a otro cuando se inicia un trabajo se realiza en conjunto, sí existe un clima laboral en cuanto a la parte jerárquica los jefes aún faltan crear un clima entre ellos porque no nos encontramos juntos estamos separados en oficina por eso hay poca comunicación es escaso la comunicación con ellos.

Figura 5:

*Nube de palabras pregunta 4*



*Nota:* Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario:** Ante ello se infiere que la relación entre los compañeros del área es amical, de respeto, y trabajo en equipo; sin embargo, la relación con los jefes del área es casi nulo, pues no hay mucha comunicación.

Rival, *et al.* (2018) indica que uno de las motivaciones es el lugar de trabajo por el cual el empleado se conecta de una manera familiar, si esta es un ambiente agradable; sin embargo, cuando el ambiente no es favorable este punto se convierte en algo negativo y de alguna manera crea un rechazo de estar en ese lugar. El ambiente ayuda a enfocarse en la actividad de manera agradable (Ekundayo y Babalola, 2018).

**Pregunta:** ¿Cree que las capacitaciones que ofrece la institución al personal son adecuadas a sus funciones?

**E 1:** Las capacitaciones no he estado asistiendo por las labores que realizo, las capacitaciones específicas para la oficina no la hay.

**E 2:** No, las capacitaciones son de cuanto en cuanto y más por la pandemia, pero la misma institución no lo hace.

**E 3:** Muchas veces he participado en las capacitaciones, pero me parece interesante pero no he participado en ninguna de ellas., pero no es escuchado una capacitación con respecto a mi labor.

**E 4:** Hasta el momento no he recibido ninguna capacitación desde que he entrado a trabajar 8 meses.

**E 5:** En los últimos años en la unidad no ha habido oportunidades de capacitación si ha habido alguna no ha sido referente a las funciones que realizamos falta más, conocer los sistemas de recursos humanos nos ayudará a tener buen desempeño.

Figura 6:

*Nube de palabras pregunta 5*



Nota: Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario:** Se infiere que la institución no realiza capacitaciones específicas con respecto a las funciones de la parte administrativa; al mismo tiempo, si se realiza alguna capacitación las labores diarias y el ritmo de trabajo en las oficinas no permite que los trabajadores sean partícipes, ya que tienen que presentar los expedientes en un tiempo determinado que no es tan amplio.

La empresa o institución al no dar capacitaciones a su personal de manera específica desarrolla en el personal un sentimiento de rechazo y que no les están tomando en cuenta en la institución. (Banin *et al.* 2020) indica ello, si la empresa no motiva en capacidades a sus empleados, estos al final dejarían sus lugares para ebuscar nuevas oportunidades.



**Corolario:** Ante ello se infiere que la institución ha cumplido con los protocolos de bioseguridad; sin embargo, el personal no cumple con los protocolos; al mismo tiempo, el lugar en donde se realizan las labores es pequeño y no cuentan con la ventilación adecuada para evitar los contagios, en esa parte es donde la institución no ha implementado nada al respecto.

Otras de las motivaciones extrínsecas es el cuidado del personal; si la empresa tiene cuidado de su personal, entonces estos se sentirán motivados a seguir en sus labores de manera óptima. (Wozniak, 2018) indica que si el empleado experimenta dicha motivación de parte de su empleador logrará buenos resultados en la tarea que se les ha encargado. En este caso, en el estudio realizado la empresa solo ha cumplido con entregar los enseres, pero no hay más que eso.

## Segunda subcategorización: Motivación intrínseca

**Pregunta:** ¿Considera que la institución donde trabaja le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal dándole la oportunidad de desarrollar sus competencias laborales?

**E 1:** Estoy en el camino que me han ayudado sí, pero eso viene enlazado con la motivación personal, estoy en camino.

**E 2:** No del todo porque faltan cosas que aumentar, no.

**E 3:** Ahora no, estoy realizando una función que no es lo que yo he estudiado, antes de la pandemia estaba en otra área donde se desarrolla lo que he estudiado. Por lo de la pandemia no tiene nada que ver con lo que hago ahora y es para aprender y no quedar mal con las personas.

**E 4:** Creo que todavía no me desarrollo como profesional mi trabajo es poco tiempo

**E 5:** Creo que sí al menos si me dio la oportunidad de desarrollar mis conocimientos en apoyar en eso en el poco tiempo que tengo en la institución en las gestiones anteriores y me ayudaron al cumplir el perfil, me dieron oportunidad de realizar y me gustaría que, así como dan la oportunidad se den a todos tenemos el derecho de asumir retos.

Figura 8:

*Nube de palabras pregunta 7*



Nota: Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario:** Se infiere que antes de la pandemia la institución daba oportunidades para que su personal se motive intrínsecamente ofreciéndoles su crecimiento profesional en su área, sin embargo, durante la pandemia y hasta la actualidad no se ha continuado con ello, provocando un descontento de parte del personal.

Para Maslow (1943) indica que es necesario satisfacer una necesidad primaria para luego ir en busca de lo otro según su pirámide de necesidades. Ante ello, la institución en estudio no ha logrado satisfacer la necesidad de su personal en capacitaciones adecuadas, ello está trayendo a la institución solo el cumplimiento normal de las tareas y no va más allá de ello.

**Pregunta:** ¿Considera que la institución le brinda reconocimiento por su labor profesional como un premio, felicitación por medio de una resolución, etc.?

**E 1:** Premios no hay y felicitaciones sí hubo, pero de manera masiva, pero de manera personal no hay.

**E 2:** No, eso no se da eso

**E 3:** Hace años me dieron un reconocimiento pues era por la puntualidad, pero fue hace muchos años atrás, ahora no nos brinda nada, han pasado 10 años. Antes daban reconocimiento a las mejores trabajadoras del área.

**E 4:** No habido ninguna felicitación ni verbal

**E 5:** Creo que ese tema no nos ha llegado al personal administrativo nosotros cumplimos funciones que está en MOF y la cumplimos cabalmente, pero ello va más allá, en casa estamos avanzado pensando algo en caso en la parte existencial que cuando acabó su trabajo se terminó todo, nosotros salimos y encontramos la carga laboral. siempre encontramos trabajo y no somos reconocidos en ese mismo damos más de lo que debemos dar, en la parte administrativa no hemos recibido ningún reconocimiento ni una palabra de agradecimiento.

Figura 9:

*Nube de palabras pregunta 8*



*Nota:* Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario:** Se infiere que la institución antes de la pandemia tenía un sistema de reconocimiento, actividad que durante y después de la pandemia no se ha realizado, solo se ha dado un reconocimiento de manera general, mas no personal. Los Es esperan que la institución le reconozca de manera personal su labor, ya que el trabajo de oficina no es igual que la de un enfermero, o personal de salud.

El reconocimiento del personal es uno de los factores más llamativo en el personal administrativo. Ante ello (Navaneetha y Bhaskar, 2018) indica que el reconocimiento al personal aumenta la productividad, la eficiencia y mejoría en el desempeño de la organización. Por lo que según esta investigación el reconocimiento es un factor invaluable por el empleado.

**Pregunta:** ¿El apoyo de parte de su jefe inmediato y de unidad consiste en críticas constructivas con el fin de mejorar y desarrollarse profesionalmente?

**E 1:** Las jefaturas tienden a no dar críticas constructivas, pero les falta. en la oficina y las jefaturas ha ido, pero está en un proceso.

**E 2:** Bueno sobre eso no se podría decir, no hay críticas no hay comunicación por lo que se entiende que todo está bien.

**E 3:** En la oficina sí, la jefa trata de compartirlo para sacar adelante y es para una mejora para la que uno mejora para la oficina, pero dentro de la oficina.

**E 4:** El apoyo es inmediato con críticas constructivas de la jefatura del área no hay mucho contacto.

**E 5:** Si he recibido críticas constructivas es para mejorar y no equivocarse y ser más fluido en el trabajo siempre hay nuevos consejos que no se está pensando más que nada para no cometer errores.

Figura 10:

*Nube de palabras pregunta 9*



*Nota:* Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario:** Se infiere que los jefes inmediatos no realizan muchas críticas, ya que no hay comunicación con el personal, es por eso que el personal entiende

que su labor está bien. Esta falta de comunicación ha hecho que los administrativos no se sientan motivados en mejorar su labor.

El acompañamiento de los directivos o jefes de las diferentes áreas ayuda a que el personal se sienta cómodo e identificado con la empresa y con el área en el cual se desempeñan. (Medina *et al.* 2021), mencionan que el directivo ayuda en la motivación extrínseca proporcionando al empleado una identidad de tal manera que la presencia del directivo hace que el empleado realice sus actividades de manera óptima.

## Segunda categoría: Desempeño laboral

**Pregunta: Para usted, ¿Qué entiende por desempeño laboral?**

**E 1:** Realizar el trabajo encomendado y realizarlo de manera pronta.

**E 2:** Es realizar las funciones que se nos indique.

**E 3:** Es cómo uno se desenvuelve en sus labores cotidianas lo que debe aportar el trabajo lo que puede mejorar cada día.

