



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE SERVICIO DE LA SALUD**

La motivación en el desempeño laboral de profesionales  
asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia,  
Essalud, Lima, 2018

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

**AUTOR:**

Montoya Monteverde, Christian Alex ([orcid.org/0009-0000-6169-6695](https://orcid.org/0009-0000-6169-6695))

**ASESOR:**

Dr. Vertiz Osoreo, Jacinto Joaquin ([orcid.org/0000-0003-2774-1207](https://orcid.org/0000-0003-2774-1207))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su ejemplo y deseo de superación, que siempre me apoyan incondicionalmente con la única finalidad de lograr mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

Dr. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín, asesora de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

A las autoridades de dicha entidad, por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Dr. Vértiz Osores, Jacinto Joaquín, docente de la Facultad Escuela de Posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, asesor de la tesis titulada: : "La motivación en el desempeño laboral de profesionales asistenciales del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia Essalud, Lima ,2018", del autor Montoya Monteverde, Christian Alex constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y 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 Cesar Vallejo.

Lima,

Dr. Vértiz Osores, Jacinto Joaquín	
DNI:	Firma
( <a href="https://orcid.org/0000-0003-2774-1207">orcid.org/0000-0003-2774-1207</a> )	 Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores Asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MONTOYA MONTEVERDE CHRISTIAN ALEX estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La motivación en el desempeño laboral de profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima, 2018", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MONTOYA MONTEVERDE CHRISTIAN ALEX DNI: 07497961 ORCID: 0009-0000-8189-8895	Firmado electrónicamente por: CAMONTOYAM el 01- 12-2023 11:54:53

Código documento Trilce: INV - 1367113



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.1.1 Tipo de investigación:.....	16
3.1.2 Diseño de investigación .....	16
3.2 Variables y operacionalización .....	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.3.1 Población .....	17
3.3.3 Muestreo.....	18
3.3.4. Unidad de análisis: Personal de salud. ....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Métodos de Análisis de Datos .....	20
3.7 Aspectos Éticos .....	20
IV RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Motivación	30
Tabla 2. Dimensiones de la motivación	31
Tabla 3. Desempeño laboral	32
Tabla 4. Dimensiones del desempeño laboral	33
Tabla 5. Tabla cruzada Motivación*Desempeño laboral	34
Tabla 6. Coeficiente de correlación de Spearman:	36
Tabla 7. Correlaciones	37
Tabla 8. Correlaciones	38
Tabla 9. Correlaciones	39
Tabla 10. Correlaciones	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Variable Motivación	32
Dimensiones de la Motivación	33
Desempeño Laboral	34
Dimensiones del desempeño laboral	35
Motivación y Desempeño	36

## RESUMEN

El título del presente trabajo de investigación es: “la motivación en el desempeño laboral en profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima, 2018”; se fijó como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral, así como en las dimensiones de este. El método empleado fue descriptivo, diseño no experimental correlacional transversal con enfoque cuantitativo, y muestreo probabilístico de 118 profesionales. Se usó la técnica de la encuesta, con el cuestionario como instrumento en el caso de la motivación se usó la escala de motivación laboral de Gagne, y para el desempeño laboral se usó el cuestionario validado por el Ministerio de Salud. De todos los participantes en la encuesta, un 24,58% casi tercera parte se encontró que presentaban nivel de deterioro en lo referente a la motivación, un 41,5% en nivel regular y 33,9% en adecuado; en cuanto al desempeño laboral un 26,27% en un nivel bajo ,42,37 medio y 31,36% alto, concluyendo que existe relación significativa ( $p=0,000<0,05$ ), entre ambas variables; encontrándose además que para las dimensiones del desempeño como son localidad de trabajo, la iniciativa, las relaciones humanas, y el logro de metas también se halló un resultado similar demostrándose la relación.

Palabras clave: Motivación y Desempeño Laboral.

## ABSTRACT

The title of this research work is: “motivation in work performance in healthcare professionals of the emergency assisted transport system, Essalud, Lima, 2018”; in this study the objective was to determine the relationship between motivation and work performance, as well as in the dimensions of this. The method used was descriptive, cross-sectional correlational non-experimental design with quantitative approach, and probabilistic sampling of 118. To collect the data, the survey technique was used, with the questionnaire as an instrument in the case of motivation, the Gagne work motivation scale was used, and for work performance, the questionnaire validated by the Ministry of Health. Of all the participants in the survey, 24.58% almost a third were found to have a level of impairment in terms of motivation, 41.5% at a regular level and 33.9% at an adequate level; as for work performance, 26.27% at a low level, 42, 37 medium and 31.36% high, concluding that there is a significant relationship ( $p=0.000<0.05$ ), between the motivation and work performance of the emergency assisted transport system care staff, Essalud, Lima, 2018. The relationship coefficient ( $r=0.792$ ), indicated that the relationship was direct (positive) and strong; it was also found that for the dimensions of performance such as workplace, initiative, human relations, and the achievement of goals, a similar result was also found, demonstrating the relationship.

Keywords: Motivation and Job Performance.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la productividad y la capacidad que muestran los trabajadores han visto afectadas por diversos inconvenientes los cuales pueden causar repercusión a nivel global como son la afectación al bienestar físico, social y mental debido a trastornos de depresión y ansiedad, esto nos afecta también económicamente teniendo pérdidas por productividad en cuanto al desempeño laboral de más de \$ 1 billón de dólares sumándose esto al costo de la economía mundial (Organización Mundial de la salud (OMS, 2018).

En el contexto internacional, los trabajadores se ven forzados a cumplir con los objetivos institucionales a nivel estatal, enfocadas en el logro de las metas. Por tal razón, viene siendo necesario que posean conocimientos, actitudes y habilidades que permitan la ejecución adecuada de las tareas, aunque en diversos momentos se tornen difíciles de cumplir. Ocasionado por la incorrecta fijación de las tareas u objetivos, trae como consecuencia efectos en la motivación laboral y, posteriormente, en el desempeño laboral (Fondubierto y Sánchez, 2019). Asimismo, Anastacio et al. (2018) manifestaron que es necesario pensar en las repercusiones que se tendría más adelante en lo referente al desempeño laboral. También, se contempla que para llegar a tener una eficiencia y eficacia se debe tener estrategias enfocadas en la recompensa o remuneración ya que esta afecta de manera positiva al trabajador.

En el Perú, en una investigación llevada adelante en un nosocomio del estado mostró que al tener una reducción significativa en sus haberes de los trabajadores frente a otro mucho mejor donde la primera fue de 47,6% y la otra un 11.1% desencadenó en una motivación insuficiente (Quintana & Tarqui, 2018). En el Ministerio de Salud mediante el uso de un formato para evaluación del desempeño se demostró que tanto el clima organizacional como el desempeño laboral son variables trascendentes a tomar en cuenta en la evaluación del desempeño en la organización (Puitiza et al., 2018).

Hace poco, el 12 de agosto del 2023 se celebró el octogésimo sexto aniversario del seguro social de Essalud; así como el aniversario de la inauguración del principal hospital de nuestro país que fue en noviembre, cumpliéndose 64 años de funcionamiento (Hospital Edgardo Rebagliatti Martins);

a pesar de la crisis que atraviesa tanto el hospital como Essalud, la hegemonía de Essalud y el hospital sigue siendo indiscutible.

En S.T.A.E. (sistema de transporte asistido de emergencia), perteneciente a Essalud, llevamos en el mercado más de 22 años la atención prehospitalaria a todos los asegurados y es debido a que la investigación de factores tan importantes como la Motivación laboral que deriva de las habilidades, competencias y conocimientos deben ser evaluadas, no solo para establecer el talento sino para establecer el desempeño Laboral de los colaboradores asistenciales, pues ellos son el principal motor de nuestro sistema dentro de la organización, por lo tanto es necesario saber cuál es el comportamiento de estas variables en nuestro sistema es allí que se plantea el siguiente problema ; hacemos la pregunta:

De igual modo; el problema: ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño de los profesionales personal asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018? Y problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la motivación y calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas, logros de meta de los profesionales personal asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018?

La justificación teórica de estos estudios similares al realizado, han explorado la relación existente entre estas dos variables, demostrando que las organizaciones que implementan una gestión de calidad efectiva obtienen mejores resultados en comparación con aquellas que se centran únicamente en evaluaciones de desempeño más tradicionales. (Martha Alles, 2017). La influencia de la Motivación ya sea en ambos componentes o en uno solo en el Desempeño Laboral es la razón del trabajo de investigación, el principal motivo del presente estudio correlacional causal.

La Justificación practica visto los resultados alternativos la evaluación del desempeño implica analizar la optimización y rendimiento de los procedimientos una vez que han sido llevados a cabo; determinar la influencia entre la motivación y las dimensiones establecidas de acuerdo al marco teórico encontrado; todo lo mencionado nos llevara a los resultados que nos permitirán concluir el estudio. En cuanto a la justificación metodológica se busca evaluar cómo se han desarrollado los procesos con respecto a los objetivos planteados y la satisfacción de los colaboradores si bien es cierto no se usan nuevos métodos

para generar conocimiento valido es importante rescatar que es la primera vez que se realiza un estudio de esta clase en el área una vez validada esta investigación queda para futuras investigaciones. Además, esta evaluación tiene como objetivo identificar áreas de mejora para impulsar una gestión más efectiva en entidades públicas. (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2000). En S.T.A.E. (sistema de transporte asistido de emergencia), perteneciente a Essalud, llevamos en el mercado más de 22 años la atención prehospitalaria a todos los asegurados y es debido a que la investigación de factores tan importantes como la Motivación laboral que deriva de las habilidades, competencias y conocimientos deben ser evaluadas, no solo para establecer el talento sino para establecer el Desempeño Laboral de los colaboradores asistenciales, pues ellos son el principal motor de nuestro sistema dentro de la organización, por lo tanto es necesario saber cuál es el comportamiento de estas variables en nuestro sistema.

Se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los profesionales personal asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018 y objetivos específicos: Establecer la relación entre la motivación y calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas, logros de meta de los profesionales personal asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018.

Finalmente, la hipótesis general fue: Existe relación entre la motivación y el desempeño de los profesionales personal asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018 y las hipótesis específicas fueron (a) Existe relación entre la motivación y la calidad de trabajo de los profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia ,Essalud, Lima 2018 (b) Existe relación entre la motivación y la iniciativa de los profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018 (c) Existe relación entre la motivación y las relaciones humanas del personal asistencial del sistema de transporte asistido de emergencia , Essalud, Lima 2018 y (d) Existe relación entre la motivación y el logro de metas del personal asistencial del sistema asistido de emergencia , Essalud, Lima 2018.

## II. MARCO TEÓRICO

Samamé Salazar (2018) en su investigación denominado “Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una entidad de seguros ubicada en Miraflores en el año 2018”, tuvo como propósito establecer la relación entre la motivación con el desempeño laboral de los empleados en una entidad aseguradora , para lo cual tuvo que utilizar un trabajo de investigación de tipo cuantitativa descriptiva , de diseño transversal no experimental y el cuestionario que utilizado como instrumento fue de tipo Likert, se tomó como muestra a 141 trabajadores, demostrando que la relación que existe es proporcional entre las dos variables.

Aguirre Rojas (2018) al mencionar su investigación nombrada “Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Comercial de Sedapal en Villa El Salvador”, estaba orientada a buscar confirmar la conexión entre la motivación y el desempeño laboral en la mencionada empresa .El análisis se realizó mediante métodos cuantitativos; descriptivo-correlacional en cuanto al diseño , la herramienta que se uso fue la recopilación de datos a través de la encuesta y la medición en escala Likert, fue aplicada a una muestra del universo de empleados ; el análisis determino tanto en aspectos relacionados a la motivación extrínseca e intrínseca , donde la resultante fue encontrar significancia entre ambas variables.

Carmona Reyes (2018) ejecuto el estudio “Motivación y desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa”, donde la finalidad en el estudio fue determinar la conexión que existe entre las variables principales motivación y desempeño laboral de dicho organismo; el enfoque fue cuantitativo de tipo correlacional, de diseño no experimental, la técnica fue la recolección de datos a través de un cuestionario que se aplicó a 21 trabajadores, los resultados obtenidos fueron que la relación existe entre las dos variables es directamente proporcional.

