



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

Factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de  
salud de consultorios externos del hospital de Bagua Grande

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Perez Sanchez, Indira Gomelsky ([orcid.org/0009-0002-5713-8214](https://orcid.org/0009-0002-5713-8214))

**ASESORES:**

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar([orcid.org/0000-0003-0092-5495](https://orcid.org/0000-0003-0092-5495))

Dra. Molina Carrasco, Zuly Cristina ([orcid.org/0000-0002-5563-0662](https://orcid.org/0000-0002-5563-0662))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad De Las Prestaciones Asistenciales y Gestión Del Riesgo En Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO — PERÚ

2024

## DEDICATORIA

A Dios por derramar sus bendiciones sobre mí y llenarme de su fuerza para vencer todos los obstáculos del principio de mi vida.

A mi madre Carlota Sánchez el cielo y a mi padre Fidel Pérez por todo el esfuerzo y apoyo incondicional a mi esposo Euler La Torre por su apoyo y amor.

*Pérez Sánchez, Indira*

## AGRADECIMIENTO

Gracias a la Universidad y a sus docentes, por haberme permitido formarme en ella a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta.

Gracias a Dios a mi padre a mis hermanos a mi esposo que fueron mi apoyo para cada día continuar firmemente.

*Pérez Sánchez, Indira*

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de salud de consultorios externos del hospital de Bagua Grande", cuyo autor es PEREZ SANCHEZ INDIRA GOMELSKY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 02 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR <b>DNI:</b> 16681155 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0092-5495	Firmado electrónicamente por: NSANTISTEBANS el 13-01-2024 09:49:01

Código documento Trilce: TRI - 0715997



# DECLARATORIA DE LA ORIGINALIDAD DE AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PEREZ SANCHEZ INDIRA GOMELSKY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de salud de consultorios externos del hospital de Bagua Grande", 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
INDIRA GOMELSKY PEREZ SANCHEZ <b>DNI:</b> 46821321 <b>ORCID:</b> 0009-0002-5713-8214	Firmado electrónicamente por: IPEREZSAN el 02-01- 2024 09:27:20

Código documento Trilce: TRI - 0715999



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE LA ORIGINALIDAD DE AUTORES .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	18
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Relación entre los factores motivacionales y desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Bagua Grande.	18
<b>Tabla 2</b> Nivel de factores motivacionales de los trabajadores del hospital de Bagua Grande.	19
<b>Tabla 3</b> Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Bagua Grande.	20
<b>Tabla 4</b> Relación entre las dimensiones de los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Bagua Grande.	21
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad.	22

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de salud de consultorio externo del hospital de Bagua Grande, durante el primer semestre del año 2023. La metodología que se utilizó fue un enfoque cuantitativo de tipo básico con un diseño no experimental de alcance descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 55 trabajadores del hospital de Bagua Grande, a quienes se les aplicó un cuestionario validado por expertos, con una confiabilidad de 0.835 y 0.820. Los resultados evidenciaron que el 63.9% del personal se encuentran en un nivel medio en los factores motivacionales, en el desempeño laboral 54.5% del personal indicaron un nivel medio. Así mismo, se evidenció que los factores extrínsecos obtuvieron una mayor correlación (0.756) con el desempeño. Se concluyó que existe relación entre las variables factores motivacionales y desempeño laboral, debido a que obtuvo una correlación positiva alta (0.833).

**Palabras clave:** Desempeño laboral, factores motivacionales, factores extrínsecos.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between motivational factors and work performance in the outpatient health personnel of the Bagua Grande hospital during the first semester of the year 2023. The methodology used was a basic quantitative approach with a non-experimental design of descriptive correlational scope. The sample consisted of 55 workers of the Bagua Grande hospital, to whom a questionnaire validated by experts was applied, with a reliability of 0.835 and 0.820. The results showed that 63.9% of the personnel were at an average level in the motivational factors, and 54.5% of the personnel indicated an average level of work performance. Likewise, it was shown that extrinsic factors obtained a higher correlation (0.756) with performance. It was concluded that there is a relationship between the variable's motivational factors and job performance, since it obtained a high positive correlation (0.833).

**Keywords:** Job performance, motivational factors, extrinsic factors.

## I. INTRODUCCIÓN

El personal de salud realiza un trabajo exigente y desafiante constantemente, por lo que es fundamental que se sientan motivados y comprometidos con su trabajo. Los factores motivacionales pueden variar desde aspectos internos, como la satisfacción personal y aspectos externos, como el reconocimiento y la remuneración justa (Marin y Placencia, 2019). El trabajo del personal de salud en consultorios externos implica brindar atención médica y cuidado a los pacientes fuera del entorno hospitalario. Estos profesionales desempeñan un papel crucial en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de diversas condiciones de salud. Es importante destacar que las personas que laboran en esta área pueden presentar desafíos únicos, tal como la carga laboral para atender en un período limitado de tiempo, generando presión y estrés, lo que puede afectar su capacidad para brindar una atención de calidad (Tenorio et al., 2020).