**E 4:** La labor que uno realiza en el trabajo y la labor que nos encomienda a realizar el empleador.

**E 5:** El desempeño laboral entra muchos factores, iniciativa, la calidad de trabajo la puntualidad de entregar con el trabajo que se nos encomienda, tener un buen desempeño laboral no solo es cumplir el trabajo puntual sino implica cometer la mínima cantidad de errores.

Figura 11:

*Nube de palabras pregunta 10*



*Nota:* Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario:** Se infiere que el personal administrativo reconoce el desempeño laboral como las actividades encomendadas por el empleador y el nivel de logro con el cumplimiento de las metas de la institución.

Sorlie *et al.*, (2022) menciona que el desempeño laboral es el trabajo efectivo de un empleado para lograr sus metas; sin embargo, el personal administrativo de la institución en estudio no tiene bien claro lo que es el desempeño laboral. El desconocimiento de este punto hace que no puedan identificar que sus logros han alcanzado un gran impacto conformándose solo con el cumplimiento de la tarea.

**Pregunta correspondiente a desempeño laboral:** ¿Cree usted que el personal administrativo del CAP presenta un nivel óptimo en su desempeño laboral?

**E 1:** Un nivel óptimo, no estamos en un nivel óptimo, ya que hay una baja de motivación personal y eso hace que no se logre ese nivel óptimo.

**E 2:** Sí, porque pienso que se pone ganas y empeño para quedar bien con las funciones que se nos da porque cada persona cumple con sus funciones de cada fin de mes.

**E 3:** Sí creo, a pesar que no estoy muy relacionada hasta ahora con el trabajo, sí veo que las chicas, aunque con limitaciones que tenga siempre tratan de sacar a delante las labores del día presentando los documentos, etc.

**E 4:** Sí, desempeña un buen trabajo en lo que respecta en control de asistencia siempre se ha tratado de manera amigable a las personas cuando piden informaciones lo que hacemos.

**E 5:** Creo que sí, tenemos un grupo humano que tiene experiencia y conoce el tema y cumple con el desempeño que se requiere para laboral en esa área, quien sabe que faltaría un poco apoyar más en lanzar más a tener nuevos retos, como son personas profesionales por ahí debe haber un técnico y pienso que sí tienen un buen desempeño laboral.

Figura 12:

*Nube de palabras pregunta 11*



*Nota:* Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario:** Se infiere que el personal administrativo cumple el trabajo encomendado; sin embargo, al mencionar la palabra óptimo, indican que la falta de motivación extrínseca no ayuda a que el trabajo realizado sea sobresaliente simplemente se cumplió lo establecido.

Arinaitwe y Barigye, (2021) indica que el desempeño laboral es situacional por lo que es cierto a lo que indica el resultado de las entrevista, en el cual el personal sienten que solo han cumplido su labor pero no de manera óptima, pues le falta la parte motivacional de la institución.

### Primera subcategoría: Desempeño de la tarea

**Pregunta:** Si pudiera cambiar algún aspecto de su puesto actual, ¿Cuál sería y cómo implementaría ese cambio?

**E 1:** Primero, mejorando mucho de los equipos con lo que se trabaja como infraestructura, para que se mejore el puesto, mejoraría el ambiente y el equipo para mejorar el trabajo, el ambiente no es el adecuado y los equipos.

**E 2:** Le pondría a la oficina un buen equipo de máquinas y sistemas para mejorar el trabajo

**E 3:** Me dieron una función, yo me encargo en llenar las papeletas, acomodarla ingresar al sistema, yo he tratado de tener un orden por mese en ciertos lugares para cuando se pide y sacar del sistema y eso lo que yo he hecho es más fácil y ordenar el trabajo.

**E 4:** Bueno por el momento no se hay mucho, el ambiente es muy pequeño, es reducido, las máquinas que trabajamos lo considero muy anticuadas y se debe hacer una renovación de equipos.

**E 5:** El aspecto que se quiere cambiar es asumir el reto de la tecnología cambiar los procesos manuales a tecnológico que otras instituciones tiene ya que ello nos ayudaría a manejar bien los tiempos. ese cambio es lo primordial en nosotros más que el personal, cambio de la parte tecnológica.

Figura 13:

*Nube de palabras pregunta 12*



Nota: Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario:** Se infiere que el lugar de trabajo (infraestructura) es lo que se cambiaría, ya que es muy reducido para la cantidad de personal que trabaja en el lugar; al mismo tiempo, se cambiaría el equipo, pues ya son muy antiguos y necesita el área de nueva tecnología para el buen desempeño laboral.

Inayat y Khan, (2021) mencionan que el desempeño laboral comprende comportamientos bajo el control del trabajador; por lo tanto, el trabajador deseará cambiar su ambiente para mejorar su rendimiento, tal como lo menciona los resultados de la entrevista. El trabajador deseará que el lugar de trabajo se torne amigable y adecuado.

**Pregunta:** ¿Qué obstáculos encuentra para alcanzar sus objetivos laborales?

**E 1:** Mis objetivos laborales no hay dificultad

**E 2:** Más apoyo en lo laboral y en el equipo que se pueda usar los materiales también.

**E 3:** El tiempo, porque quisiera hacer muchas cosas, pero el tiempo nos hace jugadas, yo quisiera capacitarme, pero el trabajo, mi familia necesita de mí y eso no me permite que pueda avanzar un poco más.

**E 4:** La falta de información con la jefatura general de los datos para realizar el trabajo con el objetivo que nos ayuden.

**E 5:** Creo que uno de ellos es el de la tecnología y otro es nos den nuestro lugar que nos brinde el apoyo que requerimos que no seamos el patito feos y piensan que somos los malos de la película por cumplir las normas. y el personal acate con todo lo que está puesto en las normas. no saben respetar el reglamento y eso es un obstáculo y cuando queremos hacerlo cumplir no nos apoyan.

Figura 14:

*Nube de palabras pregunta 13*



*Nota:* Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario:** Se infiere que los obstáculos que encuentra el personal administrativo es el tiempo, pues el trabajo es absorbente y no se da prórroga

para la presentación de los documentos, y la falta de apoyo de parte de los jefes. Estos obstáculos hacen que el personal se sienta desmotivado en seguir creciendo en lo profesional.

Oravee *et al.* (2018), indican que la prestación del servicio es un comportamiento que ayudan alcanzar objetivos personales y laborales del empleador. En los resultados de la entrevista se visualiza que el obstáculo que enfrenta el personal administrativo influye a que el personal no logre sus objetivos personales, porvocado en ellos un desánimo en su vida profesional.



**Corolario:** Se infiere que El trabajo en equipo y la responsabilidad de cada uno frente a las tareas diarias que se cumplen en el tiempo establecido hace que los resultados esperados de la institución hacia su personal sean buenos.

Para López, *et al.*, (2021) la cooperación con otros en el centro laboral es un motivador de desempeño para el cumplimiento de los deberes. Según los resultados se confirma lo mencionado anteriormente, ya que el personal administrativo logra cumplir sus actividades gracias al trabajo en equipo y la responsabilidad de completar las tareas.



**Corolario:** Se infiere que la comunicación entre el personal administrativo es fluida, ya que el mismo trabajo le exige presentar los documentos en un tiempo determinado hace que el personal entre ellos se ayude preguntando y consultando de tal manera que el área cumpla con el tiempo establecido por la alta dirección.

Bienkowska y Tworek (2020) indican que la falta de comunicación entre los empleado-empleado y jefes-empleados repercute de manera contraproducente, ello conlleva a las quejas, pesimismo en las tareas. Según los resultados de las entrevistas, el personal administrativo tiene buena relación con sus compañeros; sin embargo la relación Jefe y empleado está causando una baja motivación en el desempeño laboral.

**Pregunta:** ¿Considera que el clima institucional puede tener alguna incidencia en la satisfacción laboral y actualmente piensa dejar el área donde labora, y cuál sería las motivaciones por el cual le motivaría a seguir en el área?

**E 1:** Sí bastante, el clima institucional va enfocar mucho lo nivel de entrega al trabajo, así no te siente apoyado o respaldado por la cadena de jefatura no puedes lograr lo que deseas cumplir. Mejorar los aspectos personales, físicos e infraestructura de alguna manera mejoraría. Me motivaría personalmente la oportunidad de poder explayando aprendiendo y aportando mejor a la institución con mejores responsabilidades y con mejores ingresos; que piense creo que no lo tengo pensado de cambiar de situación, si se presentara nuevas oportunidades obviamente sí lo haría.

**E 2:** hay que pulir más de todo un poco. yo ya estoy para retirarme, ya pienso ya no la requiero soy una persona que estoy de salida. Actualmente, estoy pensando en dejar todo lo de la pandemia se ha recargado, pienso que es mucho y no hay apoyo con otra persona que pueda compartir las funciones que tengo y es lo que quisiera. ya estoy de salida, dejar a otra persona joven.