Escobedo Bazán (2018) en su estudio denominado “Motivación y desempeño laboral en trabajadores de instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Bongará – Amazonas 2018”, intento determinar en los trabajadores de la organización si se podría hallar conexión sobre la variable dependiente e independiente. La investigación es de tipo cuantitativo, el diseño

no experimental y de corte transversal. Se evidencio la existencia entre los indicadores de desempeño laboral y los factores motivacionales en cambio no se logró determinar relación entre los indicadores de desempeño laboral y los factores higiénicos; encontrándose al final relación entre las variables del estudio en el estudio.

Armas (2018) el cual tuvo como objetivo demostrar que en los empleados del sector público se evidenciaba la existencia de una relación entre variables de la presente investigación; las variables utilizadas, dicho estudio fue correlacional no experimental y de enfoque cuantitativo en cuanto a lo metodológico. En lo referente a resultados se halló la relación propuesta, confirmando que, si se emplea de manera asertiva los programas de motivación en la organización, se podrá obtener mejoras y cambios positivos en el desempeño de los empleados.

Prado (2018) en su estudio estableció la relación entre la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Junino 2018, el investigador intento establecer la existencia de una relación entre el impacto, y la motivación en el desempeño laboral en los empleados del sector público, para lo cual aplico un cuestionario, dando como resultados la confirmación de la existencia de la conexión entre las dos variables, también permitió identificar la existencia de la relación entre el desempeño laboral y la dimensión como factores higiénicos, lo que permitió demostrar que a mayor motivación mejor será el desempeño.

Barturen & Salazar (2018) desarrollo un estudio titulado “Influencia de la motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local UGEL Lambayeque”, se empleó el modelo Herzberg tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación en el desempeño de los servidores públicos, la investigación fue tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), descriptivo correlacional de diseño no experimental, las conclusiones fueron que la motivación si tiene influencia significativa (60%) en el desempeño laboral, también se incluyó que existen factores como la higiene que son determinantes en el desempeño laboral.

Asimismo se tienen los antecedentes internacionales según Veliz-Rodríguez (2018) en su estudio identifico la relación entre los factores intrínseco y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la Gerencia de Salud COSSMIL de la ciudad de La Paz” desarrollo

como meta analizar las variables ya mencionadas ; para realizar el estudio la metodología que se uso fue descriptivo-correlacional el diseño fue no experimental ;finalmente se concluyó que los factores motivacionales intrínsecos en este caso tienen una baja correlación con el desempeño laboral, mientras que los factores extrínsecos tienen una mayor correlación con el desempeño laboral.

kumari y Kumar (2023) en su artículo determinó la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes en EP Mirpurkhas - Pakistán”, intento determinar en los profesores de la localidad cual podría ser la influencia de las variables mencionadas en el rendimiento de estos; en base al uso de pruebas estadísticas y cuestionarios en donde al final se estableció que en aquellos docentes que tenían un desempeño importante resultaba ser por contar con factores motivacionales importantes.

Jnaneswar y Ranjit (2017) en su estudio estableció el impacto de la motivación intrínseca en el desempeño laboral: la creatividad del empleado como mediador”, se intentó investigar la relación entre la motivación y rendimiento laboral, así como el papel mediador de los empleados. Utilizando metodológicamente investigación transversal, donde la muestra a nivel local fue de 346 personas. Finalmente, los hallazgos indicaron que la creatividad de los empleados está supeditada a la motivación intrínseca, así como el rendimiento laboral se muestra influenciado por la motivación.

Nawafleh (2017) en su indagación analizó la relación entre la motivación del servicio público y desempeño laboral: un estudio exploratorio en municipios jordanos”, intento estudiar de qué forma los colaboradores se pueden ver afectados cuando se les motiva de manera positiva en su desempeño en la organización; todo esto de la mano de una investigación transversal descriptiva cuantitativa; finalmente se demostró la influencia significativa que se ejerció en el desempeño.

Teorías de la motivación, de acuerdo con Bueno et al. (2018) se sostuvieron que actualmente en la administración juega un rol importante, contar con capital humano responsable capaz y que cumpla con las metas de la organización , esto viene siendo fundamental para la alta dirección , los directivos y los gerentes que laboran en dicha organización realizan los esfuerzos para emplear estrategias necesarias para cumplir los objetivos y lograr que el personal alcance un nivel alto de competitividad es allí que la motivación se torna

prioritaria como principal estrategia para incidir en los empleados y su rendimiento (Lourdes Münch 2018).

Según Herzberg citado por Santagelo (2018) dice que los funcionarios de alta gerencia en la entidad tienen la iniciativa de motivar a sus trabajadores en sus actividades, así como también tienen que poner más realce en el tema del reconocimiento, las responsabilidades, como también reforzando en el crecimiento, conocimiento, dando oportunidades a los empleados, la remuneración es un activo muy importante indispensable para no caer en la inconformidad, siendo no causante de dificultar la motivación de los trabajadores por mucho tiempo.

Según el autor Zuta et al. (2018), la importancia de la motivación hace mención a que el jefe tiene la facultad de difundir y realizar actividades de motivación con los empleados cómo hacer que las tareas sean interesantes, también que tengan trabajo acorde a sus habilidades y destrezas el uso de indicadores relacionados a las remuneraciones, reducir las desavenencias entre ellos, corroborar la equidad en el sistema, alentar la cooperación y la colaboración.

Por otra parte, para que el trabajador desarrolle una buena motivación se debe tener en cuenta las necesidades que tiene como ser humano, tales como bienestar físico y laboral de este, a la vez brindarle la confianza y seguridad para que obtenga correctamente en las actividades propuestas por la organización, con ello es importante dar al individuo incentivos económicos con la finalidad de que el trabajador se sienta valorado y respetado según las teorías de Maslow (Chiavenato, 2018).

De esta forma, la motivación se puede entender como un proceso psicológico fundamental que impulsa a la acción con el fin de lograr una meta. Este impulso, ya sea intrínseco o extrínseco, está estrechamente relacionado con la satisfacción de una necesidad y se manifiesta a través de acciones y desempeño dirigidos hacia la consecución de dicho objetivo. Es un procedimiento de gran complejidad que abarca tanto elementos conscientes como inconscientes, y aunque no es tangible, se puede inferir a través de la observación del comportamiento (Arbaiza, 2017).

Para alcanzar los objetivos en una organización una persona debe de incidir en los procesos de intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo para

alcanzar el logro en cuanto los objetivos de la motivación (Robbins y Judge 2017). La motivación es cualquier cosa que estimula a un ser humano a actuar de cierta manera o que da inicio, por lo menos, a una tendencia concreta o comportamiento particular (Chiavenato ,2018). Se define a la motivación en su acepción más sencilla como “mover, conducir, impulsar, a la acción” (Lourdes Münch ,2018).

En relación a lo mencionado por las teorías de la motivación viene siendo esencial que los líderes puedan lograr la motivación necesaria en los empleados, así como el trabajo en equipo todo esto orientado a alcanzar las metas de la organización esto influenciado por la conducta de los empleados la cual debe ser enfocada de mejor manera. (Chiavenato,2017).

Se mantiene de manera firme, la importancia de la motivación en el constante quehacer de los trabajadores en los procesos que llevan dentro de una organización es fundamental llegar a cumplir metas y la manera como se llegue a ellas a través de la motivación ; debido a ello es ineludible la necesidad de influir en la motivación de los empleados para lograr sus objetivos (Cerdán 2018), además es esencial para las instituciones, ya que hace que los empleados puedan cumplir con los objetivos asignados de acuerdo a cronograma, el líder juega un rol fundamental, motivando el trabajo en equipo , para el logro de las metas (Reis 2018). Además, el ciclo de la motivación, que se inicia con encaminar las necesidades de la organización en paralelo a las necesidades de los trabajadores y la motivación que es el incentivo para lograr las metas señaladas esta vienen siendo la influencia principal mediante la cual se logra la satisfacción y el equilibrio necesario para el logro de objetivos la motivación es el arma más importante para cualquier gestor ya que al tener la motivación más alta en los empleados se obtendrán las metas trazadas de una manera más eficiente. (Torres et al. 2021).

En relación a la primera dimensión, se indica que para que se genere la motivación extrínseca es necesario que cada individuo tenga una idea distinta debido a los diferentes medios para recibir acciones como emociones, pensamientos, por ejemplo, se determina que el salario de los trabajadores no motiva tanto como un aumento salarial, donde sí se genera una actitud diferente por parte del empleado (Chiavenato,2012).

La teoría en la cual se cimienta la motivación extrínseca es la teoría de los dos factores de Herzberg, la cual se plasmó en su obra "One More Time, How Do You Motivate Employees". Hay dos factores que surgen; higiénico y motivador. El factor de higiene mencionado por Herzberg se refiere a las condiciones que enfrentan los empleados; es decir, condiciones físicas y ambientales, sueldos, salarios, beneficios. Los factores de higiene no cambian el comportamiento de los empleados; más bien, evitan cualquier forma de insatisfacción al realizar sus tareas.

El factor motivacional estaría priorizado básicamente como pieza fundamental de una entidad, la cual sería el trabajador y la motivación la cual podamos influenciar y saber recompensar en la entidad.

Motivación extrínseca: es la motivación impulsada por los estímulos y recompensas que provienen de la misión que un colaborador cumple para alcanzarlos, porque se propaga por diversos factores externos como el reconocimiento de las metas alcanzadas, la motivación para trabajar y el trabajo. Las condiciones en las que trabajan los empleados, para alcanzar las metas y objetivos establecidos, generando así un mayor desempeño. (Leon y Diaz, 2013).

La motivación extrínseca viene siendo una condición externa incitada que requiere un ser humano para desempeñar una actividad o un incentivo que se requiere para terminar una actividad con más atención y afán (López y Rodríguez, 2012).

La segunda dimensión se refiere a la motivación intrínseca, la cual está relacionada al comportamiento que incentiva a estímulos que no son palpables, sino que tienen que ver con la parte interna del trabajador; es decir, conducirse sin esperar nada a cambio (Sáez, 2013).

Los rasgos de la motivación intrínseca: el argumento sobre esta se basa en que las entidades actualmente existentes desean encontrar personal con capacidades actitudes y sentido de responsabilidad los cuales se sientan bien motivados al concretar sus actividades y no solo por cumplirlas (Marroquín y Saucedo, 2011).

Asimismo, se indica que la motivación intrínseca tiene que ver con los sentimientos, con el bienestar y la parte emocional, los cuales afectan de diversas maneras al empleado y se debe estimular de manera constante para

que lleguen los estímulos positivos a la persona y esta a su vez pueda desarrollar su labor de manera eficaz y eficiente (Timon,2013).

En lo concerniente a la teoría del desempeño laboral basada en el estímulo según Holmes y Rahe, nos dice que esta es muy empleada en la Psicopatología, la cual ha tenido gran importancia en estos últimos tiempos (Martínez, 2020). Se han identificados factores externos ambientales y factores laborales, agentes estresores tanto en el medio extralaboral como laboral y que cada uno de ellos incide de diferente manera en el individuo y es en el manejo de estos factores que se necesita un manejo adecuado sobre todo porque estos estimulan de manera negativo o positivo en los empleados (Patlán, 2019).

En este modelo se conjugan tres enfoques, el conductual , el constructivista y el funcional , el enfoque conductual se encuentre aspectos internos del ser humano ; el enfoque constructivista hace hincapié en las múltiples habilidades que tiene el trabajador con las cuales desarrolla sus actividades dentro de la empresa y el enfoque funcional , que significa que cada trabajador se desenvuelve de manera independiente de acuerdo al puesto y nivel que ocupe en la organización (Ministerio de salud, 2011).

Por lo consiguiente, desde un punto de vista conductual, el desempeño laboral se define como la conducta del empleado encaminado a alcanzar sus objetivos, independientemente de la función que desempeñe en un periodo de tiempo determinado. (Ministerio de salud, 2011).

De hecho, el buen desempeño laboral se diferencia por las competencias habilidades que poseen las personas y se refleja en la conducta del empleado al momento de cumplir las metas fijadas en la unidad relacionada desempeño que se invierte en el trabajador. (Gamarra, y Aragón, 2019).