Así mismo, presentan recursos limitados, como equipos médicos, suministros y personal. Además, son propensos a encontrarse con situaciones emocionalmente desafiantes, como pacientes en estado crítico o situaciones de emergencia. Es importante que puedan manejar sus propias emociones y brindar un apoyo adecuado a los pacientes y sus familias. Por ello, deben ser capaces de adaptarse a diferentes situaciones y tratar con una amplia variedad de pacientes y condiciones médicas (Vega y Castillo, 2020).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), indica que en los últimos años el personal de salud enfrenta diferentes situaciones alarmantes durante su trabajo que han generado un alto nivel de desmotivación. De acuerdo a reportes desarrollados por la OPS indica que, en los países de Latinoamérica como Ecuador, Argentina, Brasil y Colombia, existe un alto índice de desmotivación entre los trabajadores de la salud, que es causado por una serie de factores como la falta de reconocimiento y recompensas, sobrecarga de trabajo, falta de recursos, etc., lo que resulta en dificultades en su desempeño laboral (Organización Panamericana de la Salud, 2023).

En Argentina han demostrado que gran parte del personal de salud sufren desmotivación debido a los altos niveles de estrés laboral en su entorno (Bayser, 2022). Así mismo, en Ecuador se reafirma que la falta de motivación se identifica constantemente como un problema destacado que impacta negativamente el desempeño laboral y las oportunidades de mejora dentro del campo. Este problema suele atribuirse al propio sistema, que puede generar cargas de trabajo excesivas, un reconocimiento insuficiente de sus contribuciones y una falta de incentivos (Salazar y Bello, 2021).

En el Perú, la carga de trabajo del personal sanitario es uno de los factores motivadores más comunes, con ello se suma la falta de reconocimiento en la remuneración por las horas de trabajo, factores que implica que el personal de salud no puedan ejercer su trabajo de manera adecuada, lo cual se ve reflejado mayormente en su desempeño laboral (Salazar, 2020). En un estudio realizado en Chota, se evidenció el 76.5% del personal de salud presenta un inadecuado desempeño laboral, mientras que sólo un 23,5% indicaron un desempeño laboral adecuado, esto a causa de la falta de reconocimiento, la remuneración y las condiciones laborales (Tenorio et al., 2020).

De esta manera, la Organización Mundial de la Salud (2023) viene esforzándose en desarrollar las condiciones de trabajo del personal de salud con el fin de maximizar su desempeño. Dentro de su enfoque integral implica afianzar el reconocimiento, desarrollo profesional, comunicación efectiva y un ambiente de trabajo positivo. La finalidad de implementar estas estrategias, es fomentar una cultura de motivación y compromiso en el personal de salud, lo que a su vez beneficia a los pacientes y su actividad laboral.

En el Hospital de Bagua Grande en el servicio de consultorio externo suelen atender a un gran número de pacientes, lo que ha generado en la institución una carga de trabajo excesiva, debido a la falta de personal, equipos médicos y suministros adecuados. Esta escasez de recursos ha ocasionado problemas en la prestación de atención y limitaciones en tratamiento disponibles para los

pacientes. Sin embargo, no solo afecta a los pacientes, sino también al personal de salud, generando actitudes y comportamiento de desmotivación lo que se ve reflejado en la atención que brinda a los pacientes. Ante lo expuesto, se formula la siguiente pregunta del problema: ¿Cuál es la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del personal de salud de consultorio externo de un hospital de Bagua Grande, durante el primer semestre del año 2023?

Con respecto a la justificación del estudio, este fue de suma importancia ya que a partir de identificar los factores motivacionales se mejorará la satisfacción laboral del personal de salud, como también aumente la productividad, se reduzca el ausentismo y la rotación de personal, mejorando posteriormente la calidad de atención. En la relevancia teórica, el estudio se justifica puesto a que hizo uso de teorías relacionadas para el sustento y soporte del estudio. En la relevancia práctica, a partir de los hallazgos que se encontraron, sirvieron para que el hospital pueda determinar las estrategias de mejora. La relevancia social, debido a la pretendió mejorar las condiciones laborales en el personal de salud promoviendo un entorno saludable y motivador. Finalmente, en la relevancia metodológica, el estudio se basó de un tipo y diseño de investigación, además se utilizaron un instrumento validado para el desarrollo del estudio.

Los objetivos del estudio, se tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de salud de consultorio externo del hospital de Bagua Grande, durante el primer semestre del año 2023. Los objetivos específicos: Identificar los factores motivaciones en el personal de salud de consultorio externo del hospital de Bagua Grande; evaluar el nivel del desempeño laboral en el personal de salud de consultorio externo del hospital de Bagua Grande; establecer la relación de las dimensiones de factores motivaciones con el desempeño laboral. La hipótesis del estudio: Existe relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de salud de consultorio externo del hospital de Bagua Grande.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Chile, Ramírez & Nazar (2019) analizó las características motivacionales y la relación entre las dimensiones de desempeño laboral en una institución pública de salud. Contó con una metodología de tipo básica, diseño no experimental. Dentro de los resultados expuestos se mostró que existe una vinculación directa entre los factores motivacionales y las dimensiones relacionadas al desempeño laboral como el rendimiento de tareas, trabajo en equipo y el reconocimiento (0.001, 0.012 y 0.003 respectivamente). Así mismo el 52.3% señalaron que se realizan de manera adecuada, el 41.9% consideraron que si se realiza el trabajo en equipo y el 39.8% indican que son reconocido con el trabajo que realizan. Se concluyó que, la autonomía tiene una asociación más fuerte con el desempeño tanto adaptativo como proactivo, lo que demuestra su potencial como predictor del desempeño.