**E 3:** Sí, si volviera el COVID, pero si hubiera casos yo creo que todos estaríamos perjudicados todo se volvería un desorden y eso tiene que ver con el clima laboral. Claro, si porque si el clima institucional es poco pesado, se siente en el ambiente y en los trabajadores se sintieron limitados en el trabajo.

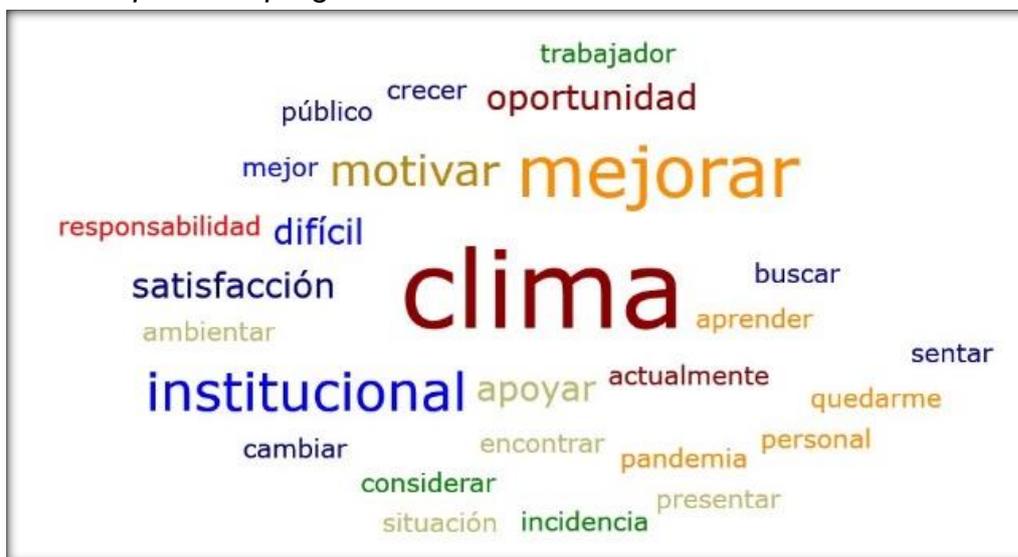
**E 4:** Sí incide en el desempeño laboral con el personal que viene a pedir información no hay ningún inconveniente, el clima laboral dentro de su área. sí se puede ya que es un clima muy amigable y mucho apoyo. Sí estoy pensando dejar el área laboral porque he presentado otras propuestas que mejora mi nivel económico. Si hubiera un cambio de remuneración podría quedarme en el lugar, el clima es mejor y tengo amigos.

**E 5:** Considero que el clima institucional se puede tener incidencia en el desempeño laboral estamos en una institución donde nos interrelacionado me lo puede repercutir en la satisfacción laboral no encontramos en pos-pandemia y estamos rescatando algunas cosas que antes se dejó por la pandemia, eso depende de nosotros que el clima mejora y se vuelva a tener nuestra satisfacción

completa. Si creo que siempre he buscado renovarme donde vos y tengo una oportunidad para asumir retos y quiero aprender buscar algo nuevo he trabajado en sector público que necesito salir a conocer público ya que ello me hizo crecer profesionalmente, tener problemas situaciones difíciles hace que uno crezca. Creo que lo que me motivaría es el grupo humano que trabaja hay gente que sabe su responsabilidad funciones y sabe salir adelante un grupo que es bien difícil de encontrar, en otras veces son personas muy difíciles en otros ambientes que te ponen trabas para molestar. En el trabajo actual no hay personas que buscan el mal todo están para apoyarse creo que es el inicio motivo de quedarme ahí, no buscar otro lado.

Figura 17:

*Nube de palabras pregunta 16*



*Nota:* Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario:** Se infiere que el clima laboral en la institución es bueno por el mismo hecho que el personal es reducido y todos tienen el mismo propósito para el cumplimiento de las labores diarias; sin embargo, en muchos de los Es se observa que si se presenta otra oportunidad en donde se mejora su situación económica y un ambiente (infraestructura) adecuado pensaría en dejar el área. Las motivaciones que le ayudaría a seguir en el área es más la relación amical del personal y el reconocimiento de la institución que la remuneración.

Pancasila *et al.* (2020) sostienen que el desempeño laboral esta supreditacon con la disposición de los involucrados en querer mejorar su ambiente laboral (clima institucional), si no existe entre los trabajadores ese anhelo, entonces el desempeño será afectado. En los resultados de la entrevista se observa que sí existe un buen clima laboral de tal manera que es uno de los factores por el cual un empleado no quisiera abandonar su área.

**Pregunta:** ¿Se identifica con la institución conociendo su misión, visión y valores; sus reglamentos internos y sus objetivos?

**E 1:** Cuando ingresé a la institución, sí, pero actualmente, no son lo que realmente se refleja ahora, muchos de los trabajadores ya no están alineados a todo ello, el tiempo hace que lo olvidemos.

**E 2:** Sí, a lo que pueda puedo aportar lo hago.

**E 3:** A veces, porque hay cosas que no se cumplen hay cosas que se ponen en un papel, pero al final no se cumplen todas.

**E 4:** No tanto pues recién estoy empezando, pero hay un buen ambiente.

**E 5:** Tengo poco tiempo en la institución poco a poco me estoy identificando con la institución, ingresé en el tiempo del COVID y no me identificaba con la institución y pensé no volver. La segunda ola fue terrible y muy fuerte no me identifiqué con la institución tenía dudas poco a poco fui identificándome tanto como los compañeros del trabajo y del área y me identifica a con los objetivos para cumplir con trabajo y como soy de control de asistencia tenía que identificarme con el reglamento en cuanto la misión y visión no los recuerdo, pero poco a poco del tiempo me identifiqué con ellos.

*Figura 18:*

*Nube de palabras pregunta 17*



*Nota:* Elaborado por la investigadora (Barrios 2022)

**Corolario:** Se infiere que cuando iniciaron a trabajar en el área se identificaban con la misión, visión y valores de la institución; sin embargo, al observar que la mayoría del personal no las cumplían y también que en la práctica no se cumple ninguna de ellas, se desmotivaron. Los reglamentos internos también es algo que lo tienen presente, pero no se identifican con ellas.

Davidescu *et al.* (2020) mencionan que uno de los factores que ayuda al buen desempeño laboral es la identificación del trabajador con las metas de la empresa (misión, visión y valores), estos puntos son importantes para un mejor desempeño; sin embargo, en los resultados se observa que el personal administrativo no se identifica con la empresa solo están cumpliendo sus labores de manera automática.

## **4.2 Discusión**

De acuerdo al objetivo general: identificar las percepciones motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022. se observó que sí existe influencia entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, ya que durante la pandemia los trabajadores tuvieron que enfrentar el miedo de ser contagiados y la acumulación de trabajo creó en ellos bastante estrés. Después del punto crítico de la pandemia el personal administrativo deseaba que se le reconociera su labor de manera personal, acción que hasta el momento no se ha realizado por lo que su desempeño no ha sido óptimo solo cumplen lo que les solicitan. La carga laboral también ha hecho que las motivaciones intrínsecas sean casi nulas en su desarrollo personal y profesional.

Se verifican los resultados con los estudios de Dolores *et al.* (2021) en donde mencionan que la excesiva carga laboral afecta el desempeño laboral y si la empresa no los motiva, ello repercute a una productividad básica y no de calidad. Al mismo tiempo, Paredes, *et al.* (2020) indicaron que los factores motivacionales mejoran el desempeño laboral de tal manera que los trabajos realizados por un personal motivado supera las expectativas de la empresa y por ende al público quienes reciben las atenciones. Alvarado (2021) también indica que los factores motivacionales aplicado a un grupo de trabajadores a

repercutido en la mejora de las labores del empleado; si bien es cierto, en el mencionado estudio, indica que el desempeño mejoró en un 47,5%, pero se observa que los factores motivacionales empleado a los trabajadores no fueron tan buenas.

La motivación en los trabajadores para un buen desempeño es muy importante si se quiere resultados óptimos, como se está observando en los diferentes estudios que se a tomado como antecedentes; sin embargo, se ha detectado que en una situación crítica como una pandemia, las motivaciones de parte de los empleadores ha disminuido, ello ha probocado también un bajo desempeño de parte de los trabajadores. Cedrón (2020) lo demuestra en su estudio, pues sus resultados indican que los factores motivacionales de la empresa en tiempo de pandemia fue insipiente, ello provocó que sus empleados no rindieran en sus labores y en la producción como se esperaba. Los resultados de la presente investigación indican que los trabajadores reconocen dicha relación motivación-desempeño, sin embargo, la responsabilidad que tiene este grupo humano con respecto a sus labores ha logrado mantener una producción básica, no deficiente ni tampoco óptimo. Para Peña & Villón (2018) la dependencia que existe entre trabajador y empleado hace que cada uno cumpla su parte; sin embargo, el empleador está llamado a ofrecer al trabajador factores que motiven su desempeño. Oravee *et al.* (2018) confirman que el esfuerzo de los trabajadores de una organización para cumplir la tarea es imprescindible, por lo que el empleador necesita añadir a esa dependencia con el trabajo un impulso llamado motivaciones.