En cuanto al enfoque conceptual el desempeño laboral, se tiene que, ya sea a nivel individual, de equipo u organizacional, se refiere al conjunto de habilidades, capacidades y actos que una persona, grupo o entidad lleva a cabo para cumplir con sus responsabilidades y metas, independientemente del entorno en el que se desenvuelva. Consiste en la ejecución y realización de actividades específicas con un propósito conjunto. Es la manera en que los individuos, grupos u organizaciones llevan a cabo sus tareas y actividades, lo cual les permite alcanzar los objetivos establecidos y obtener resultados destacados (Chiavenato, 2017).

El desempeño laboral está establecido a partir de la conducta que presenten los empleados dentro de la organización la cual es importante para alcanzar los objetivos; la eficiencia y eficacia son importantes como indicadores en lo referente a las actividades necesarias para alcanzar metas y objetivos lograr un desempeño laboral óptimo debido a lo mencionado es prioritario que la empresa invierta en las habilidades blandas y duras de los colaboradores.

El desempeño laboral está sujeto directamente a mejorar los procesos dentro de la organización los cuales mejoraran si se invierte en capacitación para aumentar y orientar la capacidad del capital humano; esto mejora como ya se ha evidenciado las habilidades al realizar las actividades y lograr las metas encomendadas (Fuentes, 2018).

El desempeño laboral está directamente relacionado al resultado de su trabajo que deviene del adecuado uso de sus competencias y capacidades. En base a esta definición se debe establecer una evaluación individual a del desempeño de cada trabajador, esta evaluación de los procesos llevara a determinar la capacidad del trabajador en el puesto que se encuentre las competencias serán medidas de una mejor forma e inclusive se podrá ubicar mejor al trabajador en la organización (Pastor y Soria 2021).

El desempeño laboral se evidencia cuando los empleados agregan valor a las metas alcanzadas, elevando el nivel de desempeño, productividad y competitividad de su institución. El valor añadido está garantizado cuando los empleados consiguen desarrollar sus habilidades y así asegurar el valor añadido que crean los empleados en el desempeño de sus funciones (Quispe ,2022).

Además, se manifiesta que los diferentes cambios de conducta positivos en el transcurso del tiempo, es un valor que se aporta a la institución (López et al., 2021).

El desempeño de los empleados viene siendo un aspecto importante a valorar por parte de los jefes dentro de una organización pues este es una suma de sus competencias a nivel individual las cuales van a influir directamente en la efectividad y éxito de la empresa (Castañola et al. 2020).

Por lo cual se detalla que existen elementos esenciales en el logro del bienestar personal, una de ellas es la satisfacción del trabajador porque, aunque exista un consenso del trabajador eficiente proactivo, y responsable es necesario evitar riesgos que provoquen un ausentismo laboral con lo cual se le brinda

seguridad al trabajador por lo cual también una motivación. Con lo que se establecerá nexos filiales de solidez que tendrán una consecuencia satisfactoria con los objetivos tanto de la organización como del propio trabajador, por ende, el contenido del puesto de trabajo se debe enriquecer gradualmente como el avance en la ciencia y la tecnología, en la organización del trabajo, del rendimiento además de una buena supervisión, con lo que se permite al trabajador desarrollar sus capacidades y eliminar las brechas en el trabajo.

Además, es importante destacar que la excelencia en el trabajo es una consecuencia de la necesidad de realizar el trabajo bajo condiciones mínimas, logrando niveles cualificados, lo que desarrolla capacidades en el intelecto, en la innovación, la creatividad donde el propósito es el empleo máximo de la capacidad en el trabajo; (Somarriba y Ramos 2010) cataloga tres aspectos en:

En el primer aspecto el desarrollo del trabajo depende mucho de las condiciones que se brindan para realizarlo asimismo como la autonomía permitida. Lo que presenta una prevención de los riesgos en la labor del trabajador tanto a nivel psíquico y físico. En el segundo aspecto la calidad del trabajo es relaciona a las condiciones del empleo, que implica elementos como el salario y la estabilidad laboral.

Como tercer aspecto está la calidad interna del trabajo donde la consideración del trabajador se basa en las condiciones mínimas en su puesto de trabajo para realizar las labores solicitadas (Somarriba y Ramos, 2010).

Entre la evaluación de la excelencia laboral en el rubro de la salud los estándares aceptados en su mayoría son: el llegar puntual, la presentación de la persona, la atención o acciones oportunas, la cortesía, la cortesía y la consideración en las interacciones personales, así como el diagnostico, identificar el problema, los procesos solucionar los inconvenientes, la comunicación entre el usuario del servicio, así como con sus familiares. (Pinzón, 2008).

Es así que la empatía que el profesional practique, la ética, la responsabilidad, la preparación continua, la educación de los pacientes, la presentación de las instalaciones, todo ello es importante en la calidad que se pretende brindar.

La segunda dimensión está referida a la iniciativa, la iniciativa se denomina a la acción de la persona que intenta ejercer influencia en el

cumplimiento de los objetivos, así como provocar acciones o situaciones y participar de ellas para logra una meta que supere lo ya establecido (Flores,2008).

Sobre este particular, el MINSA mencionó que la iniciativa es el grado con el cual actúa el trabajador de forma espontánea, sin la necesidad que los esté vigilando o supervisando, con el propósito de lograr las soluciones que lleven a los objetivos planteados. Respecto a la innovación, refirieron que es el grado en cuanto la organización motiva a los trabajadores a ser innovadores (Robbins y Judge 2009).

Asimismo, este elemento contiene tres aspectos siendo la primera la estrategia empresarial, procesos aceptados socialmente y fomento de la creatividad. (Schein 2004).

Como consecuencia de la innovación la competitividad en la organización se eleva en efectos positivos y productivos, en donde las prestaciones de calidad se desarrollan, pero este factor innovador muchas veces debe someterse a los obstáculos donde la organización debe estructurarse conforme a las demandas del mercado actual.

La tercera dimensión alude a las relaciones humanas. En el ámbito organizacional, el trabajo en equipo es esencial ya que el resultado de ello se produce la productividad general, no solo la responsabilidad de las actividades asignadas cae en un solo individuo sino en todo el grupo. Lo que implica una organización y coordinación de todo el grupo que busquen el fortalecer los potenciales de los trabajadores, donde el grupo puede formular ideas propuestas entre otros logrando resultados deseados.

Según Chiavenato, la teoría de las relaciones humanas se enfocó en la investigación de la interacción social, abarcando las conductas y actitudes que se generan a partir de los encuentros entre individuos y colectivos. De acuerdo con este autor, las relaciones entre seres humanos se originan a través de las interacciones entre los trabajadores de una empresa. Cuando alguien se introduce en el entorno laboral por primera vez, se encuentra con un ambiente desconocido y debe ajustarse a él, lo cual implica la habilidad de relacionarse con sus colegas de trabajo.

En muchas ocasiones durante la juventud, asumir un empleo supone enfrentarse a un desafío significativo, incluso para aquellos que han recibido una

formación teórica en su proceso educativo. Esta situación requiere explorar nuevos campos, asumir riesgos, aprender de los errores y motivarse en el entorno laboral.

Los equipos de trabajo se constituyen por grupos compuestos por dos o más individuos que se relacionan de manera independiente, desempeñan funciones particulares y establecen una relación de interdependencia con el objetivo de alcanzar objetivos en común en un contexto organizativo determinado. Estos equipos generan una sinergia positiva a través de la colaboración coordinada, donde los esfuerzos individuales se combinan para lograr un rendimiento colectivo que supera la suma de las contribuciones individuales Sánchez (2006).

En entornos empresariales complejos y dinámicos, los equipos de trabajo adquieren un papel crucial, ya que se adaptan y responden a los cambios y desafíos constantes. Cuando los equipos de trabajo asumen responsabilidades, innovan y reforman su gestión, se busca lograr un mayor rendimiento y excelencia en la organización. Las actividades laborales son planificadas y ejecutadas en equipo, en lugar de realizarse de manera individual. Esto implica que los equipos deben estar disponibles y organizados, y en las organizaciones se fomenta el fortalecimiento de las habilidades individuales de los miembros del equipo, promoviendo la generación de propuestas e ideas grupales para alcanzar los resultados esperados.

Finalmente, la última dimensión es el logro de metas. La conducta orientada hacia el logro implica tanto la motivación como el desempeño hacia la consecución de metas. Existen elementos fundamentales que tienen impacto en este comportamiento, como la motivación, las expectativas de logro y el nivel de incentivo, dado que implica lograr el éxito en un período temporal específico.

La Motivación hacia el logro se comprende como un concepto multidimensional que engloba diversos elementos, incluyendo aspectos individuales, sociales, contextuales y de crecimiento (Chiavenato,2004).

Tener metas y objetivos puede impactar significativamente en la vida de las personas, ya que orientan su comportamiento, brindan significado a su vida o trabajo, y les dan estímulo para perseverar en sus esfuerzos a lo largo del tiempo. Cuando las metas son ambiciosas y específicas, demandan un mayor nivel de dedicación y compromiso. Un elevado grado de responsabilidad hacia

la meta refleja que los individuos reconocen la importancia de la meta y creen que se puede lograr (Hernández y Pulido,2011).

La importancia del desempeño laboral, radica en que los trabajadores de una organización constituyen una de las piedras angulares necesarias para lograr la efectividad y alcanzar el éxito (Chavez,2014).

El desempeño laboral está estrechamente relacionado con la capacidad de direccionar y planificar actividades que, combinadas, moldean las aptitudes que los individuos pueden presentar en la institución durante el proceso productivo (Robbins,2004).

### **III. METODOLOGÍA**

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

**3.1.1 Tipo de investigación:** Tipo de investigación básica, conforme lo expresa así Sánchez y Reyes (2017); conceptualizada de esa forma debido a que se busca nuevos conocimientos de nuestras variables para finalmente recopilar datos y ampliar el conocimiento científico sobre los conceptos desarrollados.

#### **3.1.2 Diseño de investigación**

El estudio adoptó un enfoque de investigación no experimental de diseño transversal, donde se realizó una observación objetiva de las variables planificadas en relación al fenómeno en cuestión. Este diseño se describe como se indica en Hernández, Fernández y Baptista (2014,).

Gráficamente se denota:

El enfoque de investigación fue el hipotético-deductivo, el cual constituye el procedimiento utilizado por el investigador para llevar a cabo su labor de manera científica. Este enfoque se distingue por seguir una secuencia de pasos esenciales, que abarcan la observación detallada del fenómeno en estudio, la formulación de una hipótesis que brinde una explicación para dicho fenómeno, la deducción de consecuencias o propuestas más básicas derivadas de la hipótesis y la verificación o confirmación de la veracidad de los enunciados deducidos mediante su confrontación con la experiencia (Hernández et al., 2014).

Además, adopta un enfoque cuantitativo, en el cual se utiliza técnicas aplicadas y se emplean métodos estadísticos para obtener resultados. En cuanto al diseño, se trata de un estudio de corte transversal, en el cual se evaluaron las características de una situación particular en un tiempo y lugar específicos.

En esta investigación se utilizó descriptivo correlacional. El propósito principal del nivel descriptivo es recolectar datos e información acerca de las características, propiedades, aspectos o dimensiones de los sujetos, agentes y organismos relacionados con los procesos sociales. Por otro lado, el nivel correlacional se centra en identificar y analizar la relación existente entre dos o más variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

## 3.2 Variables y operacionalización

**Definición conceptual de la motivación:** La motivación es el impulso que incitan a un ser humano a actuar de cierta forma o que generan una tendencia específica hacia una conducta determinada. Este impulso puede surgir tanto de elementos internos como externos. En este sentido, la motivación se encuentra vinculada al sistema cognitivo de la persona, tal como mencionan Krech, Cruchfield y Ballachey (Anexo 1).

**Definición operacional de la motivación:** Esta se da a través de sus dos formas de motivación las que depende de factores extrínsecos y son estas las que serán evaluadas.