En Argentina, Bayser (2022) determinó la relación sobre la motivación y el desempeño laboral de las personas que tienen trabajos en una institución de salud pública de la ciudad de Buenos Aires. El procedimiento de investigación utilizado fue una investigación observacional, de descripción, y por tiempos. El tamaño de la muestra estuvo integrado por 60 enfermeras. Se reveló que el 96% de los participantes indicaron que el desempeño se encuentra en un nivel medio. Así mismo en base a los factores de motivación el 86% se encontraba en un nivel moderado, esto a causa de que no se sentía reconocidos por parte de la institución. Se indica que, si existe relación significativa entre las variables con un valor p de 0.003, con una correlación de acuerdo al coeficiente estadístico Rho de Spearman de 0.856, según esta escala se encuentra en una correlación positiva alta. Esto significa que a mayor desarrollo de factores motivaciones en las enfermeras resultará mejores índices en el desempeño laboral.

En Colombia, Guzmán et al. (2020) determinaron como se relaciona los factores motivacionales con las actividades en el desempeño laboral en tecnólogos

médicos especialistas en los servicios del área de radiología. De tal manera que el estudio contó con una metodología de enfoque analítico descriptivo con un diseño de corte transversal. El análisis identificó que la calidad del trabajo fue buena (el 7,8%), regular (el 28,1%) y muy buena (el 64,1%). Entre los 15 factores motivacionales investigados, se encontró que las correlaciones más significativas con el desempeño laboral eran la seguridad laboral y la relación con el supervisor. Por lo tanto, se puede concluir que estos factores motivacionales tienen un impacto considerable en el desempeño laboral de los tecnólogos que trabajan en el campo de la radiología.

En Colombia, Cabrera (2021) determinó la relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral del personal de enfermería que opera en el servicio de medicina en el Hospital General Babahoyo. El estudio siguió un diseño transversal descriptivo, correlacional, cuantitativo, deductivo y no experimental, utilizó dos cuestionarios que fueron administrados a una muestra de 64 empleados. Se encontró que el 52.8% indicaron niveles bajos en factores motivacionales, mientras que en el desempeño laboral se evidencio que 64.2% obtuvieron niveles regulares. De modo que, se estableció que las causas encontradas no tienen relación con la labor profesional que realizan los empleados de enfermería.

A nivel nacional, Apaza (2019) realizó un estudio en un hospital de Andahuaylas para examinar la conexión entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los empleados a escala nacional. La investigación utilizó un enfoque básico descriptivo, no experimental, cuantitativo e incluyó una muestra de 35 trabajadores. Los resultados indicaron que el 66% de los participantes indicaron que con respecto a los factores motivacionales estos presentaron un nivel moderado, mientras que solo el 59.8% señalaron que el desempeño laboral también se encuentra en un nivel moderado. Se mostró que existe una relación significativa con ambas variables (0.000) y una correlación positiva alta (0.75).

Se llegó a la conclusión, que si existe relación entre los factores motivacionales y desempeño laboral.

Espirilla (2021) se estableció una conexión entre las motivaciones del personal de enfermería y su desempeño dentro de los establecimientos de salud. En base a los métodos utilizados se basó en un diseño no experimental de tipo básica y de alcance descriptivo correlacional, así mismo se tomó como muestra a 51 enfermeras, a quienes se les aplicó el cuestionario para la recolección de datos. Se mostró una relación significativa entre las variables, con respecto a la correlación se tomó a Spearman que arrojó un valor de 0.734, según la escala señala una correlación positiva alta. Se concluye que mayor desarrollo en los factores motivacionales se dará mejores resultados en base al desempeño laboral, dado a su alta correlación.

Jurupe (2021) investigó la relación entre los factores de motivación y el desempeño laboral en los especialistas en sanidad del hospital Incahuasi. El estudio se realizó mediante un enfoque de investigación cuantitativo-descriptivo, empleando un diseño correlacional transversal. Según el coeficiente de Pearson indicaron una correlación de 0.605. De esta manera que llegaron a la conclusión, que existe una relación moderada positiva entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, indicando que cuanto mejor sea la motivación del profesional de la salud, mejor fue su desempeño laboral.

Vila (2023) estableció la correlación entre los factores de motivación y el desempeño laboral del personal de salud. La muestra fue compuesta por 18 trabajadores, escogidos por muestreo no aleatorio. El procedimiento de investigación usado fue no experimental, correlacional y transitado. Se evidenció que el 52% indicaron que los factores motivacionales se encuentran en un nivel medio, y que un 48% presentaron una nivelación uniforme en sus labores. Se comprende que las variables en cuestión tienen una relación de importancia con un.852.

Puma (2022) identificó los factores motivacionales que contribuyen al desempeño laboral entre las enfermeras en un centro quirúrgico en Lima. Se empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y un método inductivo-deductivo. De acuerdo a los hallazgos indicaron que el factor de la remuneración laboral el 45.6% se encuentran en desacuerdo y en el ambiente laboral el 35.7% indican que no era favorable, por lo que el 56% demostró que desempeño laboral se encuentre en un nivel regular. Se concluyó que mediante la prueba estadística Rho de Spearman, arrojó un valor 0,771 y un nivel de significancia menos a 0,05.