Respecto al objetivo específico 1, describir los factores motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022. Se logró identificar que los factores motivacionales extrínsecos más relevantes que el personal administrativo desea, es el reconocimiento personal (no general) de su trabajo en el tiempo crítico de la pandemia y pos-pandemia. Este reconocimiento no es necesariamente la remuneración, pues entienden que antes del salario está el reconocimiento de parte de su institución hacia su labor; los otros factores no menos importante son la nivelación de funciones, la flexibilidad horaria, el promover el ascenso y las capacitaciones de acuerdo a las funciones del area. También se identificó el

factor motivacional intrínseco que es la responsabilidad en el cumplimiento del deber. Se observó que a pesar de la falta de motivación extrínseca, el personal administrativo no descuidó su responsabilidad laboral, si bien es cierto se cumplió con la tarea, pero no de manera óptima solo lo necesario y básico.

Estos resultados se verifican con el estudio de García et al. (2016) indican que el reconocimiento a la labor de los empleados logran establecer mejores resultados en la labor del empleado. También García & Gómez (2019) indicaron los niveles desempeño laboral puede ser por el factor motivacional intrínseco de los trabajadores (responsabilidad); sin embargo, el estudio realizado por Alvarado (2021) indica que el factor motivacional extrínseco es mayor que el intrínseco, dichos resultados se contra ponen por los resultados de la presente investigación, ello se debe a que el estudio realizado por Alvarado (2021) su indicador fue enfocado por la parte remunerativa. Delgado & Di Antonio (2020) también indica que la motivación extrínseca, mayoritariamente es la parte salarial, pues los trabajadores indican que su labor no es equivalente a lo recibido mensualmente en sus pagos.

Los resultados de esta investigación indican que el principal factor motivacional extrínseca durante el tiempo crítico de la pandemia y pos-pandemia es el reconocimiento más que lo salarial. Esta afirmación es corroborada por el estudio realizado por Delgado & Di Antonio (2020) en donde indican el sueldo que reciben los trabajadores en estos tiempos ya no es un agente principal de motivación, sobre todo en tiempos de emergencia sanitaria, los trabajadores prefieren tener más seguridad para no contagiarse, pero sobre todo , los trabajadores desean ser reconocidos por su esfuerzo (no necesariamente algo económico). Quintana & Tarqui (2020) también concluyeron la importancia del reconocimiento antes de la remuneración. Con ello se puede establecer que en tiempos de pandemia los trabajadores no se preocupan tanto en ganar más, sino en que su labor sea reconocida por medio de una resolución, o algún tipo de incentivo de premios como vales de consumo u otros. Arancel & Guardamino (2019) aportan que el reconocimiento dado a los trabajadores les da más oportunidad a los mismo para encontrar mejores puestos de trabajo. El sueldo se gasta, sin embargo, un reconocimiento mejora el currículum del trabajador, siendo más atractivo para otras empresas.

Además, los resultados también indicaron que la institución no capacita a sus trabajadores de la parte administrativa, por lo que su desempeño solo es por cumplir. Arinaitwe & Barigye (2021) indicaron que la formación y promoción de los trabajadores mejora su rendimiento, ya que se sienten reconocidos y tomados en cuenta para el progreso de la institución. Reyes & Delfina (2021) también afirma ello, mencionando que el crecimiento profesional del personal ayuda a que los resultados o producción de los mismos sea cada vez más óptimos. Es necesario que las empresas reconozcan dicha motivación pues no solo tendrá un buen empleado, sino que garantizará un buen desempeño y calidad en los productos que se espera de la institución.

Con respecto al factor motivacional intrínseco, en el presente estudio se determinó que la responsabilidad ha sido uno de los factores motivacionales que ha generado que los trabajadores cumplan con las tareas diarias de la oficina. Ante ello, Barcia et al. (2019) coinciden en su investigación que la motivación más efectiva en los trabajadores para un mejor desempeño laboral es la motivación intrínseca, pues en su estudio indica que el 80% de trabajadores que fueron motivados de manera intrínseca logró mejorar su desempeño laboral. Orobio (2020) también confirma que la motivación intrínseca responsabilidad y amor al trabajo aumenta el desempeño laboral antes de lo remunerativo. Es interesante los resultados de los autores, ya que desde antes de la pandemia los trabajadores se sienten más motivados de manera intrínseca, reconociendo que es un factor fundamental para el buen desempeño laboral.

En relación al objetivo 2, describir el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022, se logró identificar que el desempeño laboral del personal administrativo se basa en el trabajo en equipo que realizan para el cumplimiento de las tareas; sin embargo, la falta de motivación de parte de la institución y la no nivelación de funciones, hace que la labor encomendada solo sea básica sin añadir ningún valor agregado.

Moreira (2018) indica que el ambiente o clima institucional entre los trabajadores y sus jefes ayuda a que el desempeño laboral sea óptimo; sin embargo, en el presente estudio solo existe un buen clima laboral entre los trabajadores mas no con los jefes de área ya que no tienen comunicación con

sus empleados. También Arboleda & Cardona (2018) concluyeron en los mismos resultados indicando que un ambiente laboral repercute a una mejoría en el desempeño laboral.

Según los resultados de la presente investigación, los entrevistados indicaron que el trabajo en equipo ha sido el sustento importante para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Un buen ambiente laboral es la clave para toda institución. Jara (2021) menciona que el ambiente laboral está a la par que la motivación salarial en los trabajadores, y es muy cierto, ya que para tener un mejor desempeño en el centro laboral es necesario que cada miembro de la empresa tenga buenas relaciones entre ellos, por lo que resultará a una mejor producción.

No solo es un buen clima laboral es lo que repercute a un buen desempeño laboral, según el presente estudio indica que la identificación con la institución también da su parte para un óptimo desempeño en el trabajo. Para Espinoza, et al. (2021) mencionan en su estudio que a un grupo de trabajadores se les motivó intrínseca como extrínsecamente; sin embargo, su desempeño laboral no fue lo esperado debido a que su compromiso con la institución no era fuerte. Esto confirma lo mencionado en el presente estudio. Es muy importante que el trabajador se identifique con su institución y ella deba corresponder con factores motivacionales adecuados para el buen desarrollo institucional.

## V. CONCLUSIONES

Primero: De acuerdo al objetivo general, se concluye que las motivaciones post-pandemia si influyen en el desempeño laboral del personal administrativo, ya que los entrevistados reconocieron que la falta de motivaciones, sobre todo de parte de la institución, ha generado un ambiente de solo cumplir las tareas sin ningún valor agregado, solo cumplen su trabajo.

Segundo: En relación al objetivo específico 1, los factores motivacionales descritas fueron las siguientes: el reconocimiento institucional de manera personal, la responsabilidad en el cumplimiento de las tareas encomendadas, los ambientes y equipos de trabajo adecuados, las capacitaciones profesionales, que los promuevan laboralmente y un ambiente laboral grato. Algunas de ellas como el reconocimiento, los ambientes, los equipos, y las capacitaciones son motivaciones nulas en la institución para con ellos; sin embargo, la responsabilidad y el trabajo en equipo son lo único que les impulsa a terminar sus tareas de cada día.

Tercero: Con respecto al objetivo específico 2, describir el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022, El nivel de desempeño es alto, pero no óptimo, debido a la limitación de la tecnología y los recursos materiales con los que cuentan, la desnivelación de labores y la indiferencia por parte de las jefaturas mayores. A esta situación se le añade el contexto de la pandemia, hace que sea complejo el ambiente.

#### **IV. RECOMENDACIONES**

Primero: Es importante que las jefaturas mayores, vean a este área no simplemente como piezas de ajedrez, sino como personas humanas, con familias, con sueños y emociones,

Se recomienda a los responsables del área administrativa a que conjuntamente con la dirección general de la institución organicen y promuevan un plan de mejoras para con el personal administrativo del CAP basándose en los resultados del presente trabajo, ya que es un área que durante la pandemia no ha sido reconocido por su labor.

Segundo: Se recomienda a establecer programas de reconocimiento laboral en el área administrativa de la institución con el fin de motivarlos a desempeñar su labor de manera óptima mejorando sus capacidades y premiándolos por su esfuerzo.

Tercero: Se recomienda a los jefes de área a que la comunicación con su personal sea más fluida, por lo que es necesario realizar reuniones mensuales en donde el jefe de área converse con su personal y retroalimentar las obligaciones y reconocer el avance de las labores realizadas.

Toca apoyar a quienes nos apoyaron en el pasado, nos apoyan en el presente y seguirán apoyándonos cuando todo esto haya terminado.