**Indicadores:** los indicadores en la presente investigación fueron dos y tuvo 19 ítems

**Eslava de medición:** en cuanto a la escala se utilizo la escala de Likert.

**Definición conceptual del desempeño laboral:** El desempeño, también conocido como performance, se refiere a las cualidades y habilidades de comportamiento o rendimiento que poseen tanto individuos como equipos u organizaciones. Se trata de la manera en que estas entidades llevan a cabo sus labores y actividades, para lograr los objetivos establecidos a nivel organizacional y generar resultados destacados (Chiavenato, 2017) (Anexo 1).

**Definición operacional del desempeño laboral:** esta se da a través de las cuatro dimensiones las cuales tienen que ver con las capacidades y aptitudes de los colaboradores, las que fueron evaluadas en sus diferentes ámbitos.

**Indicadores:** en el estudio se emplearon cuatro indicadores y 27 ítems.

**Eslava de medición:** se utilizó la escala de Likert

## 3.3 Población, muestra y muestreo

**3.3.1 Población:** Una población se conceptualiza como una parte o el conjunto total de casos que cumplen con ciertas características predefinidas (Lepkowski, 2008). En el ámbito de la investigación, el término "población" se refiere a la masa poblacional de una zona las cuales comparten usos, costumbres

específicas que son objeto de análisis o estudio. (Canales, Alvarado y Pineda, 1998).

La población en este estudio comprendió a todos los profesionales asistenciales del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia (S.T.A.E.), el cual es un sistema de emergencia prehospitalario el cual se encarga de las emergencias y urgencias de todos los asegurados a nivel nacional , pues también cuando ocurren desastres naturales en todo el territorio nacional también se nos incluye ya sea como brigadas de atención o de transporte ; este sistema como ya se mencionó en la primera parte pertenece a la Gerencia de Oferta Flexible , el cual es la oferta extrahospitalaria de Essalud a la comunidad asegurada, el cual fue de un total de 170 profesionales.

**Criterio de inclusión:** Se incluye al personal médico general y especialistas, personal de enfermería.

**Criterios de exclusión:** Se excluye al personal técnico de enfermería, al personal pilotos asistenciales y personal de vacaciones.

**3.3.2 Muestra:** La muestra se compone de un grupo de individuos seleccionados de la población con el fin de estudiar un fenómeno medible. Como señala Hernández, la muestra representa una porción representativa de individuos en estudio (Fernández y Baptista 2014). Para determinar el tamaño de la muestra utilizada en la investigación, se empleó la fórmula aplicable a poblaciones finitas.

**3.3.3 Muestreo:** Se realizó un muestreo no probabilístico, de manera intencional en cuanto al criterio del investigador. En este caso y encontrándolo en otros trabajos sostiene que, la selección de la muestra y su correspondiente explicación, con el objetivo de lograr representatividad, queda a discreción del investigador, ya que depende de lo que disponga y desee realizar. Por lo tanto, es importante destacar que la valoración de la presentación es subjetiva (Mejía,2005).

**3.3.4. Unidad de análisis:** Personal de salud.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Llega el momento de utilizar los instrumentos de medición y acumulación de datos, lo cual brinda al investigador la oportunidad de contrastar el trabajo conceptual y de planificación con los hechos reales (Hernández, 2014).

En la presente investigación, se empleó la técnica de la encuesta, la cual consiste en obtener información a través de cuestionarios y opiniones de manera

anónima. El objetivo es conocer la conducta de los individuos encuestadas en conexión al tema de estudio. Se empleó un cuestionario como herramienta para recolectar datos, el cual es un recurso empleado por el investigador para documentar información relacionada con las variables de interés.

En el caso de la aplicación de este instrumento se dió de manera indirecta, pues en este caso como corresponde a una evaluación del DL lo realizará el coordinador jefe de operaciones del sistema de transporte asistido de emergencia, dicho cuestionario cuenta con 27 ítems dentro de los respectivos indicadores de las diferentes dimensiones de la variable.

La validez, se refiere a la medida en que un instrumento refleja de manera precisa y específica el ámbito de lo que se quiere calcular. En términos generales, la validez se relaciona con el nivel en el que un instrumento de medición captura de manera precisa la variable que se pretende medir. En cuanto a la validez de contenido, se refiere a la capacidad del instrumento para abarcar de forma adecuada el contenido que se desea evaluar (Hernández et al. 2014). Para el trabajo de investigación se tomaron los instrumentos validados en Paredes Cabanillas, E. I. (2017). Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016. Lima. Se ha establecido que un instrumento puede mostrar confiabilidad, aunque no garantice necesariamente validez. Por lo tanto, es necesario que el instrumento de medición presente tanta confiabilidad como validez para ser considerado adecuado y confiable en la obtención de datos precisos y válidos.

Una de las formas de medir confiabilidad es a través del coeficiente Alfa de Crom Bach.

Se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach (AC) para la fiabilidad.

La prueba del instrumento para el instrumento de Motivación (Anexo E.1) mostró un AC de ,921. La prueba de confiabilidad para el instrumento de Desempeño Laboral (Anexo E.2) mostró un AC de ,940.

### **3.5 Procedimientos**

Se realizó una autoevaluación las unidades en estudio llenaran este cuestionario anónimo el cual ya tiene una validez, refrendada en los múltiples estudios que la han usado. Cuyas características de cuestionario fue llenado por el personal asistencial el cual consta de 19 ítems, de aplicación directa, los

cuales estarán divididos en los diferentes indicadores que contiene cada dimensión de cada variable.

Para la medición de la Variable 2 Desempeño laboral también se va emplear la técnica de encuesta, nombre del instrumento: Ficha de Evaluación del Desempeño Laboral. Autor: Adaptado del formato elaborado por Disa IV Lima Este (2013), instrumento que se validó teniendo como Base la Resolución Ministerial 626-2008/MINSA. Del año: 2016.

### **3.6 Métodos de Análisis de Datos**

Una vez recopiladas las respuestas, se procedió a ingresar los datos en una hoja de cálculo de Excel para obtener las sumas de las dimensiones y variables. Posteriormente, se empleó el software SPSS versión 25.0 para realizar la conversión de variables a niveles o rangos y generar los informes correspondientes.

Los resultados se presentaron en tablas que muestran las frecuencias y porcentajes, así como mediante gráficos de barras. Estos elementos visuales permiten representar las descripciones y posibles relaciones entre las variables analizadas. Para realizar pruebas de hipótesis en variables ordinales, se aplicó la prueba estadística no paramétrica conocida como Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos Éticos**

La información proporcionada en este estudio, tanto la que se recogió como los que son producto de la ardua y constante investigación por diferentes fuentes han sido procesados sin adulteraciones.

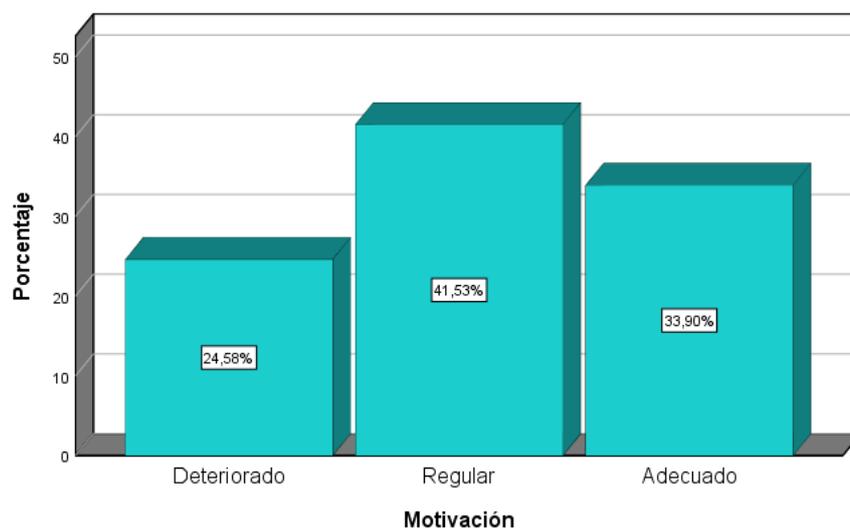
En este estudio, también se tuvieron en cuenta los principios éticos establecidos por Poli H. (2002), que incluyen tres principios éticos fundamentales relacionados con la persona humana: beneficencia que es la obligación de prevenir el daño, el principio dignidad humana el respeto a esta que se encuentra en la Constitución y los tratados y el principio de justicia porque somos una república donde impera la ley.

Diversas teorías son las indicadas en el aspecto ético, hoy en día una de ellas es la que integra diversas teorías como es la ética praeteregrior, la cual ha sido la proposición para ayudar al desarrollo de nuevas y mejores estrategias que sean adecuadas para el siglo XXI.

## IV RESULTADOS

**Figura 1**

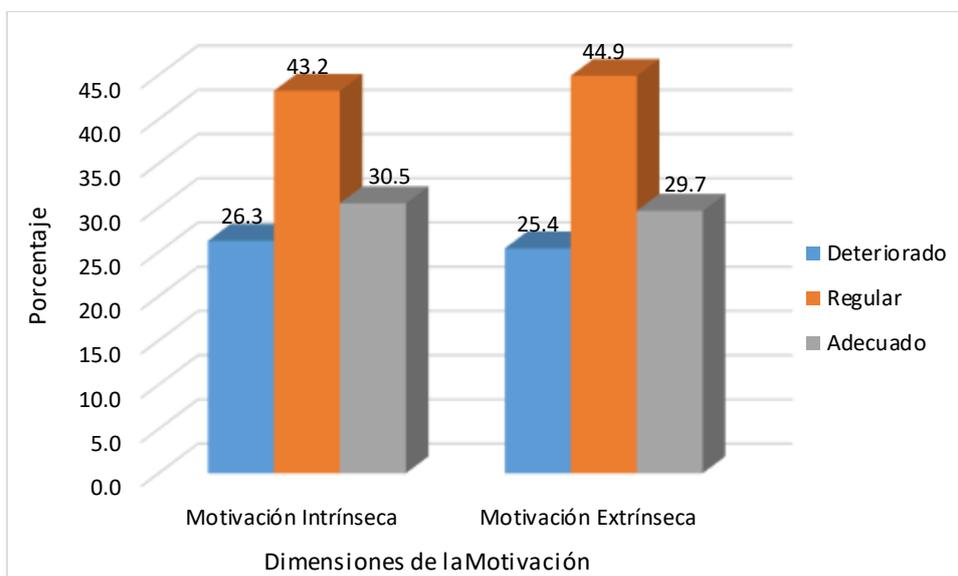
*Motivación*



Se observó en la primera tabla que hay una media principal de 41% en lo referente a la variable M, luego se evidencia un 33% en el nivel adecuado y un 24% para el nivel deteriorado, eso en cuanto al primer cuadro de la primera variable.

**Figura 2**

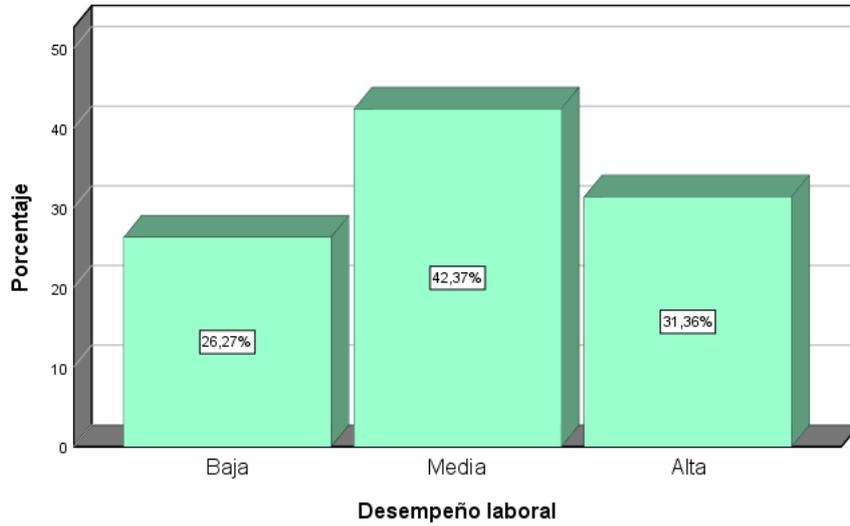
*Dimensiones de la motivación*



En la segunda tabla donde se tiene las dos dimensiones establecidas como ya se ha dicho anteriormente para la variable motivación , la intrínseca y la extrínseca ; para la dimensión motivación intrínseca se encuentra un 43,2% el mayor porcentaje en el nivel regular ,para los niveles adecuado y deteriorado mantienen un 30,5% y un 26.3% y para la dimensión motivación extrínseca se tiene un 44,9% en nivel regular , y se ,mantiene en un tercio tanto el nivel deteriorado como el adecuado 25.4% y 29.7% respectivamente.