Las teorías necesarias para la investigación incluyen la motivación, tal como la define Dolores et al. (2023) que se refiere al impulso de un individuo por satisfacer sus necesidades. Chiavenato (2017) también sugiere que este impulso puede conducir al crecimiento personal y profesional. En esencia, la motivación es el resultado de la interacción entre un individuo y su entorno, y de la interacción entre factores personales y externos.

La investigación se sustentó en la teoría de Frederick Herzberg, la cual afirma que existen dos componentes esenciales dentro del lugar de labor, a saber, factores intrínsecos y extrínsecos, los cuales tienen un gran papel a la hora de motivar al personal de trabajo. Se afirma que la comodidad y el estímulo que genera el compromiso se encuentran entrelazados con componentes internos, como es el caso del desarrollo personal y profesional, el reconocimiento en el lugar de trabajo y la rendición de cuentas, todos los cuales son mencionados por los trabajadores cuando expresan satisfacción (Paredes et al., 2021).

Por el contrario, las personas que expresan descontento a menudo lo atribuyen a factores fuera de su control, como la gestión organizacional, las condiciones del lugar de trabajo, las relaciones con los colegas y la capacidad general (Parrales et al., 2022). Además, Herzberg expresó que si se corrigen los problemas que generaban descontento, no lograría que la misma fuerza atractiva

o motivadora. En referencia a las causas extrínsecas o higiénicas adecuadas, tampoco crearía en las personas comodidad o estímulo para estar sano. Debido a eso este escritor aconsejó destacar las características de adentro para aumentar el amor de los empleados de una compañía (Paredes et al., 2021).

El concepto de motivación está estrechamente ligado a factores relacionados con el interés laboral. Diferentes individuos muestran distintos grados de interés en su trabajo, que puede estar motivado o satisfecho. Villasana y Sánchez (2022) sugieren que la supervisión puede ser una herramienta útil para mejorar los niveles de interés de los trabajadores, mientras que la inspección puede utilizarse para evaluar sus habilidades y destrezas. Por el contrario, Donawa (2019) sostiene que la comunicación y las relaciones interpersonales efectivas con colegas y superiores dentro de una organización influyen considerablemente en el rendimiento de los trabajadores.

Según Herzberg, indicó que los factores motivacionales se encuentran conformados por los factores intrínsecos, extrínsecos y organizacionales.

Factores intrínsecos, son aquellos que pertenecen a los aspectos internos de un individuo, así como a las necesidades complementarias y al entorno laboral que contribuyen a la satisfacción personal y profesional. Estos factores son esenciales para incentivar a los trabajadores a interactuar con la organización (Guzmán et al., 2020). Los elementos internos que influyen en el clima laboral son el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí y la responsabilidad.

La incorporación de estos elementos puede cambiar la actitud de un individuo hacia su trabajo con el tiempo. Pérez (2023) afirma que estos aspectos internos son cruciales para motivar a los trabajadores, pero la alta dirección no debe pasar por alto el establecimiento de condiciones psicológicas que permitan a los trabajadores progresar y sobresalir en sus profesiones. Esta práctica no sólo aumenta la productividad, sino que también anima a los trabajadores a aportar lo

mejor de sí mismos a la organización. Los indicadores de estos factores intrínsecos incluyen:

Experimentar una sensación de positividad en relación con el trabajo se conoce como satisfacción laboral. Este sentimiento suele asociarse con una sensación de logro, reconocimiento y un ambiente de trabajo positivo, entre otros factores. La satisfacción laboral juega un papel crucial en la promoción del bienestar y la motivación de los empleados (López et al., 2021).

Competencia profesional, se trata del conjunto de habilidades y destrezas que posee una persona dentro del ámbito profesional, personal o académico. Estas habilidades se pueden conseguir a través de la educación, la labor real o la formación permanente. Existen competencias técnicas y las competencias transversales. Si bien las competencias técnicas suelen ser las primeras en ser evaluadas, cada vez se valora más la presencia de competencias transversales, ya que demuestran la capacidad de adaptación y el potencial de crecimiento de un profesional (López et al., 2021).

La responsabilidad es cómo el personal establece habitual o específicamente su autonomía a la hora de tomar decisiones, y si siente la necesidad de pedir consejo a sus superiores respecto de las tareas asignadas en su lugar de trabajo (López et al., 2021). Por otro lado, se tiene que los factores extrínsecos son aquellos que provienen del entorno externo al individuo y que influyen en su motivación y satisfacción laboral. Estos factores pueden incluir recompensas tangibles, como el salario, los beneficios, las promociones y el reconocimiento externo, así como el ambiente laboral y las relaciones con los compañeros y superiores (Avendaño et al., 2021).

Los factores motivacionales extrínsecos pueden desempeñar un papel importante en la motivación de los empleados, ya que proporcionan incentivos y recompensas externas que pueden influir en su comportamiento y desempeño

laboral. Por ejemplo, un aumento de sueldo o una promoción pueden motivar a un empleado a esforzarse más en su trabajo (Siguenza et al., 2019). Dentro de los factores extrínsecos, se ha considerado los siguientes:

Relaciones interpersonales, son las interacciones que ocurren entre diferentes individuos dentro de una empresa o lugar de trabajo. Estas relaciones son fundamentales para el buen funcionamiento de un equipo de trabajo y para el logro de los objetivos de la empresa. Tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo implica desarrollar habilidades blandas o habilidades sociales, como la comunicación efectiva, la empatía, la escucha activa, la colaboración y el trabajo en equipo (Rojas, 2019). Estas habilidades permiten establecer una comunicación clara y respetuosa con los compañeros de trabajo, superiores y subordinados, lo que facilita la cooperación, la resolución de problemas y la toma de decisiones.