## REFERENCIAS

- Alvarado, R. (2021). *Factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral del personal de boticas Inkafarma, Huaraz, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4859>
- Arancel, E., & Guardamino, L. (2019). *Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres] <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5785>
- Arboleda, G., & Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 1-13. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.psl>
- Arinaitwe, J., & Barigye, E. (2021). Academic Staff: A Case of Mbarara University of Science and Technology in South Western Uganda. *East African Journal of Education and Social Sciences*, 2(1), 41-51. <https://doi.org/10.46606/eajess2021v02i01.0064>
- Banin, Q., Eliyana, A., & Latifiyah, E. (2020). Enhancing employee performance with work Motivation as a mediation variable. *Sys Rev Pharm*, 11(9), 333-346. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.9.50>
- Barcia, M., Cedeño, D., & Bermudez, A. (2019). Niveles de motivación en el desempeño. *Observatorio Economía Latinoamericana*, 19(7), 1-16. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/motivacion-desempeno-laboral.html>
- Bienkowska, A., & Tworek, K. (2020). Job Performance Model Based on Employees' Dynamic Capabilities (EDC). *Sustainability*, 12(6), 1-25. <https://doi.org/10.3390/su12062250>

- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Cedron, Y. (2020). *Motivación y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48403>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9 ed. ed.). McGraw-Hill.
- Chieh, L., & Meng, T. (2020). Strengthening long-term job performance: The moderating roles of sense of responsibility and leader's support. *Australian Journal of Management*, 45(1), 134-152. <https://doi.org/10.1177/0312896219842629>
- Cornejo, R. (2021). *Factores motivacionales en el desempeño laboral del personal administrativo contratado, Universidad Nacional de Tumbes, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2517>
- Davidescu, A., Apostu, S., Paul, A., & Casaneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(15), 1-53. <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- Delgado, M., & Di Antonio, A. (2020). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*. [Tesis de maestría, Universidad Central de Venezuela]. <http://hdl.handle.net/10872/3527>
- Dolores, E., Granja, A., & Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 23-28. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>
- Ekundayo, O., & Babalola, J. (2018). The Impact of Motivation on Employee Performance in Selected Insurance Companies in Nigeria. *International*

- Journal of African Development*, 5(1), 31-42.  
<https://scholarworks.wmich.edu/ijad/vol5/iss1/5/#:~:text=The%20findings%20revealed%20that%20motivation,of%20employees%20and%20their%20performance.>
- Espinoza, F., Ramirez, M., Cerna, C., & Chunga, G. (2021). La motivación y su repercusión en el desempeño laboral de la red de salud Virgen de Cocharcas, Chincheros. *Revista Universida de La Salle*, 21(48), 1-12.  
<http://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/Dialogo>
- Forson, J., Ofosu, E., Opoku, R., & Adjavon, S. (2021). Employee motivation and job performance: a study of basic school teachers in Ghana. *Futur Bus J.*, 7(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s43093-021-00077-6>
- García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1-9. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981>
- García, T., & Gómez, H. (2019). *Factores Motivacionales de Herzberg influyentes en el desempeño laboral del área de ventas de Promart Jaen - 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6270>
- Girdwichai, L., & Sriviboon, C. (2020). Employee motivation and performance: Do the work environment and the training matter. *Journal of Security and Sustainability Issues*, 9(1), 42-54. [http://doi.org/10.9770/jssi.2020.9.J\(4\)](http://doi.org/10.9770/jssi.2020.9.J(4))
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1989). *Fourth generation evaluation Thousand Oaks*. Sage.
- Guzmán, G., Sánchez, W., Placencia, M., & Silva, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87-103.  
<https://doi.org/10.22430/24223182.1543>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1993). *The Motivation to Work*. Routledge.

- Inayat, W., & Khan, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Education Research International*, 21(1), 1-9. <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- Jara, S. (2021). *Incidencia de los factores motivacionales sobre la satisfacción laboral y determinar su correlación con los factores demográficos, de una muestra de la parte Administrativa de Continental Tire Andina S.A.* [Tesis de maestría, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10477>
- Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307-3312. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.007>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Tornell, I., & Madrid, S. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Rev. Fac. Med. Hum*, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>
- Maslow, A. (2012). *A Theory of Human Motivation* (10 ed.). Star Publishing. <https://books.google.com.co/books?id=nvnsAgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Medina Nilasari, B., Nisflannoor, M., & Florencia Rosario, N. D. (2021). Changes in motivation that affect employee performance during the COVID 19 pandemic. *Journal of Applied Management*, 19(2), 435-447. <http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.02.19>.
- Mendieta, M., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287-304. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Moreira, L. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional

Mayor de San Marcos].  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>

Navaneetha, T., & Bhaskar, K. (2018). A study on employee motivation at work place with reference to BSNL, Kadapa. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 5(5), 18-25.  
<https://doi.org/10.29121/ijetmr.v5.i5.2018.222>

Oravee, A., Zayum, S., & Kokona, B. (2018). Job satisfaction and employee performance in Nasarawa State Water Board, Lafia, Nigeria. *Revista CIMEXUS*, 13(2), 59-70.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6816483>

Orobio, W. (2020). *Factores motivacionales que generan satisfacción laboral en docentes de la institución educativa Pascual de Andagoya del distrito de Buenaventura*. [Tesis de maestría, Universidad Antonio Nariño]  
<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/2270/1/2020WilmarOrobioMosquera.pdf>

Pancasila, I., Haryono, S., & Sulisty, B. (2020). Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance*, 7(6), 387-397.  
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.387>

Paredes, Y., Estrada, E., Quispe, R., Mamani, H., & Mamani, M. (2020). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. *ProSciences*, 4(34), 13-20.  
<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss34.2020pp13-20>

Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177-192.  
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Quintana, A., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Arch Med*, 20(1), 123-132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K., & Martínez, A. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(54), 1-32. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1246/220>
- Reyes, A., & Delfina, J. (2021). Factores motivacionales en la satisfacción laboral en una empresa para la prevención de accidentes desde la perspectiva de Herzberg. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(4), 1-12. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2782>
- Reyes, J. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Red Iberoamericana*, 2(7), 15-22. <http://dx.doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Rival, H., Lukito, H., & Fauzi, A. (2018). The Role of Work Motivation as Moderator in the Relationship between Training and Job Performance: A Study in Regional Hospital in West Sumatra Province. *Unimed International Conference on Economics Education and Social Science* (págs. 1341-1348). Science and Technology Publications. <http://dx.doi.org/10.5220/0009501013411348>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior* (15 ed.). Pearson.
- Rolin, C. (2020). Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral. *Business Innova Sciences*, 1(3), 28-37. <http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/16>
- Shkoler, O., & Kimura, T. (2020). How Does Work Motivation Impact Employees' Investment at Work and Their Job Engagement? A Moderated-Moderation Perspective Through an International Lens. *Frontiers in Psychology*, 11(38), 1-16. <http://dx.doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00038>
- Soliman, E., Al-Tabtabai, H., Almusalam, A., & Hussein, M. (2022). Impact of COVID-19 on labor's motivational factors and construction productivity.

*International Journal of Construction Management*, 1(6), 1-10.  
<https://doi.org/10.1080/15623599.2022.2092386>

Sorlie, O., Hetland, J., Bakker, A., Espevik, R., & Olsen, O. (2022). Daily autonomy and job performance: Does person-organization fit act as a key resource? *Journal of Vocational Behavior*, 133(1), 1-15.  
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103691>

Wang, C., & Chen, H. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415-429. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2019-0105>

Wozniak, E. (2018). Employee motivation phenomenon. *International Scientific Journal*, 111(1), 111-120. <http://www.worldscientificnews.com/wp-content/uploads/2018/09/WSN-111-2018-111-120-1.pdf>

# ANEXOS

## Anexo 1

### TABLA DE CATEGORIZACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PROBLEMAS	OBJETIVOS	SUPUESTOS CATEGÓRICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	FUENTES	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
El área de Control de Asistencia del Personal (CAP) realiza el 80% de la base de información que se requiere para realizar todos los procesos administrativos del personal en general que se realizan en el hospital. Debido al estado de emergencia por el Covid 19, el CAP, se ha visto muy afectado en todos sus procesos, la excesiva carga laboral, debido a las restricciones generadas por el COVID 19, la falta de apoyo en las disposiciones tomadas por las jefaturas mayores, las limitaciones de los sistemas informáticos, la falta de reconocimiento económico y laboral a este equipo, el descargo del malestar y fastidio del resto de personal hacia el CAP debido a las decisiones de las jefaturas, ha ido generando que el CAP se quede sin su personal experimentado teniendo en el trayecto que ir adquiriendo nuevo personal.	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>		<b>Categoría 1</b> Factores motivacionales		PERSONAL ADMINISTRATIVO (CAP)	ENTREVISTA	GUÍA DE ENTREVISTA
	¿Cuáles son las percepciones motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022?	Identificar las percepciones motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.	Los factores motivacionales pos-pandemia influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.		Motivación extrínseca			1, 2, 5, 6, 7, 8
		<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		<b>Categoría 2</b> Desempeño laboral		PERSONAL ADMINISTRATIVO (CAP)	ENTREVISTA
	¿Qué factores motivacionales pos-pandemia influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022?	Describir las percepciones motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.	Desempeño de tareas	3, 4, 12, 13, 14				
	¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022?	Describir el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.			Comportamiento organizacional			15, 16, 17

## Anexo 2

### GUÍA DE ENTREVISTA

**Título de la tesis** : “Percepciones motivacionales pos-pandemia y desempeño laboral en el personal del área de control de asistencia de un hospital público de Lima, 2022”

**Entrevistado** : .....

**Profesión** : .....

**Grado Académico** : .....

**Fecha** : .....

**INDICACIONES:** El presente instrumento forma parte de una investigación cualitativa, se le ruega de contestar de forma objetiva. Recuerde que en el documento no existe respuestas correctas e incorrectas, su opinión es lo que nos interesa.