**Figura 3**

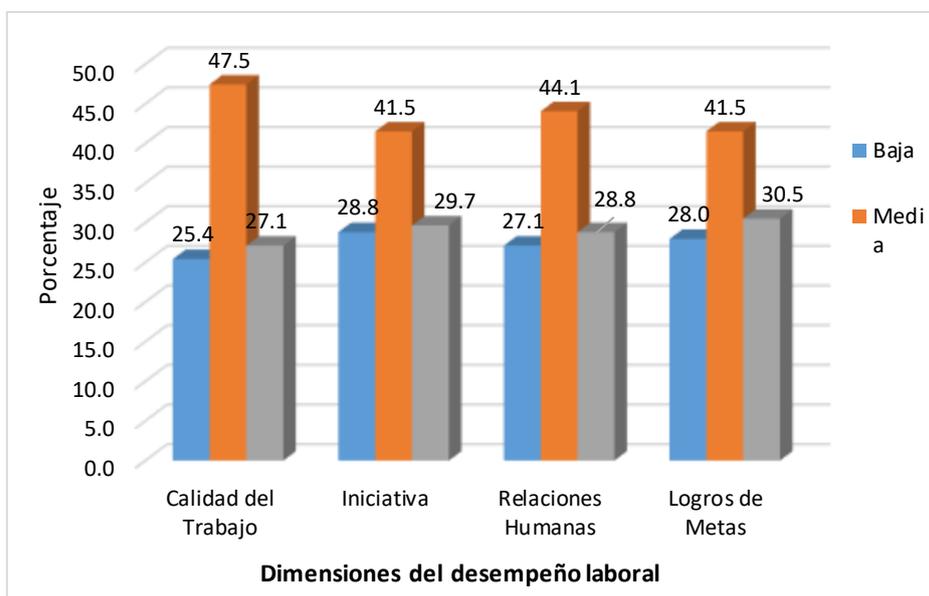
*Desempeño laboral*



En la tabla 3 tenemos la segunda variable DL en donde se tiene un 42.3% como valor medio, un 26,3% para el nivel bajo y por último un 31,4% para el nivel alto.

**Figura 4**

*Dimensiones del desempeño laboral*

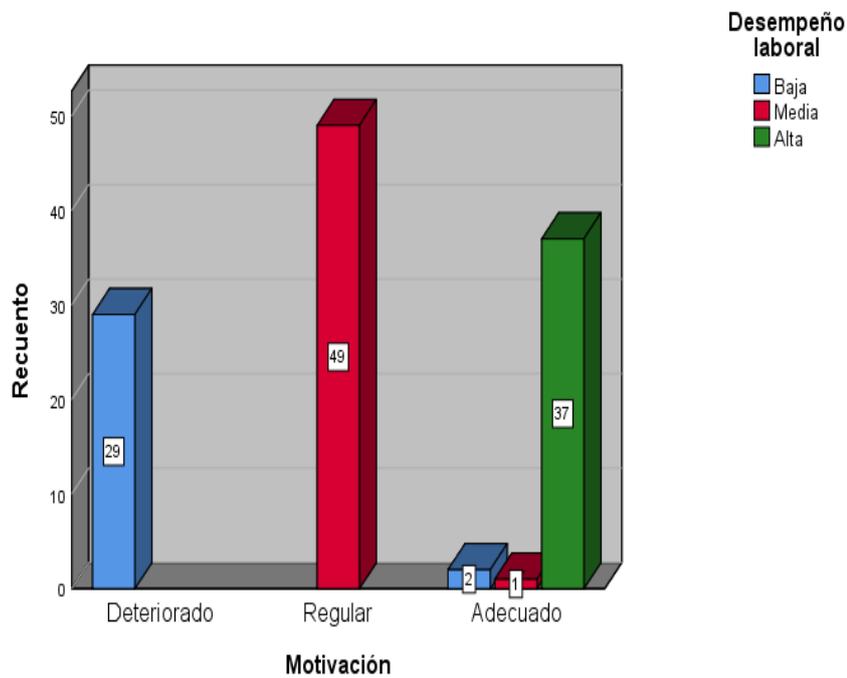


En la tabla 4 se encuentran las dimensiones del DL, la Calidad del trabajo en primer lugar donde un 47,5% en un nivel medio, 27,1% en alto nivel y 25,4% en bajo nivel. La Dimensión Iniciativa 41,5% nivel medio, se mantiene el nivel alto y bajo con un 29,7% y un 28,8% respectivamente.

En cuanto a la Dimensión Relaciones Humanas el 44% corresponde al nivel medio, el 28.8 al nivel alto y el 27,1 al nivel bajo; en la dimensión logros de Metas el 41,5% en el nivel alto, 30.5 en el nivel alto y 28 al nivel bajo.

**Figura 5**

*Tabla cruzada Motivación vs desempeño laboral*



De acuerdo a la figura 9 y tabla 11 de datos, el 24.6% de motivación perciben un nivel deteriorado y en el desempeño laboral un nivel bajo, el 41.5% un nivel regular en la motivación y un nivel medio en el desempeño laboral, el 31.4% un nivel adecuado en motivación y un nivel alto en el desempeño laboral, siendo los niveles predominantes el regular 41.5% de la motivación y el 42.2% en el desempeño laboral.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Contraste de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los profesionales asistenciales del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de Essalud, Lima 2018.

H1: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los profesionales asistenciales del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de Essalud, Lima 2018.

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica  $\alpha=0.05$

Regla de decisión:

El nivel de significación "p" es menor que  $\alpha$ , rechazar Ho.

El nivel de significación "p" no es menor que  $\alpha$ , no rechazar Ho.

Prueba estadística

La prueba estadística empleando el estadístico inferencial rho de Spearman

#### Tabla n 1

Sistema de Hipótesis de la Investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Ho	Motivación* desempeño laboral	,792	,000	118	Alta
H-1	M* Calidad de Trabajo	,721**	,000	118	Alta
H-2	M*Iniciativa	,702**	,000	118	Alta
H-3	M*Relaciones Humanas	,655*	,000	118	Moderada
H-4	M* Logro de Metas	,713*	,000	118	Alto

Con el apoyo del cuadro que se visualiza se alcanzó a evidenciar que la conexión entre la motivación y desempeño laboral es directamente proporcional a su vez, como corresponde es estadísticamente significativa y alta ( $r=0.792$ ) dando como consecuencia que sea rechazada la hipótesis nula, y se acepte la hipótesis general. Se muestra también la relación de la calidad de trabajo con la motivación donde al ser estadísticamente significativa y alta ( $r=0.721$ ) y directamente proporcional, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la específica; al tener en cuenta la relación entre la motivación y una de las dimensiones importantes a tomar en cuenta como la iniciativa se pone de manifiesto la conexión estadísticamente significativa ( $r=0.702$ ), y el hecho de que se rechace la hipótesis nula y se acepte la específica al ser directamente proporcional nos muestra la congruencia de este estudio, en el cual además de lo ya presentado se establece una relación estadísticamente significativa entre la variable principal y las relaciones humanas ( $r=0.655$ ) encontrada una correlación positiva moderada y directamente proporcional hecho que también desecha la hipótesis nula dando paso a la específica, finalmente hallamos una relación estadística significativamente alta ( $r=0.713$ ) y directa entre la motivación y el logro de metas prevaleciendo la hipótesis específica frente a la nula.

## V. DISCUSIÓN

En relación a lo expuesto en los resultados que se evidencian anteriormente se precisa que en lo referente a la variable motivación la cual ha sido precisada en el marco conceptual inicial existe un porcentaje significativo de más del 40% del personal asistencial que tendría un nivel regular en cuanto a la primera variable, después de establecer la importancia de esta variable al inicio de la investigación la cual resulta según Chiavenato y Alles es la pieza fundamental del desempeño laboral.

Sin embargo hay que tomar en cuenta las particularidades de los profesionales que se han tomado en cuenta como sujetos del trabajo de investigación , en primer lugar la mayor parte del personal son enfermeros y médicos los cuales en su gran mayoría tienen más de diez años de tiempo de servicio , de acuerdo a los resultados generales la gran mayoría de profesionales se encuentran en el rango de 40 a 59 años la mitad exactamente se encuentra en este rango , además la mitad de ellos tienen más de 11 años en el sistema pre hospitalario , estos datos son fundamentales para poder empezar a establecer las diferencias con otros estudios, puesto que el desgaste podría ser la causa de que la motivación o el desempeño se vean afectados .

Solo para mencionar, dos tercios de los profesionales son mujeres solo un tercio varones. Teniendo en cuenta lo mencionado en la investigación de Samamé Salazar en el 2021 se pone de manifiesto en que los resultados mostraron que la motivación, intrínseca y extrínseca, tienen una correlación positiva con el desempeño laboral, siendo la motivación intrínseca la más común entre los empleados, cuanto mayor sea su motivación intrínseca de los empleados, mejor será el logro de sus objetivos y su rendimiento. En la investigación se encontró que un tercio de la población mostro un mayor desempeño en cuanto a logro de metas, determinando una fuerte relación entre motivación y desempeño en ambos estudios.

Así mismo Aguirre Rojas (2019), también encontró conexión entre ambas variables, este resultado pondría de manifiesto el enlace entre estas variables tan importantes a considerar en lo referente al rendimiento del capital humano, el cual es factor clave para llegar a optimar la calidad de trabajo, el logro, la iniciativa, los cuales son dimensiones del desempeño.

Barturen & Salazar (2019), nos manifiesta la existencia de una conexión también significativa entre las variables mencionadas pero que además existe una relación directa entre la motivación y el desempeño, así como Escobedo Bazán (2021) que definitivamente aquel trabajador de salud que tiene una adecuada motivación intrínseca va a tener un buen Desempeño laboral en cualquiera de sus dimensiones, es decir que al tener una buena motivación la calidad de atención, la iniciativa van a ser altas así como tendrían un mejor desenvolvimiento en cuanto a las relaciones humanas y al alcance de logros y por supuesto metas. Al contrastarlo con nuestro trabajo si bien encontramos similitudes que obedecen a la relación en estudio, también evidenciamos que existe cerca de un tercio de personal asistencial el cual tiene un desempeño bajo, así como defectuoso en cuanto a la motivación intrínseca, que como se ha establecido vendría a ser la parte más importante del manejo del potencial humano.

Armas Gil (2021) finalmente concluye que, si se llegara a implementar adecuadamente dentro de la organización un programa de motivación habría cambios trascendentales debido a que va de la mano con el concepto de puesta en valor del capital humano el cual como ya sabemos es el principal activo de una entidad, la puesta en valor es una estrategia a largo plazo de gran impacto pues estimula al empleado a empoderarse en su puesto y aumentar el rendimiento y por ende el desempeño.

A primera vista se puede determinar que existe relaciones entre los diversos estudios, a pesar de que cada uno cuenta con sus particularidades las cuales en definitiva van orientando la conclusión de las discusiones, se encuentra en definitiva una relación alta entre lo ya expresado sobre la motivación y su influencia en lo que más importa ya de cara a iniciar una conclusión anticipada que el desempeño que es en realidad aquello que para el trabajador como ser humano transformador importa y mucho es el fin, es la primera estación hacia la eficiencia de una organización, viene a ser el motor de aquello que perseguimos alcanzar ya sea que sea evaluado desde el punto de vista administrativo, como parte del proceso administrativo y como principal herramienta de la puesta en valor del trabajador, en lo que actualmente es el potencial humano antes llamada gestión del recurso humano.