Además, las relaciones entre personas de igual trabajo dentro de un entorno laboral favorecen a generar un entorno laboral positivo, en donde los empleados se sienten apreciados, motivados y apoyados. Esto puede aumentar la satisfacción laboral, la productividad y la retención de talento en la empresa. Por otro lado, las relaciones interpersonales negativas en el trabajo pueden generar conflictos, tensiones y un ambiente laboral poco saludable (Naranjo, 2019).

Reglamento de la institución, es un conjunto de normas y disposiciones que establecen las pautas y regulaciones para el funcionamiento de dicha institución y las relaciones laborales entre los empleados. Este reglamento puede abordar diversos aspectos, como las políticas de horarios de trabajo, las normas de conducta, los derechos y responsabilidades de los empleados, las políticas de seguridad y salud ocupacional, entre otros (Manjarrez et al., 2020).

Así mismo, este reglamento tiene como objetivo principal establecer un marco de referencia claro y transparente para todos los empleados, con el fin de promover

un ambiente de trabajo seguro, respetuoso y productivo. Además, busca garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y promover la igualdad de oportunidades y el trato justo entre los empleados (López, 2022).

Salario, es la remuneración económica que un empleado recibe a cambio de su trabajo. El salario puede ser fijo, es decir, una cantidad establecida de manera mensual, semanal o por hora, o puede estar sujeto a variables como comisiones, bonificaciones o incentivos (Herrera & Roman, 2019).

Finalmente, se tiene a los factores organizacionales, que se refieren a los elementos propios de la estructura, jerarquía y organización de una empresa que pueden influir en diversos aspectos de su funcionamiento (Leon & Sanchez, 2022). Estos componentes pueden tener una gran influencia en la capacidad de los empleados, el ánimo de la organización, la producción y el objetivo final del mismo. Aquí encontramos lo siguiente:

Condición laboral, Las condiciones laborales se refieren al conjunto de circunstancias y características en las que se desarrolla el trabajo de los empleados. Estas condiciones pueden incluir aspectos como el salario, las horas de trabajo, el ambiente laboral, la seguridad y salud ocupacional, entre otros. Las condiciones laborales son importantes dado a la influencia ejercida en la calidad de vida de los trabajadores, su bienestar físico y emocional, y su satisfacción en el trabajo (Rojas et al., 2020).

Tiempo de servicio, se refiere al período de tiempo durante el cual un empleado ha estado trabajando para un empleador en particular. Este tiempo de servicio puede ser relevante para determinar ciertos beneficios y derechos laborales, como la compensación por tiempo de servicios (CTS) o la antigüedad en el empleo (Cerdeira et al., 2023).

Condiciones de trabajo, se refiere a los diversos aspectos del entorno laboral, incluidos la infraestructura, el equipo, los recursos humanos y la seguridad. Es imperativo que las instituciones garanticen la provisión de estos componentes para garantizar la seguridad del trabajador (Cerdea et al., 2023). De esta manera, estos incentivos financieros tienen una influencia en la labor profesional de todo organismo.

El desempeño en el trabajo se refiere a la calidad de la asistencia o labor realizada por el trabajador dentro de la institución. Además, se indica que la calidad del trabajo es la calidad que tiene un empleado cuando realiza sus labores. (Quintana & Tarqui, 2020). En el ámbito laboral, la calidad del trabajo que cada trabajador añade a sus labores diarias durante un periodo específico se llama desempeño laboral, y está relacionado con el cumplimiento de deberes y la ejecución de acciones determinadas (Rojas, 2019).

La importancia del éxito en el trabajo es que sirve para determinar y evaluar la capacidad de los empleados dentro de sus labores. Esta clasificación ofrece información apreciada acerca de las bondades y las fallas de cada trabajador, esto es de suma importancia para el avance personal y profesional de cada uno. Además, la evaluación del desempeño laboral ayuda a establecer metas y objetivos claros, tanto para los empleados como para la organización en general (Torrez et al., 2021).

Es fundamental que el desempeño laboral se extienda más allá de su valor inherente; también sirve como plataforma para brindar comentarios valiosos a los empleados. Esta retroalimentación tiene el doble propósito de informar a las personas sobre su desempeño actual e identificar áreas de crecimiento y desarrollo (Mendoza & Arriola, 2022).

La evaluación del desempeño laboral también es esencial para identificar las necesidades de capacitación y desarrollo de los empleados. A través de esta

evaluación, se pueden identificar las habilidades y conocimientos que requieren fortalecer, lo que a su vez permite diseñar programas de capacitación adecuados. Esto no solo beneficia a los empleados en su crecimiento profesional, sino también a la organización, ya que contar con empleados capacitados y actualizados en sus habilidades mejora su rendimiento y productividad (Cortez & García, 2019). Entre las dimensiones concernientes al desempeño laboral se tiene:

Logro de metas, se emplea como un medio para medir la eficacia de los empleados y grupos. Los índices de desempeño ofrecen datos numéricos acerca de las conquistas de una organización o programa. Establecer metas y expectativas claras es una parte importante de la mejora del desempeño en función del logro de las metas de aprendizaje (Torrez et al., 2021).