#### CATEGORÍA 1:

##### PERCEPCIONES MOTIVACIONALES POS-PANDEMIA

**1. ¿Qué entiende por factores motivacionales y cuáles de ellas influyen actualmente en su desempeño laboral? Explique su respuesta.**

---

---

---

**2. ¿Considera que esos factores motivacionales pos-pandemia ha influenciado en su desempeño laboral durante y después de la etapa crítica de la pandemia? Explique su respuesta.**

---

---

---

#### CATEGORÍA 2:

##### DESEMPEÑO LABORAL

**3. Para usted, ¿Qué entiende por desempeño laboral? Explique su respuesta.**

---

---

---

**4. ¿Cree usted que el personal administrativo del CAP presenta un nivel óptimo en su desempeño laboral? Explique su respuesta.**

---

---

---

**SUBCATEGORÍA:**

**MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA**

**5. ¿La remuneración que recibe por su trabajo es satisfactorio y el recibiendo incentivos como vales de consumo, reconocimiento laboral, etc.? Explique su respuesta**

---

---

---

**6. Detalle cómo considera el entorno laboral donde trabaja (relación con sus compañeros y jefe de área.**

---

---

---

**7. Cree que las capacitaciones que ofrece la institución a su personal son adecuadas a sus funciones. Explique su respuesta.**

---

---

---

**8. Explique de qué manera su centro de trabajo cumple con los protocolos de bioseguridad y si con ello se cumple con sus derechos laborales.**

---

---

---

**SUBCATEGORÍA:**

**MOTIVACIÓN INTRÍNSECA**

**9. ¿Considera que la institución donde trabaja le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal dándole la oportunidad de desarrollar sus competencias profesionales? Explique su respuesta.**

---

---

---

**10. ¿Considera que su institución le brinda reconocimiento por su labor profesional como un premio, felicitación por medio de una resolución, etc.? Explique su respuesta**

---

---

---

**11. ¿El apoyo de parte de su jefe inmediato y de unidad consiste en críticas constructivas con el fin de mejorar y desarrollarse profesionalmente? Explique su respuesta.**

---

---

---

**SUBCATEGORÍA:**

**DESEMPEÑO DE LA TAREA**

**12. Si pudiera cambiar algún aspecto de su puesto actual, ¿cuál sería y cómo implementaría ese el cambio? Explique su respuesta**

---

---

---

**13. ¿Qué obstáculos encuentras para alcanzar sus objetivos laborales? Explique su respuesta.**

---

---

---

**14. ¿Cómo se logran los resultados personales y los esperados en el área?  
Explique su respuesta.**

---

---

---

**SUBCATEGORÍA:**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**15. ¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo, existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas? Explique su respuesta.**

---

---

---

**16. ¿Considera que el clima institucional puede tener alguna incidencia en la satisfacción laboral y actualmente piensa dejar el área donde labora, y cuál sería las motivaciones por el cual le motivaría a seguir en el área?  
Explique su respuesta.**

---

---

---

**17. ¿Se identifica con la institución conociendo su misión, visión y valores; sus reglamentos internos y sus objetivos? Explique su respuesta.**

---

---

---

-----  
Firma del entrevistador

-----  
Firma del entrevistado

## Consentimiento Informado

Yo \_\_\_\_\_, declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada “Percepciones motivacionales pos-pandemia y el desempeño laboral en el personal del área de control de asistencia de un hospital público de Lima, 2022”, este es un proyecto de investigación científica.

Entiendo que este estudio busca identificar las percepciones motivacionales pos-pandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022 y sé que mi participación se llevará a cabo en el mismo centro de trabajo, en el horario de descanso y consistirá en responder una entrevista que demorará alrededor de 30 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



**SOLICITO:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN.

Mg. ROSALES LIBIA, Beder Orestes

Yo, VILMA BARRIOS TORRE identificada con DNI N° 40609748, estudiante de la escuela profesional de POSGRADO, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto.

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: "PERCEPCIONES MOTIVACIONALES POSTPANDEMIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE CONTROL DE ASISTENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2022", solicito a usted sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de Categorización
- Instrumento (GUÍA DE ENTREVISTA)
- Validación de la guía de entrevista
- Validez del instrumento de investigación
- Constancia de juicio de experto

Por lo tanto:

A usted, ruego acceder a mi petición.

Lima mayo del 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Barrios", is written over a horizontal line.

**MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN**

**TÍTULO:** Percepciones motivacionales post pandemia y desempeño laboral en el personal del área de control de asistencia de un hospital público de Lima, 2022

**AUTORA:** Barrios Torre, Vilma

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PROBLEMAS	OBJETIVOS	SUPUESTOS CATEGÓRICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	FUENTES	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
El Equipo de Control de Asistencia y Permanencia del Personal (ECAP) realiza el 80% de la base de información que se requiere para realizar todos los procesos administrativos del personal en general que se realizan en el hospital. Debido al estado de emergencia por el Covid 19, el ECAP, se ha visto muy afectado en todos sus procesos, la excesiva carga laboral, debido a las restricciones generadas por el COVID 19, la falta de apoyo en las disposiciones tomadas por las jefaturas mayores, las limitaciones de los sistemas informáticos, la falta de reconocimiento económico y laboral a este equipo, el descargo del malestar y fastidio del resto de personal hacia el ECAP debido a las decisiones de las jefaturas, ha ido generando que el ECAP se quede sin su personal experimentado teniendo en el trayecto que ir adquiriendo nuevo personal.	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Los factores motivacionales postpandemia influyen de manera significativa en el desempeño laboral en los trabajadores de un hospital público en Lima, 2022.	<b>Categoría 1</b> Factores motivacionales	Motivación extrínseca	PERSONAL ADMINISTRATIVO (ECAP)	ENTREVISTA	GUÍA DE ENTREVISTA
	¿Cuáles son las percepciones motivacionales postpandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022?	Identificar las percepciones motivacionales postpandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.						Motivación intrínseca
	<b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		<b>Categoría 2</b> Desempeño laboral	Desempeño de tareas	PERSONAL ADMINISTRATIVO (ECAP)		3, 4, 12, 13, 14
	¿Qué factores motivacionales postpandemia influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022?	Describir los factores motivacionales postpandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.						Comportamiento Organizacional
	¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022?	Describir el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.						

## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título de la tesis** : "Percepciones motivacionales postpandemia y desempeño laboral en el personal del área de control de asistencia de un hospital público de Lima, 2022"

**Entrevistado** : .....

**Profesión** : .....

**Grado Académico** : .....

**Fecha** : .....

**INDICACIONES:** El presente instrumento forma parte de una investigación cualitativa, se le ruega de contestar de forma objetiva. Recuerde que en el documento no existe respuestas correctas e incorrectas, su opinión es lo que nos interesa.

### CATEGORÍA 1:

#### FACTORES MOTIVACIONALES POSTPANDEMIA

1. ¿Qué entiende por factores motivacionales y cuáles de ellas influyen actualmente en su desempeño laboral? Explique su respuesta.
2. ¿Considera que esos factores motivacionales pos-pandemia ha influenciado en su desempeño laboral durante y después de la etapa crítica de la pandemia? Explique su respuesta.

### CATEGORÍA 2:

#### DESEMPEÑO LABORAL

3. Para usted, ¿Qué entiende por desempeño laboral? Explique su respuesta.
4. ¿Cree usted que el personal administrativo del CAP presenta un nivel óptimo en su desempeño laboral? Explique su respuesta.

**SUBCATEGORÍA:**

**MOTIVACIÓN EXTRINSECA**

5. ¿La remuneración que recibe por su trabajo es satisfactorio y el recibiendo incentivos como vales de consumo, reconocimiento laboral, etc.? Explique su respuesta
6. Detalle cómo considera el entorno laboral donde trabaja (relación con sus compañeros y jefe de área).
7. Cree que las capacitaciones que ofrece la institución a su personal son adecuadas a tus funciones. Explique su respuesta.
8. Explique de qué manera su centro de trabajo cumple con los protocolos de bioseguridad y si con ello se cumple con sus derechos laborales.