Prado Huamán en el 2020 señaló al mencionar en sus discusiones que la motivación laboral ejerce influencia particularmente alcanzar las metas el cual es un componente como ya sabemos, define el clima organizacional que en su estudio fue positivo , se rescata al realizar la comparación que en este caso también ocurre que la motivación incide particularmente en el logro ,pero lo que se aprecia de manera preocupante a priori es ese casi 30% , ese tercio de profesionales de la salud del sistema de transporte asistido esta desmotivado para el alcance de sus metas o logros ,que esto pueda depender de una serie de factores que pasan del stress al síndrome de burnout , al desgaste o una falta completa de manejo de personal por parte del área correspondiente al asignar de mala manera al personal en un área donde el desgaste físico y mental es mayor , además de ser considerada dentro de la institución como un área crítica , y como así lo son todos los sistemas de emergencia prehospitalarios , se pueden ensayar muchas respuestas a lo encontrado lo cierto es que es preocupante puesto que la labor del sistema de salud viene siendo brindar una atención de calidad teniendo en cuenta llegar a la eficiencia en todos sus ámbitos y en todos sus indicadores , llegando a la excelencia actualmente generada por la gestión de procesos.

Huerta en 2017 , contrasta en su discusión otros trabajos llegando también a encontrar la relación entre ambas variables sin embargo también llega a tener un 30% , un tercio de sus muestra con desempeño malo y a pesar de haber utilizado otro instrumento muy diferente para la evaluación hallamos en dicho estudio una similitud que no encontramos en otros trabajos y que puede ser una constante a la hora de evaluar desempeño , podríamos decir a priori que en algunas instituciones encontramos ese porcentaje de desempeño malo el cual deberíamos mejorar a futuro en espera que no aumente. Se insiste en que la importancia del estudio radica en lo novedoso pues este no se ha realizado en profesionales de la salud dentro de la institución y no se sabe con certeza si los responsables de las áreas de recursos humanos tienen estos alcances o lo que es peor que no le hayan tomado importancia dicho esto como correlación a lo que estamos manteniendo en discusión y tratando de ensayar un conclusión previa, estableciendo la ruta de hacia quien o quienes debemos de dirigir aquellas recomendaciones que podamos definir del estudio.

Según Inca Parra en 2016 al realizar el estudio en una institución pública como el Hospital Almenara, se propuso investigar el grado de motivación y de sus dimensiones, se demostró una relación débil entre motivación y desempeño laboral, al realizar una revisión no se halló conexión (técnicos/profesionales), en profesionales. En un estudio previo, se examinó la conexión entre ambas variables, y se encontró una relación directa pero débil entre las dimensiones de necesidad de logro y afiliación. Sin embargo, en el estudio actual se ha observado una relación directa y fuerte entre la motivación y cada una de las dimensiones del desempeño, donde las dos terceras partes del personal como se ha evidenciado tiene una motivación alta, y un desempeño laboral alto, además de sus dimensiones.

Al evaluar otros estudios en otro tipo de instituciones con diferentes características de población como en la investigación de Bisetti (2015) que se realizó en una institución militar, la Armada del Perú. Finalmente se encontró la inexistencia de conexión de ambas variables, en el estudio de Sulca (2015) en una organización policial confirmó la presencia de una conexión entre variables.

En su investigación, Retamozo Paredes (2018) examinó la posible relación entre variables de los trabajadores del Hospital Lanfranco la Hoz. Los resultados de su estudio revelaron una conexión entre ambas variables. Estos hallazgos respaldan la idea de que un mayor nivel de desempeño laboral se relaciona con una mejora en los niveles de motivación. Estos resultados también refuerzan la importancia destacada en este estudio, que evidencia una conexión sólida entre la motivación y las diversas dimensiones del desempeño, siendo el desempeño el punto más importante y la variable más importante en lo que se refiere a los estudios citados tanto los que se usan para realizar la discusión como la investigación base que es este estudio, los resultados son concordantes.

Estas concordancias también se encuentran en el estudio de Oliva (2017) donde se realizó una investigación en el Hospital Víctor Larco Herrera, teniendo como población a los trabajadores de dicha institución, así se suman a la discusión la concordancia que también fueron hallados por Sánchez (2017), quien realizó su estudio en trabajadores de un centro hospitalario de Magdalena.

Considerando el estudio realizado por Miranda Reyes (2017), se observan resultados similares que podrían ser fundamentados en alguna de las teorías de las necesidades previamente mencionadas en la primera parte de la

investigación. No se puede afirmar que la relación entre la motivación y el desempeño esté impulsada únicamente por necesidades biológicas, ya que estas no son suficientemente fuertes como para ser consideradas como el principal impulsor de cambios en el desempeño. Parece ser que lo que da sentido a esta relación es la búsqueda constante de cambios por parte del personal del servicio en su vida laboral, especialmente a nivel grupal.

En la actualidad, es fundamental valorar el entorno en el que se desenvuelve cada individuo, especialmente en el ámbito profesional de aquellos que brindan servicios de salud en una institución específica y bajo condiciones determinadas. El significado que se atribuye a sus metas, logros, proyecciones y comportamientos tiene un impacto significativo en el contexto social en general. La combinación de objetivos, metas y expectativas, así como la implementación de estrategias laborales, desencadenan una serie de procesos que tienen como resultado la mejora de la productividad, la calidad del servicio y el rendimiento laboral.

Finalmente al revisar los estudios tanto de Barreto (2016) y Linares Marín (2016), los cuales fueron realizados en la ipress del Minsa y el centro de salud la Huayrona respectivamente , se concluye que hay conexión entre variables de ambos estudios , esto corrobora lo ya citado en la primera parte del estudio donde la parte conceptual establece una relación entre ambas variables ya comentada , así como se establecen la relación que existe entre las diferentes dimensiones del desempeño laboral.

Un aspecto que ha sido similar a todos los estudios de investigación es que la población tomada así como el ámbito del estudio se dieron en la población económicamente activa formal y ningún trabajo ha tocado el tema del impacto que se pueda tener a nivel informal tomando en cuenta que la mayoría de la población que trabaja se encuentra en este rubro , que además en nuestro país el porcentaje de informalidad es bastante alto , esta realidad puede observarse en toda Latinoamérica con sus particularidades en cada país, así como el desarrollo de nuestro capital humano a nivel país debemos de impulsar medidas y estrategias que aumenten la formalidad o que se extienda a este sector los beneficios con que se puede contar la puesta en valor del capital humano y podamos tener un rendimiento mucho mayor , y la eficacia y eficiencia en cuanto a productividad.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Siendo el primer objetivo general establecer la relación entre la motivación y el desempeño Laboral; existe relación significativa ( $p=0,000$  menor  $0,05$ ) entre la motivación y el desempeño laboral en el personal asistencial del sistema asistido de emergencia, Essalud, Lima, 2018. El coeficiente de correlación ( $r=0,795$ ), evidencia que la relación es directa (positiva) y fuerte.

Segunda: Existe relación significativa ( $p=0,000$  menor  $0,05$ ) entre la motivación y la calidad de trabajo en el personal asistencial del sistema de transporte asistido de emergencia de Essalud, Lima, 2018. El coeficiente de correlación ( $r=0,721$ ), determina la significancia estadística alta y directamente proporcional. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: Existe relación significativa ( $p=0,000$  menor  $0,05$ ) entre la motivación y la iniciativa en el personal asistencial del sistema de transporte asistido de emergencia de Essalud, Lima, 2018. El coeficiente de correlación ( $r=0,702$ ), determina la significancia estadística y es directamente proporcional. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica.

Cuarta: Existe relación significativa ( $p=0,000$  menor  $0,05$ ) entre la motivación y las relaciones humanas en el personal asistencial del sistema de transporte asistido de emergencia de Essalud, Lima, 2018. El coeficiente de correlación ( $r=0,655$ ), determinando la significancia estadística y es directamente proporcional. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica.

Quinta: Existe relación significativa ( $p=0,000$  menor  $0,005$ ) entre la motivación y el logro en el personal asistencial del sistema de transporte asistido de emergencia de Essalud, Lima, 2018. El coeficiente de correlación ( $r=0,713$ ), estableciendo la significancia estadística y es directamente proporcional. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica.

## VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Gerencia de Essalud en primer lugar implementar planes de remuneración emocional utilizando los nuevos conceptos que se emplean para aumentar la motivación y así mejorar el Desempeño Laboral. Hoy en día se manejan conceptos completamente diferentes para lograr lo que se denomina engagement, total reward etc., los cuales tienen el propósito de mejorar el desempeño a través de la motivación. Debe haber un sinceramiento no solo enfocado a disminuir la brecha de personal sino en mejorar el capital humano , no solamente dirigido a aumentar las habilidades del personal sino que esto nos ayude a posicionar de mejor manera en su centro de trabajo a los trabajadores de la institución ; esto en paralelo a insistir con planes de bienestar al trabajador , motivándolo a logro de sus metas que se ven reflejados en el bienestar de los asegurados ya que el mismo trabajador y su familia son asegurados pertenecen a la familia de Essalud y cualquier actividad positiva que lleve a concretar los objetivos también lo va a beneficiar; solo cuando se toma conciencia de la importancia de mejorar en el rendimiento lo vamos a entender sino a mejorar nuestro entorno que sería lo óptimo.

Segunda: A la Gerencia de Recursos Humanos de Essalud, implementar planes de Remuneración Emocional, el cual es un nuevo enfoque en la gestión del potencial humano, la puesta en valor del profesional, todo con el fin de mejorar la calidad del trabajo dentro del desempeño laboral como ya se menciona es importante vincular al trabajador con las metas y objetivos de la organización. Si bien es cierto tenemos un problema de presupuesto y por ello es que nuestra brecha de personal es grande, también es importante la puesta en valor del personal con el que contamos el cual tiene tiempo en la institución, la experiencia del personal es importante en cuanto a los procesos de la entidad sin embargo es necesario actualizar, valorar y mejorar competencias, así como reducir y simplificar los procesos en Essalud y eso se lograra con la gestión adecuada en recursos humanos.

Tercera: A las oficinas de Recursos Humanos, establecer estrategias para incentivar el talento, mejorar la motivación intrínseca a través de planes

ya mencionados, el propósito debe ser impulsar la calidad de atención al paciente asegurado impulsando la innovación y el crecimiento a través de la capacitación, adecuando los esfuerzos al área de trabajo el desarrollo de una institución es importante sobre todo invirtiendo en el capital humano cada oficina de recursos humanos debe estudiar y trazar estrategias para impulsar el valor de cada uno de sus colaboradores dependiendo de sus necesidades y su ámbito geográfico y jurisdiccional , las competencias a mejorar dependen de las necesidades que tenga el establecimiento de salud , debido a que somos una institución prestadora de servicios de salud con una importancia preponderante en nuestro sistema de salud , debido a ellos cada oficina de recursos humanos debe de activar su plan local o regional de capacitación además de las estrategias necesarias para motivar adecuadamente a l personal y logra un aumento en el desempeño laboral.

Cuarta: Es alineando, orientando, capacitando, apostando por un cambio radical teniendo en consideración la puesta en valor del personal asistencial que conlleve a mejorar las relaciones humanas no solo entre los trabajadores sino orientada en brindar una atención cada vez mejor hacia el paciente asegurado el cual es nuestro principal objetivo involucrar al paciente en la importancia de las actividades tanto preventivas como recuperativas viene siendo un prioridad así como actualizar al personal en la mejora de las actividades preventivas y brindar un mejor servicio es necesario esto es parte de la motivación y posterior optimización del desempeño puesto que así incidimos en la recuperación del ´personal asistencial y lograr un rendimiento e impacto social de los programas de salud.

Quinta: Con los trabajadores, iniciar una recuperación del potencial humano, redirigir los objetivos institucionales para que estos tengan un cambio, un gran cambio orientado a mejorar la motivación, la cual incide directamente en el desempeño del personal para lograr una mejora en la atención de nuestro alicaído sistema de salud y así ser una institución con afán de cambiar para el futuro de todos los peruanos y de esta manera lograremos avanzar en el cuidado y atención de la salud y que ninguna otra pandemia vuelva a impactarnos de manera negativa , esta es la forma más indicada

de mejorar el rendimiento y el acercamiento de la salud y educación a toda la nación y llegar a la eficiencia como entidad además de ser inclusiva.