Competencias, se refieren a las habilidades, conocimientos y actitudes que una persona necesita para realizar eficazmente su trabajo. Estas competencias pueden ser técnicas, relacionadas con el conocimiento y las habilidades específicas de un campo laboral, o pueden ser competencias transversales, que son habilidades generales que se aplican en diferentes contextos laborales (Mendoza & Arriola, 2022).

Los rasgos de personalidad son parte de la dimensión de desempeño laboral. Los rasgos de personalidad se refieren a las características individuales que influyen en el pensamiento, percepción y comportamiento dentro del entorno laboral. Es importante tener en cuenta que los rasgos de personalidad no son determinantes absolutos del desempeño laboral (Torrez et al., 2021).

### III. METODOLOGÍA

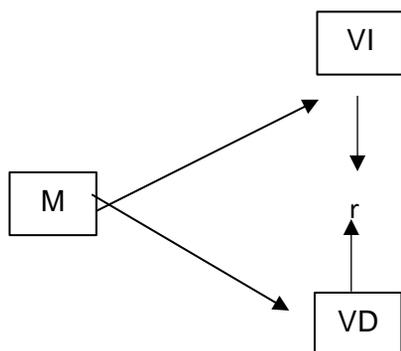
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El enfoque fue cuantitativo y el tipo de investigación fue de básica debido a que se ha tomado teorías que sustentan las variables, además que se basó en la adquisición de nuevos conocimientos (Hernández et al., 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El estudio utilizó un diseño de investigación no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas sino observadas en su estado natural (Hernández et al., 2018). De igual forma, el estudio tuvo un alcance descriptivo-correlacional, con un enfoque descriptivo en determinar los efectos asociados a las variables y un objetivo correlacional de establecer la relación entre las variables.



En dónde:

M: Personal de salud

VI: Factores motivacionales

VD: Desempeño laboral.

r: Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Factores motivacionales

Definición conceptual: Es un aspecto fundamental en el logro de metas y el éxito en diferentes áreas de la vida, incluyendo el ámbito laboral, educativo y personal (Manjarrez et al., 2019).

Definición operacional: La variable está compuesto por las dimensiones de factores motivacionales intrínsecos, extrínsecos y factores organizacionales. Así mismo, fue medido por el instrumento del cuestionario bajo una escala de Likert, en donde 5 equivale “siempre”, 4 “casi siempre”, 3 “a veces”, 2 “casi nunca” y 1 “nunca”. La clasificación de medición fue: Bajo (24-40); medio (41-80); alto (81-120).

Dimensiones: La primera dimensión consta de los factores motivacionales intrínsecos tiene los indicadores de satisfacción con el trabajo desarrollado, competencia profesional y responsabilidad. En la segunda dimensión sobre los factores extrínsecos tienen los indicadores de relación interpersonal con los compañeros, reglamento institucional y salario. Finalmente, en la dimensión de factores organizacionales, se tiene los indicadores de condición laboral, tiempo de servicio y condiciones de trabajo.

Escala de medición: Escala Ordinal

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Se encuentran de los límites de la organización se mide por el calibre del servicio o trabajo que brinda. De manera similar, el desempeño laboral se refiere al grado en que un trabajador cumple con las tareas asignadas (Quintana y Tarqui, 2020).

Definición operacional: La variable estuvo compuesta por 3 dimensiones las cuales fueron medidas por un cuestionario con escala de Likert, en donde 5 equivale “siempre”, 4 “casi siempre”, 3 “a veces”, 2 “casi nunca” y 1 “nunca”. La clasificación de medición fue: Bajo (20-43); medio (44-77); alto (78-100).

Dimensiones: Las dimensiones de la variable están conformado por; Logro de metas, competencias y rasgos de personalidad.

Escala de medición: Escala ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La presente investigación tuvo como población a 55 trabajadores de consultorio externos de un hospital de Bagua Grande. La muestra fueron los 55 trabajadores que formaron parte de la población. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. La unidad de análisis fueron el personal de salud de consultorios externos.

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

En relación a las técnicas de recolección que se utilizaron fue la encuesta teniendo como instrumento al cuestionario.

Para ambas variables, el instrumento fue elaborado por Campos (2018), en el caso de factores motivacionales estuvo conformado por 24 preguntas, del cual fue medido por una escala de Likert, donde 5 = "Siempre"; 4 = "Casi siempre"; 3 = "A veces"; 2 = "Casi nunca"; 1 = "Nunca". Para la variable desempeño laboral estuvo conformado por 20 preguntas, de igual manera fue medido por una escala de Likert.