**SUBCATEGORÍA:**

**MOTIVACIÓN INTRÍNSECA**

9. ¿Considera que la institución donde trabaja le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal dándole la oportunidad de desarrollar sus competencias profesionales? Explique su respuesta.
10. ¿Considera que su institución le brinda reconocimiento por su labor profesional como un premio, felicitación por medio de una resolución, etc.? Explique su respuesta
11. ¿El apoyo de parte de su jefe inmediato y de unidad consiste en críticas constructivas con el fin de mejorar y desarrollarse profesionalmente? Explique su respuesta.

**SUBCATEGORÍA:**

**DESEMPEÑO DE LA TAREA**

12. Si pudieras cambiar algún aspecto de tu puesto actual, ¿cuál sería y cómo implementarías el cambio? Explique su respuesta
13. ¿Qué obstáculos te encuentras para alcanzar tus objetivos laborales? Explique su respuesta.
14. ¿Cómo se logran los resultados personales y los esperados en el área? Explique su respuesta.

**SUBCATEGORÍA:**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

15. ¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo, existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas? Explique su respuesta.

16. ¿Considera que el clima institucional puede tener alguna incidencia en la satisfacción laboral y actualmente piensa dejar el área donde labora, y cuál sería las motivaciones por el cual le motivaría a seguir en el área? Explique su respuesta.

17. ¿Te identificas con la institución conociendo su misión, visión y valores; sus reglamentos internos y sus objetivos? Explique su respuesta.



-----  
Firma del entrevistador

-----  
Firma del entrevistado



**VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA: CATEGORÍA PERCEPCIONES MOTIVACIONALES POSTPANDEMIA Y CATEGORÍA DESEMPEÑO LABORAL - JUICIO DE EXPERTOS**

Indicaciones: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems que conforman el instrumento que le mostramos, marque con una "x" en el recuadro que considere conveniente y de acuerdo a su experiencia y especialidad profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota: Para cada pregunta se ha considerado la escala de 1 a 5 dónde:

1: Muy poco	2: Poco	3: Regular	4: Aceptable	5: Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

N°	ITEMS – CATEGORIA: PERCEPCIONES MOTIVACIONALES	1	2	3	4	5
1	¿Qué entiende por factores motivacionales y cuáles de ellas influyen actualmente en su desempeño laboral? Explique su respuesta.				X	
2	¿Considera que esos factores motivacionales pos-pandemia ha influenciado en su desempeño laboral durante y después de la etapa crítica de la pandemia? Explique su respuesta.				X	
	<b>SUBCATEGORÍA: FACTOR EXTRÍNSECO</b>				X	
3	¿La remuneración que recibe por su trabajo es satisfactorio, recibiendo incentivos como vales de consumo, reconocimiento laboral, etc.? Explique su respuesta				X	
4	Detalle cómo considera el entorno laboral donde trabaja (relación con sus compañeros y jefe de área.				X	
5	¿Cree que las capacitaciones que ofrece la institución a su personal son adecuadas a tus funciones? Explique su respuesta.				X	
6	Explique de qué manera su centro de trabajo cumple con los protocolos de bioseguridad y si con ello se cumple con sus derechos laborales.				X	
	<b>SUBCATEGORÍA: FACTOR INTRÍNSECO</b>					
7	¿Considera que la institución donde trabaja le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal dándole la oportunidad de desarrollar sus competencias profesionales? Explique su respuesta.				X	
8	¿Considera que su institución le brinda reconocimiento por su labor profesional como un premio, felicitación por medio de una resolución, etc.? Explique su respuesta				X	
9	¿El apoyo de parte de su jefe o gerente consiste de críticas constructivas con el fin de mejorar y desarrollarse profesionalmente? Explique su respuesta.				X	

N°	ITEMS – CATEGORÍA: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
1	Para usted, ¿Qué entiende por desempeño laboral? Explique su respuesta.				X	
2	¿Cree usted que el personal administrativo de la CAP presenta un nivel óptimo en su desempeño laboral? Explique su respuesta.				X	
<b>SUBCATEGORÍA: DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>						
3	Si pudieras cambiar algún aspecto de tu puesto actual, ¿cuál sería y cómo implementarías el cambio? Explique su respuesta				X	
4	¿Qué obstáculos te encuentras para alcanzar tus objetivos laborales? Explique su respuesta.				X	
5	¿Cómo se logran los resultados personales y los esperados en el área? Explique su respuesta.				X	
<b>SUBCATEGORÍA: CIVISMO</b>						
6	¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo, existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas? Explique su respuesta.				X	
7	¿Considera que el clima institucional puede tener alguna incidencia en la satisfacción laboral y actualmente piensa dejar el área donde labora, y cuál sería las motivaciones por el cual le motivaría a seguir en el área? Explique su respuesta.				X	
8	¿Te identificas con la institución conociendo su misión, visión y valores; sus reglamentos internos y sus objetivos? Explique su respuesta.				X	

**OBSERVACIONES:**

Ninguna.

Apellidos y nombres	ROSALES LIBIA, Beder Orestes
Grado Académico	Maestro
Mención	Administración de la Educación

  
 .....  
 Firma



**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:** Percepciones motivacionales postpandemia y desempeño laboral en el personal del área de control de asistencia de un hospital público de Lima, 2022.

**INSTRUCCIONES:** Luego de analizar y cortejar el instrumento de investigación con los documentos que se adjunta, se le solicita que en base a su experiencia y criterio profesional valide a dicho instrumento para su posterior aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5

Criterios de validez	1	2	3	4	5	Argumento	Observaciones
Validez de contenido					X	Tiene buen contenido	Ninguna
Validez de criterio					X	Tiene buen criterio	Ninguna
Validez de constructo					X	Tiene buen constructo	Ninguna
Total, Parcial					X	Todo el instrumento está bien.	Ninguna
Total					20		

Puntuaciones:

De 1 a 11: No es válido reformular

De 12 a 14: no es válido, modificar

De 15 a 17: Es válido, mejorar

De 18 a 20: Es válido aplicar

Apellidos y nombres	ROSALES LIBIA, Beder Orestes
Grado Académico	Maestro
Mención	Administración de la Educación

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO**

Yo, ROSALES LIBIA, Beder Orestes, con DNI N° 15299200 a través del presente documento certifico que realicé el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando BARRIOS TORRE, Vilma para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, para la investigación titulada "Percepciones motivacionales postpandemia y desempeño laboral en el personal del área de control de asistencia de un hospital público de Lima, 2022", requisito fundamental para optar el grado de Maestro en Gestión Pública.

Lima, 31 de mayo del 2022.

Atentamente,

  
Firma

**SOLICITO:** VALIDACIÓN DE  
INSTRUMENTO DE RECOJO DE  
INFORMACIÓN.

Mg. ANAYA CLAUDIO, Bertha Raquel

Yo, VILMA BARRIOS TORRE identificada con DNI N° 40609748, estudiante de la escuela profesional de POSGRADO, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto.

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: "PERCEPCIONES MOTIVACIONALES POSTPANDEMIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE CONTROL DE ASISTENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2022", solicito a usted sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de Categorización
- Instrumento (GUÍA DE ENTREVISTA)
- Validación de la guía de entrevista
- Validez del instrumento de investigación
- Constancia de juicio de experto

Por lo tanto:

A usted, ruego acceder a mi petición.

Lima mayo del 2022



**MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN**

**TÍTULO:** Percepciones motivacionales post pandemia y desempeño laboral en el personal del área de control de asistencia de un hospital público de Lima, 2022

**AUTORA:** Barrios Torre, Vilma

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PROBLEMAS	OBJETIVOS	SUPUESTOS CATEGÓRICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	FUENTES	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
El Equipo de Control de Asistencia y Permanencia del Personal (ECAP) realiza el 80% de la base de información que se requiere para realizar todos los procesos administrativos del personal en general que se realizan en el hospital. Debido al estado de emergencia por el Covid 19, el ECAP, se ha visto muy afectado en todos sus procesos, la excesiva carga laboral, debido a las restricciones generadas por el COVID 19, la falta de apoyo en las disposiciones tomadas por las jefaturas mayores, las limitaciones de los sistemas informáticos, la falta de reconocimiento económico y laboral a este equipo, el descargo del malestar y fastidio del resto de personal hacia el ECAP debido a las decisiones de las jefaturas, ha ido generando que el ECAP se quede sin su personal experimentado teniendo en el trayecto que ir adquiriendo nuevo personal.	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Los factores motivacionales postpandemia influyen de manera significativa en el desempeño laboral en los trabajadores de un hospital público en Lima, 2022.	Categoría 1 Factores motivacionales	Motivación extrínseca	PERSONAL ADMINISTRATIVO (ECAP)	ENTREVISTA	GUÍA DE ENTREVISTA
	¿Cuáles son las percepciones motivacionales postpandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022?	Identificar las percepciones motivacionales postpandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.			Motivación intrínseca			1, 2, 5, 6, 7, 8
	<b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		Categoría 2 Desempeño laboral	Desempeño de tareas	PERSONAL ADMINISTRATIVO (ECAP)		3, 4, 12, 13, 14
	¿Qué factores motivacionales postpandemia influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022?	Describir los factores motivacionales postpandemia que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.			Comportamiento Organizacional			15, 16, 17
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022?	Describir el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022.							

## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título de la tesis** : "Percepciones motivacionales postpandemia y desempeño laboral en el personal del área de control de asistencia de un hospital público de Lima, 2022"

**Entrevistado** : .....

**Profesión** : .....

**Grado Académico** : .....

**Fecha** : .....

**INDICACIONES:** El presente instrumento forma parte de una investigación cualitativa, se le ruega de contestar de forma objetiva. Recuerde que en el documento no existe respuestas correctas e incorrectas, su opinión es lo que nos interesa.

### **CATEGORÍA 1:**

#### **FACTORES MOTIVACIONALES POSTPANDEMIA**

1. ¿Qué entiende por factores motivacionales y cuáles de ellas influyen actualmente en su desempeño laboral? **Explique su respuesta.**
2. ¿Considera que esos factores motivacionales pos-pandemia ha influenciado en su desempeño laboral durante y después de la etapa crítica de la pandemia? **Explique su respuesta.**

### **CATEGORÍA 2:**

#### **DESEMPEÑO LABORAL**

3. Para usted, ¿Qué entiende por desempeño laboral? **Explique su respuesta.**
4. ¿Cree usted que el personal administrativo del CAP presenta un nivel óptimo en su desempeño laboral? **Explique su respuesta.**

**SUBCATEGORÍA:**

**MOTIVACIÓN EXTRINSECA**

5. ¿La remuneración que recibe por su trabajo es satisfactorio y el recibiendo incentivos como vales de consumo, reconocimiento laboral, etc.? Explique su respuesta
6. Detalle cómo considera el entorno laboral donde trabaja (relación con sus compañeros y jefe de área.
7. Cree que las capacitaciones que ofrece la institución a su personal son adecuadas a tus funciones. Explique su respuesta.
8. Explique de qué manera su centro de trabajo cumple con los protocolos de bioseguridad y si con ello se cumple con sus derechos laborales.

**SUBCATEGORÍA:**

**MOTIVACIÓN INTRÍNSECA**

9. ¿Considera que la institución donde trabaja le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal dándole la oportunidad de desarrollar sus competencias profesionales? Explique su respuesta.
10. ¿Considera que su institución le brinda reconocimiento por su labor profesional como un premio, felicitación por medio de una resolución, etc.? Explique su respuesta
11. ¿El apoyo de parte de su jefe inmediato y de unidad consiste en críticas constructivas con el fin de mejorar y desarrollarse profesionalmente? Explique su respuesta.

**SUBCATEGORÍA:**

**DESEMPEÑO DE LA TAREA**

12. Si pudieras cambiar algún aspecto de tu puesto actual, ¿cuál sería y cómo implementarías el cambio? Explique su respuesta
13. ¿Qué obstáculos te encuentras para alcanzar tus objetivos laborales? Explique su respuesta.
14. ¿Cómo se logran los resultados personales y los esperados en el área? Explique su respuesta.

**SUBCATEGORÍA:**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

15. ¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo, existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas? Explique su respuesta.

16. ¿Considera que el clima institucional puede tener alguna incidencia en la satisfacción laboral y actualmente piensa dejar el área donde labora, y cuál sería las motivaciones por el cual le motivaría a seguir en el área? Explique su respuesta.

17. ¿Te identificas con la institución conociendo su misión, visión y valores; sus reglamentos internos y sus objetivos? Explique su respuesta.

.....  
Firma del entrevistador

.....  
Firma del entrevistado



**VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA: CATEGORÍA PERCEPCIONES MOTIVACIONALES POSTPANDEMIA Y CATEGORÍA DESEMPEÑO LABORAL - JUICIO DE EXPERTOS**

Indicaciones: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems que conforman el instrumento que le mostramos, marque con una "x" en el recuadro que considere conveniente y de acuerdo a su experiencia y especialidad profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota: Para cada pregunta se ha considerado la escala de 1 a 5 dónde:

1: Muy poco	2: Poco	3: Regular	4: Aceptable	5: Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

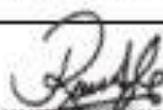
N°	ITEMS – CATEGORÍA: PERCEPCIONES MOTIVACIONALES	1	2	3	4	5
1	¿Qué entiende por factores motivacionales y cuáles de ellas influyen actualmente en su desempeño laboral? Explique su respuesta.				X	
2	¿Considera que esos factores motivacionales pos-pandemia ha influenciado en su desempeño laboral durante y después de la etapa crítica de la pandemia? Explique su respuesta.				X	
	<b>SUBCATEGORÍA: FACTOR EXTRÍNSECO</b>				X	
3	¿La remuneración que recibe por su trabajo es satisfactorio, recibiendo incentivos como vales de consumo, reconocimiento laboral, etc.? Explique su respuesta				X	
4	Detalle cómo considera el entorno laboral donde trabaja (relación con sus compañeros y jefe de área.				X	
5	¿Cree que las capacitaciones que ofrece la institución a su personal son adecuadas a tus funciones? Explique su respuesta.				X	
6	Explique de qué manera su centro de trabajo cumple con los protocolos de bioseguridad y si con ello se cumple con sus derechos laborales.				X	
	<b>SUBCATEGORÍA: FACTOR INTRÍNSECO</b>					
7	¿Considera que la institución donde trabaja le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal dándole la oportunidad de desarrollar sus competencias profesionales? Explique su respuesta.				X	
8	¿Considera que su institución le brinda reconocimiento por su labor profesional como un premio, felicitación por medio de una resolución, etc.? Explique su respuesta				X	
9	¿El apoyo de parte de su jefe o gerente consiste de críticas constructivas con el fin de mejorar y desarrollarse profesionalmente? Explique su respuesta.				X	

N°	ITEMS – CATEGORÍA: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
1	Para usted, ¿Qué entiende por desempeño laboral? Explique su respuesta.				X	
2	¿Cree usted que el personal administrativo de la CAP presenta un nivel óptimo en su desempeño laboral? Explique su respuesta.				X	
<b>SUBCATEGORÍA: DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>						
3	Si pudieras cambiar algún aspecto de tu puesto actual, ¿cuál sería y cómo implementarías el cambio? Explique su respuesta				X	
4	¿Qué obstáculos te encuentras para alcanzar tus objetivos laborales? Explique su respuesta.				X	
5	¿Cómo se logran los resultados personales y los esperados en el área? Explique su respuesta.				X	
<b>SUBCATEGORÍA: CIVISMO</b>						
6	¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo, existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas? Explique su respuesta.				X	
7	¿Considera que el clima institucional puede tener alguna incidencia en la satisfacción laboral y actualmente piensa dejar el área donde labora, y cuál sería las motivaciones por el cual le motivaría a seguir en el área? Explique su respuesta.				X	
8	¿Te identificas con la institución conociendo su misión, visión y valores; sus reglamentos internos y sus objetivos? Explique su respuesta.				X	

**OBSERVACIONES:**

Ninguna.

Apellidos y nombres	ANAYA CLAUDIO, Bertha Raquel
Grado Académico	Maestro
Mención	Administración de la Educación



Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:** Percepciones motivacionales postpandemia y desempeño laboral en el personal del área de control de asistencia de un hospital público de Lima, 2022.

**INSTRUCCIONES:** Luego de analizar y cortejar el instrumento de investigación con los documentos que se adjunta, se le solicita que en base a su experiencia y criterio profesional valide a dicho instrumento para su posterior aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5

Criterios de validez	1	2	3	4	5	Argumento	Observaciones
Validez de contenido					X	Tiene buen contenido	Ninguna
Validez de criterio					X	Tiene buen criterio	Ninguna
Validez de constructo					X	Tiene buen constructo	Ninguna
Total, Parcial					X	Todo el instrumento está bien.	Ninguna
Total					20		

Puntuaciones:

De 1 a 11: No es válido reformular

De 12 a 14: no es válido, modificar

De 15 a 17: Es válido, mejorar

De 18 a 20: Es válido aplicar

Apellidos y nombres	ANAYA CLAUDIO, Bertha Raquel
Grado Académico	Maestro
Mención	Administración de la Educación

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, ANAYA CLAUDIO, Bertha Raquel, con DNI N° 44311568 a través del presente documento certifico que realicé el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando BARRIOS TORRE, Vilma para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, para la investigación titulada "Percepciones motivacionales postpandemia y desempeño laboral en el personal del área de control de asistencia de un hospital público de Lima, 2022", requisito fundamental para optar el grado de Maestro en Gestión Pública.

Lima, 31 de mayo del 2022.

Atentamente,

Firma



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Percepciones motivacionales pos-pandemia y desempeño laboral en el personal administrativo de un hospital público en Lima, 2022", cuyo autor es BARRIOS TORRE VILMA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 11%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO <b>DNI:</b> 41147993 <b>ORCID</b> 0000-0003-2049-5971	Firmado digitalmente por: YQUINTEROS el 08-08- 2022 22:51:14

Código documento Trilce: TRI - 0404411