Sexta: A manera de crítica constructiva la mayoría de estudios se realizan en entidades públicas o privadas las cuales son formales , eso significa que nos dirigimos solo a un porcentaje de la fuerza laboral y estamos dejando de lado al porcentaje más grande que es la fuerza laboral informal y todo lo que conlleva , el presente trabajo está enfocado de manera científica con sus objetivos al igual que otros; sin embargo hay aspectos propios de nuestra nación como lo son en lo económico político y social lo que nos hace muy diferentes a otros que tienen otra idiosincrasia así como similitudes a nivel de Latinoamérica donde compartimos la misma problemática ; es por ello que se deben de seguir los esfuerzos por mejorar el tema que esta investigación ha tocado como son la conexión de ambas variables en nuestra entidad y en nuestro país debemos continuar en nuestro afán por estudiar lo ya evidenciado para mejorar en todo aspecto , por ello es necesario continuar con los estudios en este campo de la administración y gestión de recursos humanos.

## REFERENCIAS

- Acosta Mieles, R. R. (2016). *Motivación laboral y desempeño laboral según personal administrativo de la Dirección de Ecología y Protección del Ambiente de la DIGESA, Lima – 2016*. Lima: universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7523>
- Aguilar Baca, B. M. (2016). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores del área de proyectos de la empresa OSC Telecoms SAC, San Isidro, 2016*. lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17465>
- Aguirre Rojas, Martha (2018). *Motivacion y su relacion ,con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de SEDAPAL en Villa el Salvador.Lima: universidad ricardo palma.*
- Andocilla Gualli, L. V. (2018). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del colaborador 2018*. Ecuador: universidad estatal de milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4266>
- Arevalo Diaz, S. C. (2018). *Análisis de un programa de motivación intrínseca y su impacto de la productividad en los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018*. Loreto-Yurimaguas: univerisdad peruana union. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1591>.
- Armas Gil, D. M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal del Ministerio Público de Cajabamba, 2020*. Cajamarca: Universidad de San Martin de Porres.
- Asencios Trujillo, C. (2016). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5314>
- Baldeon, I. C. (2017). *El Informe de Investigacion Cuantitativa*. Lima: Editorial San Marcos.
- Barreto Alamo, R. A. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, 2016*. Ancash: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12825>

- Becerra Fukunaga, M. T. (2016). *La Motivación y el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional del Callao, 2016*. callao: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8182>
- Bobadilla Asenjo, E. G. (2016). *Factores motivacionales y desempeño laboral del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD Chiclayo. Abril-Octubre, 2016*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/2741>
- Bruno Wong, A. M. (2016). *Motivación laboral y desempeño docente de las maestras de educación inicial de la Red 03-UGEL N° 07 – 2016*. lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8258>.
- Calderón, B. V. (2019). *Influencia de la motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local, UGEL Lambayeque*. Lambayeque: Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Cancho Osores, A. (2017). *Factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el centro quirúrgico del hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2017*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2409>
- Cardenas Peña, N. O. (2017). *Clima organizacional y motivación del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos 7B del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24325>
- Castillo Davila, N. F. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. lima: Universidad Católica. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5431>
- Chekib, Z. (2016). *Les facteurs de motivation au travail chez les cadres paramédicaux dans un hôpital tunisien*. tenez: sante publique. doi:10.3917/spub.165.0613
- Chiavenato.(2019).Introduccion a la teoria general de la administracion

- Delgado Osorio, E. F. (2018). *Motivación laboral y desempeño docente en las instituciones educativas Martín Adán y Enrique Guzmán y Valle - Los Olivos 2018*. lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17747>
- Diaz Bracamonte, M. J., & Santiago Choque, F. d. (2016). *Motivación laboral y desempeño del personal docente del colegio Salesiano Rosenthal de la Puente, lima – 2016*. lima: universidad Autonoma del Peru. Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/437>
- Enrique, L. (2016). *EVALUANDO EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL* (PRIMERA EDICION ed.). LIMA-PERU: PEARSON-ESAN.
- Enrique, L. (2018). *REMUNERACIONES EMOCIONALES*. LIMA-PERU: CENGAGE.
- Fermini, L. A. (2016). *DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS, EL FACTOR HUMANO* (PRIMERA EDICION ed.). LIMA: ESAN Ediciones.
- Flores Trujillo, L. F. (2018). *Motivación laboral en los empleados de la clínica oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3487>
- Foncubierta, & Sanchez .(2018).Hacia la felicidad laboral:Atender motivaciones y eliminar temores digitales.Revista de ciencias de la Administracion y Economia,239-257.
- Giron Palomo, C. D. (2018). *Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018*. Callao: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23175>
- Hércules Oliveira Carmo, K. G. (20 de 12 de 2018). INDICADORES DE GESTÃO DE PESSOAS: FERRAMENTAS ESSENCIAIS NO TRABALHO DO ENFERMEIRO. *Revista H-TEC Humanidades e Tecnologia*, 2(1), 64-81.
- Humberto, Ñ. M. (2018). *Metodologia de la Investigacion cuantitativa-cualitativa*. Bogota,Colombia: Ediciones de la U.
- Idalberto, C. (2017). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, El Capital Humano de las Organizaciones*. MEXICO: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.

- Inca Parra, J. A. (2016). *Motivación y desempeño laboral en el 2BO del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2016*. lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8776>
- Jackson, T. (1992). *Motivacion Gerencial .En evaluacion del Desempeño*. Bogota: Legis.
- Kiruja EK, E. M. (2013). Effect of Motivation on Employee Performance In Public Middle Level Technical Training Institutions In Kenya. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 72-82.
- Kumar, K. y. (2018). Influence of motivation on teachers' job performance. *Humanities and Social Sciences Communications*, 158.
- Linares Marin, j. S. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. lima: universidad cesar vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9005>
- Lucano,P. (2018). Clima Organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande 2019.Bagua -Peru:Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza.
- Macedo Vega, P. R. (2018). *Relación entre la motivación personal y la productividad en la empresa comercial Bionova S.A.C*. Lima: Universidad de Piura. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/3588>
- Martha, A. (2017). *DESARROLLO DELTALENTO HUMANO,Basado en Competencias* (TERCERA EDICION ed.). Buenos Aires: GRANICA.
- Matias Pachas, M. (2015). *Motivación laboral y desempeño docente en la Institución Educativa Mariscal Ramón Castilla UGEL 1, 2015* . lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Mendoza Castro, L. y. (2017). *Estartegias de motivacion y desempeño laboral en la municipalidad Provincial de Huamanga*. Huamanga: Universidad Cesar Vallejo.
- Mendoza, S. V. (2015). *Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigacion Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Miranda Reyes, Y. M. (2017). " *Relación entre motivación con el desempeño laboral en trabajadores del departamento de Gineco Obstetricias en el Hospital Belén – Trujillo 2017*. lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17742>.

- Nawafleh. (2018). Public service motivation and job performance: an exploratory study in Jordanian municipalities. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 231-240.
- Ore Cardenas, A. (2017). *Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*. lima: Universidad del Pacifico. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11354/1968>
- Paredes Cabanillas, E. I. (2016). . *Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8856>
- Paredes Cabanillas, E. I. (2017). *Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016*. lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8856>.
- Prado Huamán, L. C. (2018). *Impacto de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Junín 2019*. Junin: Universidad Continental .
- Quispe Vargas, C. G. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016*. lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14412>
- Quispe Zapana, V. A. (2016). *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III Essalud Puno – 2016*. Puno: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11818/1145>.
- Ranjit, j. y. (2022). Explicating intrinsic motivation's impact on job performance: employee creativity as a mediator. *Journal of Strategy and Management*, 647-664.
- Reategui Reategui, R. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del poder judicial sede Moyobamba – período 2016*. Moyobamba: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14604>
- Retamozo Paredes, R. G. (2018). *Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz,2018*. Lima:

- Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21232>
- Revuelto-Taboada, L. (2018). Un enfoque estrategico de la Motivacion laboral y la Satisfaccion Laboral. *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7-26. doi:<http://dx.doi.org/10.16967/rpe.v5n2a1>
- Reynaga Utani, Y. (2016). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Lima: Universidad Jose Maria Arguedas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/245>
- Richard M., S. C. (2017). Culture, Motivation, and Work Behavior. En G. Martin j., *The Blackwell Handbook of Cross-Cultural Management* (pág. chapter 10). Orgeon - Navarra: Blackwell. doi:<https://doi.org/10.1002/9781405164030.ch10>
- Rojas Gomez, R. C. (2016). *Motivación laboral y desempeño de los trabajadores de la Empresa de Petroperú, Chimbote 2016*. chimbote: universidad san pedro. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2244>
- Salazar Valdez, M. A. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2018*. lima: universidad cesar vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19742>
- Salgado, E. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. caracas: IESA.
- Samame, S. (2019). Relacion entre la motivacion y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada de Miraflores en el año 2019. Lima. Universidad de Piura.
- Tomas Rojas, A. B. (2018). *Motivación y desempeño del docente del programa de diploma del bachillerato internacional en una institución educativa particular de Lima*. Lima: Universidad Marcelino Champagnat. Obtenido de <http://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/552>
- Valdez Carita, E. N. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores CAS en la Dependencia del Poder Judicial de Lima, 2018*. Lima: universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20699>

Zagastizabal Richarte, L. J. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga, 2017*. Huamanga: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20573>

## **ANEXOS**





## Matriz de consistencia

TITULO: LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES ASISTENCIALES DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASITIDO DE EMERGENCIA, ESSALUD, LIMA ,2018.

AUTOR: CHRISTIAN ALEX MONTOYA MONTEVERDE

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE				
<b>PROBLEMA GENERAL.</b>  ¿Cuál es la relación de la motivación en el desempeño de los profesionales personal asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018?  <b>PROBLEMAS ESPECIFICOS.</b> <b>Problema específico 1</b>  ¿Cuál es la relación de la motivación en la calidad de trabajo de los profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018?  <b>Problema específico 2</b>  ¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en personal asistencial del sistema de transporte	<b>OBJETIVO GENERAL</b>  Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral relación en personal asistencial del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018.  <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> <b>Objetivo específico 1</b>  Determinar la influencia de la motivación en la calidad de trabajo de los profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018.  <b>Objetivo específico 2</b>  Determinar la relacion de la motivación iniciativa de los profesionales asistenciales del sistema de transporte	<b>HIPOTESIS GENERAL:</b>  Existe relación de la motivación en el desempeño laboral relación en personal asistencial del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018.  <b>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</b>  Existe relacion de la motivación en la calidad de trabajo de los profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018.  <b>Hipótesis específica 2</b>  Existe relacion de la motivación en la iniciativa de los profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de	<b>VARIABLE 1 MOTIVACION:</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición	NIVELES O RANGOS
			Factores intrínsecos	logro Reconocimiento Crecimiento Interés en el trabajo Responsabilidad	(2,9,10,12,13,18)	Totalmente de acuerdo. De acuerdo. Levemente de acuerdo. Ni de acuerdo ni desacuerdo Levemente en desacuerdo. En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	ADECUADO  (96-133)      REGULAR  (57-95)
			Factores extrínsecos	Política organización  Supervisión Condiciones laborales Relaciones interpersonales Salario Status	(1,3,4,5,6,7,8 11,14, 15, 16, 17,19).		