La validez de los instrumentos fue elaborada por juicios de expertos, de acuerdo al estudio de Campos (2018), indicó que contó con expertos maestrantes y doctores. Así mismo, de acuerdo a la V-Aiken obtuvo un valor de 0.83. En la confiabilidad, se realizó la prueba piloto para ambos cuestionarios a 15 enfermeras, del cual mediante el Alfa de Crobach, obtuvo un valor de 0.835 y 0.820.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitará la autorización del establecimiento de salud para realizar la investigación, después se coordinará con los representantes del servicio de consultorio externo del hospital para definir el día de la aplicación de los instrumentos. Durante la aplicación del instrumento se realizará el consentimiento informado para que los participantes decidan

voluntariamente participar. La duración de los instrumentos es aproximadamente de 20 minutos y la investigadora explicará a los participantes la finalidad de la aplicación de los cuestionarios.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis estadístico se realizó utilizando el programa de software SPSS v.26.0. Se utilizaron frecuencias y porcentajes para presentar los resultados de las variables categóricas, mientras que se emplearon medias y desviaciones estándar para las variables numéricas. Para evaluar la relación entre variables categóricas se utilizó la prueba de Chi cuadrado o la prueba exacta de Fisher, con un nivel de significancia de  $p < 0,05$  y un intervalo de confianza del 95%.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo al Comité de ética de la Universidad César Vallejo se tomó los siguientes aspectos éticos.

Autonomía, es el respeto al individuo, por lo que la investigación se llevó a cabo después de obtener el permiso y consentimiento, con una explicación detallada de los fundamentos del proyecto. Los datos recopilados se adhirió a las pautas marcadas por la normativa vigente, todo con el objetivo de mejorar la calidad de la atención.

No maleficencia, se aseguró que no se causaría ningún daño a los participantes que voluntariamente eligieron participar en los procedimientos.

El principio de justicia tiene sus raíces en el concepto de igualdad de trato, garantizando que todos los participantes sean tratados de manera justa y sin ningún tipo de discriminación.

El consentimiento informado, al estar adecuadamente informada sobre la aplicación y finalidad de los instrumentos, la muestra tomó la decisión autónoma de participar en el estudio. Así mismo, se solicitó la aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Bagua Grande*

		Desempeño laboral	
		Coeficiente de correlación	<b>,833**</b>
Rho de Spearman	Factores motivacionales	Sig. (bilateral)	,000
		N	55

En la tabla 1 La evaluación de la asociación entre dos variables se realizó mediante la correlación de Rho Spearman, dado que los datos fueron no paramétricos. El coeficiente de correlación arrojó un valor de 0,833, con un nivel de significancia de 0,000 en ambas direcciones. Estos hallazgos demuestran inequívocamente una correlación sustancial entre los factores motivacionales y el desempeño laboral.

**Tabla 2**

*Nivel de factores motivacionales de los trabajadores del hospital de Bagua Grande*

Factores motivacionales	n	%
Bajo	12	21,8
Medio	35	63,6
Alto	8	14,5
Total	55	100,0

En la tabla 2, según los datos recopilados un porcentaje reducido (14.5%) indica tener un nivel alto de factores motivacionales, sin embargo, un porcentaje mayor (63.6%) distingue que los factores motivacionales son medios, por otro lado, un nivel significativo (21.8%) considera nivel bajo.

**Tabla 3**

*Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Bagua Grande.*

Desempeño laboral	n	%
Bajo	17	30.9
Medio	30	54.5
Alto	8	14.5
Total	55	100.0

En la tabla 3 muestran que un porcentaje reducido (14.5%) indica tener un nivel alto respecto su desempeño laboral, sin embargo, un porcentaje mayor (54.5%) indica tener un nivel medio respecto al desempeño laboral, por otro lado, un nivel significativo (30.9%) considera nivel bajo.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Bagua Grande*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Factores motivacionales intrínsecos	Coeficiente de correlación	<b>,524**</b>
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	55
	Factores motivacionales extrínsecos	Coeficiente de correlación	<b>,756**</b>
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	55
	Factores organizacionales	Coeficiente de correlación	<b>,329*</b>
		Sig. (bilateral)	0.014
		N	55

En la tabla 4 se utilizó el coeficiente de correlación del Rho Spearman para evaluar la relación entre las dimensiones de los factores motivacionales y el desempeño laboral, en donde la dimensión de factores motivacionales intrínsecos y los factores motivacionales extrínsecos tienen una significancia bilateral de 0,0000 lo cual nos indica que se relacionan significativamente, así mismo respecto al valor del coeficiente de correlación se tiene 0,524 y 0,756 respectivamente, lo cual indica una correlación positiva alta respecto a las dimensiones y la variable desempeño laboral, así mismo los factores organizacionales tienen una significancia bilateral de 0,014 lo cual es menor al p valor (0,05) y se puede afirmar que existe relación significativa entre ellos.

**Tabla 5***Prueba de normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores motivacionales	,330	55	,000	,764	55	,000
Desempeño laboral	,289	55	,000	,789	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 5 se realizó la prueba de normalidad la cual al ser una muestra mayor a 50 sujetos se aplicó Kolmogorov Smirnov, el cual arrojó un valor de significancia 0.000 para ambas variables, el cual es menor al p valor. Dado esto, los datos no tienen normalidad, por lo que se consideró aplicar la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo de determinar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de salud de consultorio externo del hospital de Bagua Grande, durante el primer semestre del año 2023, primero se tomó determinar la normalidad de los datos, al tener como muestra a 55 integrantes se ha considerado tomar Kolmogorov-Smirnov, por el cual al procesar los datos se evidenció que no hay una distribución normal entre los datos, a lo que se denomina datos no paramétricos.

En vista de esto, la comparación de hipótesis se realiza considerando la distribución de los datos. Para analizar la relación se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, arrojando un valor de 0,833. Este valor indica una fuerte correlación positiva, confirmando la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación significativa entre las variables, caracterizada por una alta correlación positiva.