<p>asistido de emergencia de Essalud, Lima 2018?</p> <p>asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Determinar la relación de la motivación en las relaciones humanas de los profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b></p> <p>Determinar la relación de la motivación en los logros de metas de los profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018.</p>	<p>emergencia, Essalud, Lima 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>Existe relación de la motivación en las relaciones humanas de los profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b></p> <p>Existe relación de la motivación en los logros de metas de los profesionales asistenciales del sistema de transporte asistido de emergencia, Essalud, Lima 2018.</p>	Seguridad					
		Fuente: Gagne (2014). The multidimensional work Motivational Scale: validation evidence in seven languages and nine countries					DETERIORADO
		VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL:					(19-56)
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
		Calidad de trabajo	Oportunidad Proactividad Responsabilidad	(1,2,3,4,5,6,7,8)	Nunca(n)  Casi nunca(CN)  A veces(AV)	Alto  (100-135)  Medio	
		Iniciativa	Innovación  Asequibilidad al trabajo  Resolución de conflictos	(9,10,11,12,13,14)	Casi siempre (CS)  Siempre (S)	Bajo  (27-62)	
		Relaciones humanas	Empatía Buen trato Orientación	(15,16,17,18,19,20).			
Logro de metas	Planificación Cumplimiento Metas	(21,22,23,24,25,26,27)					
Fuente: Adaptado del Formato: Elaborado por DISA IV LIMA ESTE (2013), instrumento validado por el Comité de ética de la Oficina de Epidemiología, tomado de la Resolución Ministerial 626-2008/MINSA							

<b>Metodología :</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Estadística a utilizar</b>
<b>Tipo:</b> aplicativo de enfoque Cuantitativo	<b>Población:</b>	<b>DESCRIPTIVA:</b>
<b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal	170 trabajadores	Tablas de frecuencia y figuras en barras
<b>Método:</b> Hipotético-deductivo	<b>Tamaño de muestra:</b>	<b>INFERENCIAL:</b>
<b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional	118 trabajadores.	Prueba no paramétrica
	<b>Técnicas e instrumentos</b>	Correlación de Spearman
	<b>Técnica:</b> encuesta	
	<b>Instrumento:</b> Cuestionario	

## A. Base de datos

### C.1. Motivación

	Ítem01	Ítem02	Ítem03	Ítem04	Ítem05	Ítem06	Ítem07	Ítem08	Ítem09	Ítem10	Ítem11	Ítem12	Ítem13	Ítem14	Ítem15	Ítem16	Ítem17	Ítem18	Ítem19
1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2
7	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
8	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3
9	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
10	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
11	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
12	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
13	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
14	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
15	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
16	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3
17	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4

18	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
19	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
20	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
21	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
22	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3
23	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2
27	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
28	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3
29	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
30	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
31	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
32	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
33	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
34	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
35	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
36	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3
37	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4
38	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
39	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
40	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
41	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
42	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3
43	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4

44	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2
47	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
48	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3
49	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
50	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
51	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
52	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
53	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
54	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
55	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
56	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3
57	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4
58	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
59	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
60	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
61	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
62	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3
63	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2
67	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
68	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3
69	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3

70	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
71	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
72	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
73	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
74	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
75	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
76	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3
77	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4
78	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
79	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
80	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
81	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
82	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3
83	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2
87	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
88	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3
89	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
90	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
91	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
92	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
93	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
94	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
95	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6

96	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3
97	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4
98	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
99	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
100	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
101	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
102	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3
103	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2
107	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
108	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3
109	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
110	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
111	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
112	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
113	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
114	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
115	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6
116	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3
117	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4
118	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3

## C.2. Desempeño laboral

	Ítem01	Ítem02	Ítem03	Ítem04	Ítem05	Ítem06	Ítem07	Ítem08	Ítem09	Ítem10	Ítem11	Ítem12	Ítem13	Ítem14	Ítem15	Ítem16	Ítem17	Ítem18	Ítem19	Ítem20	Ítem21	Ítem22	Ítem23	Ítem24	Ítem25	Ítem26	Ítem27
1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1
2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2	2	1	2	5	3	2	2	1
7	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1
8	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3
9	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
10	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
11	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
12	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
13	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
14	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
15	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
16	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
17	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	5
18	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
19	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2

20	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
21	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1
22	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
23	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
24	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2	2	1	2	5	3	2	2	1
27	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1
28	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3
29	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
30	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
31	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
32	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
33	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
34	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
35	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
36	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
37	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	5
38	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
39	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
40	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
41	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1
42	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
43	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
44	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

46	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2	2	1	2	5	3	2	2	1
47	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1
48	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3
49	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
50	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
51	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
52	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
53	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
54	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
55	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
56	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
57	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	5
58	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
59	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
60	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
61	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1
62	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
63	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
64	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2	2	1	2	5	3	2	2	1
67	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1
68	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3
69	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
70	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
71	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4

72	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
73	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
74	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
75	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
76	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
77	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	5
78	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
79	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
80	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
81	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1
82	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
83	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
84	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2	2	1	2	5	3	2	2	1
87	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1
88	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3
89	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
90	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
91	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
92	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
93	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
94	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
95	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4
96	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
97	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	5

98	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
99	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
100	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4	
101	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	
102	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
103	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
104	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4	
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
106	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	3	2	2	1	2	5	3	2	2	1	
107	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	
108	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	
109	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	
110	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4	
111	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
112	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
113	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
114	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
115	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	6	5	3	6	3	3	3	3	6	3	4	4	5	3	2	3	4	
116	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	
117	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	5	
118	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	

## B. Instrumentos de medición

### D.1. Cuestionario para medir Motivación Laboral

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACION LABORAL

MAESTRIA DE GESTION DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACION LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA(S.T.A.E.)

APELLIDOS Y NOMBRES:

SEXO:

EDAD:

TIEMPO DE SERVICIO:

MODALIDAD DE CONTRATO:

CARGO:

Con el objetivo de realizar un estudio con fines academicos sobre la Motivacion Laboral del personal del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia (S.T.A.E.) se pide a usted por favor nos brinde su opinion la cual sera confidencial.

#### INSTRUCCIONES

A continuacion se presentan una serie de enunciados a los cuales usted debera responder marcando un aspa(X):

ENUNCIADO	1	2	3	4	5	6	7
ESTOY DISPUESTO A REALIZAR UNA TAREA DESAFIANTE QUE ME PERMITA APRENDER MAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Levemente desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Levemente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN

DETALLE DE los ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Levemente en Desacuerdo	Acuerdo ni en Desacuerdo	Levemente de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Z. porque El poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.							
2. Porque me divierto haciendo mi trabajo,							
3. Porque me hace sentir orgulloso de mi mismo.							
4. Porque otras personas me van ofrecer más seguridad en el sálc si pongo el suficiente esfuerzo.							
5. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la Familia, los clientes, etc.).							
5. Porque tengo que probarme a mi mismo que yo puedo hacerlo							
7. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
E. Porque Si no me sentiria mal respecto a mi mismo.							
S. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.							
LO. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.							
21. Porque me arriesgo perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.							
22. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.							
23. No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido							
14. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo							
15. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo							
16. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí							
17, Porque si no sentiría vergüenza de mi mismo.							
18, No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.							
19. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							

Tornado de Gagné et al. (2014). The Multidimensional Work Motivation Scale: Validation evidence in seven languages and nine countries.

## D.- CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL



### CUESTIONARIO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL

### MAESTRIA DE GESTION DESERVICIOS DE LA SALUD

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA (S.TA.E.).

APELLIDOS Y NOMBRES:

CON EL OBJETIVO DE REALIZAR UN ESTUDIO CON FINES ACADEMICOS  
SOBRE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE  
TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA (S.TAE.), SE PIDE A USTED  
POR FAVOR NOS BRINDE SU OPINION LA CUAL SERA CONFIDENCIAL

A CONTINUACION SE PRESENTA UNA SERIE DE ENUNCIADOS A LOS  
CUALES USTED DEBERA RESPONDER CON UN ASPA(X):

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

1: CALIDAD DEL TRABAJO				AV	CS	
1	Muestra una adecuada organización en un área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.					
2	Cumple tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes.					
3	Maneja adecuadamente los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.					
4	Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo.					
5	Da a conocer al jefe inmediato sus propuestas para mejorar las diferencias institucionales para el logro del desempeño.					
6	Evita errores en el trabajo.					
7	No requiere supervisión frecuente.					
8	Realiza con facilidad las funciones encomendadas. Muestra compromiso.					
2: INICIATIVA						
9	Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos.					
10	Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral.					
11	Se muestra asequible al cambio.					
12	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.					
13	Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.					
14	Tiene capacidad de resolución de problemas.					
3: RELACIONES HUMANAS						
15	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo.					
16	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabajan de manera clara y exhaustiva.					
17	Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo.					
18	Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios.					
19	Maneja valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias.					
20	Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios.					
4: LOGRO DE METAS						
21	Planifica sus actividades con mucha capacidad.					

22	Maneja racionalmente los recursos asignados.				
23	Cumple con un producto adecuado de trabajo.				
24	Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), <u>cual dependiera su trabajo.</u>				
25	Hace uso de los indicadores establecidos por ESSALUD u otro sector de! <u>cual dependiera su trabajo.</u>				
26	Se muestra proactivo para el cumplimiento de las metas en el tiempo programado.				
27	Se preocupa por alcanzar las metas.				

Adaptado del Formato: Elaborado por DISA IV LIMA ESTE (2013), instrumento validado por el Comité de ética e lá

## C. Confiabilidad de los instrumentos

### E.1. Alfa de Cronbach instrumento de Motivación Laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	118	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	118	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	19

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem01	73,80	467,556	,884	,966
Ítem02	73,50	462,706	,918	,965
Ítem03	73,45	478,132	,907	,966
Ítem04	73,95	497,897	,799	,968
Ítem05	73,25	468,391	,864	,966
Ítem06	73,85	502,011	,692	,968
Ítem07	74,05	494,871	,488	,969
Ítem08	74,15	488,397	,813	,967
Ítem09	73,60	470,259	,855	,966
Ítem10	74,40	493,452	,535	,969
Ítem11	73,00	460,840	,799	,967
Ítem12	73,50	473,597	,770	,967
Ítem13	73,30	496,850	,502	,969
Ítem14	72,95	462,603	,811	,967
Ítem15	73,65	502,818	,360	,970
Ítem16	73,45	498,300	,575	,968
Ítem17	74,00	491,193	,817	,967
Ítem18	73,60	494,864	,688	,968
Ítem19	73,40	456,242	,859	,966

## E.2. Alfa de Cronbach instrumento de Desempeño laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	118	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	118	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	27

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem01	115,55	989,292	,882	,877
Ítem02	115,25	984,391	,889	,877
Ítem03	115,20	1003,523	,922	,877
Ítem04	115,70	1031,808	,832	,878
Ítem05	115,00	991,866	,845	,878
Ítem06	115,60	1037,486	,735	,878
Ítem07	115,80	1023,086	,578	,878
Ítem08	115,90	1018,578	,827	,778
Ítem09	115,35	991,893	,871	,878
Ítem10	116,15	1022,851	,598	,778
Ítem11	114,75	982,979	,764	,878
Ítem12	115,25	999,819	,747	,778
Ítem13	115,05	1027,107	,582	,878
Ítem14	114,70	984,313	,787	,778
Ítem15	115,40	1036,780	,422	,879
Ítem16	115,20	1029,943	,653	,878
Ítem17	115,75	1021,702	,853	,878
Ítem18	115,35	1025,574	,754	,878
Ítem19	115,15	977,070	,815	,878
Ítem20	115,65	1006,717	,779	,878
Ítem21	115,65	1006,818	,814	,878
Ítem22	115,70	992,884	,901	,777
Ítem23	115,00	991,866	,845	,774
Ítem24	115,60	1037,486	,735	,977
Ítem25	115,80	1023,086	,578	,971
Ítem26	115,90	1018,578	,827	,972
Ítem27	115,35	991,893	,871	,973



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 0196 –2019 – UCV – L – EPG

Los Olivos, 23 de enero de 2019

VISTO:

El expediente presentado por **MONTOYA MONTEVERDE, CHRISTIAN ALEX** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE PROFESIONALES ASISTENCIALES DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA, ESSALUD, LIMA, 2018** y

CONSIDERANDO:

Que el(los) bachiller(es) **MONTOYA MONTEVERDE, CHRISTIAN ALEX**, ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

**Art. 1°.-** AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE PROFESIONALES ASISTENCIALES DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA, ESSALUD, LIMA, 2018** presentado por **MONTOYA MONTEVERDE, CHRISTIAN ALEX**.

**Art. 2°.-** DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:  
Presidente : Dr. Angel Salvatierra Melgar  
Secretario : Dra. Marlene Magallanes Corimanya  
Vocal (Asesor de la Tesis) : Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

**Art. 3°.-** SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:  
Lugar : Aula 221-B  
Día : 25 de enero de 2019  
Hora : 2:00 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Jefe  
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte



**MBA Ommero Trinidad Vargas**  
Secretario Académico  
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Cc. Jurados, interesado, Archivo.

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