Estos resultados se asemejan con el estudio de Puma (2022), indicó que mediante la prueba estadística Rho de Spearman, arrojó un valor 0,771 y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ . Dado que, consideraron que el factor de la remuneración laboral un 45.6% señalan estar en desacuerdo, el 35.7% considera que el ambiente laboral no era favorable, por lo que el 56% demostró que desempeño laboral se encuentre en un nivel regular. Así mismo, en el estudio Vila (2023) se evidenció que el 52% del personal presentaron que los factores motivacionales están en un nivel medio y un 48% indicaron estar en un nivel regular en su desempeño. Por lo que se evidenció que existe una relación entre las variables con un nivel de correlación de 0.852.

Por el contrario, se difiere de los resultados Cabrera (2021), se evidenció que el 52.8% del personal administrativo indicaron que los factores motivacionales se encontraban en un nivel medio, mientras que el desempeño laboral un 64.2%

obtuvieron niveles regulares. Esto reveló que ante las causas encontradas no existe una relación significativa entre las variables.

Es por ello que en la teoría de Frederick Herzberg define la motivación como un resultado de la presencia de factores intrínsecos, extrínsecos y organizacionales. Así mismo, el impacto de esta teoría en el desempeño laboral es significativo, ya que resalta la importancia de no solo abordar los aspectos que evitan la insatisfacción, sino también fomentar los factores motivadores para impulsar el compromiso y el rendimiento de los colaboradores. Al comprender y aplicar esta teoría, las organizaciones pueden buscar promover un ambiente laboral que no solo evite la insatisfacción, sino que también fomente la satisfacción y el alto desempeño de sus colaboradores.

En tal sentido, de acuerdo a los resultados expuesto se muestra que, al presentar niveles medio en los factores motivacionales, estos se vieron reflejado en el nivel de desempeño de los trabajadores, por ende, si se desarrolla de manera adecuada los factores motivaciones según la teoría de Herzberg, si los factores intrínsecos, extrínsecos y organizacionales se desarrollan correctamente genera resultados óptimos en el desempeño laboral.

Por lo que es importante que los jefes directos de los consultorios externos del hospital de Bagua Grande puedan establecer estrategias que permitan fortalecer los factores motivacionales para que estos repercuten en los niveles de desempeño laboral en cada una de las actividades que realizan el personal, lo cual no solo beneficie el desarrollo de los trabajadores sino también establecer un mejor rendimiento a favor del área de salud.

Con respecto al objetivo de identificar los factores motivacionales en el personal de salud de consultorio externo del hospital de Bagua Grande, se evidenció que el 63.9% se encuentra en un nivel medio y un 21.8% en un nivel bajo. Esto a causa de que en la tabla 2, se muestra que en los factores intrínsecos se obtuvo que el 69.1% se encuentran en un nivel bajo, esto a causa de que los

colaboradores no se sienten a gusto con el trabajo que vienen realizando, así mismo indicaron que la institución no reconoce el trabajo que realizan y establecen muy pocas veces capacitaciones u oportunidades en el desarrollo de sus capacidades, de tal manera que repercute en la responsabilidad del trabajo.

En los factores extrínsecos el 49.1% indicaron un nivel bajo y un 43.6% un nivel medio, esto a causa de que se evidenció que las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo no se desarrolla de manera correcta, reflejándose un baja comunicación y un ambiente laboral poco adecuado, mientras que en los factores organizaciones el 78.2% se encontró en un nivel medio, debido a que los trabajadores consideran que la institución a veces cumplen con las funciones determinadas por el MOF, en otros casos han considerado que la institución ha permitido que el trabajador alcance un adecuado prestigio y que las condiciones de trabajos son adecuadas en algunos casos.

Estos resultados se asemejan con el estudio de Bayser (2022), del cual en sus hallazgos determinaron que el 86% se encuentran en un nivel medio con respecto a los factores motivaciones, siendo el más resaltante, los factores intrínsecos, esto debido a que los trabajadores no se sienten del todo satisfechos con el trabajo y consideran que la institución no desarrolla actividades para fomentar sus capacidades.

Así mismo en el estudio de Cabrera (2021) se encontró que el 52.8% indicaron niveles bajos en factores motivacionales, al igual que en el estudio de Vila (2023), quien evidenció que el 52% indicaron un nivel promedio en los factores de motivación, en ambos estudios indicaron que los factores intrínsecos y extrínsecos fueron los que más sobresalieron, debido a que los trabajadores indicaron no sentirse cómodos en ocasiones con el labor que realicen, además que la institución realiza pocos reconocimientos lo que genera una baja satisfacción en el personal, a esto se suma que por el mismo ambiente laboral, en ocasiones por las relaciones con supervisores y compañeros de trabajo, se genera un clima tenso.

De tal manera que, en la teoría de Herzberg considera dentro de su sustento la importancia de analizar los factores motivacionales, lo cuales permitirán establecer la percepción de trabajador hacia la institución. El autor sustenta que estos factores se dividen en tres aspectos, intrínsecos, extrínsecos y organizacionales, aquellos que permitieron medir el nivel de los factores motivacionales en el personal de consultorios externos del hospital de Bagua Grande.

Para Herzberg los factores intrínsecos abarcan los aspectos internos del individuo frente a la institución, por lo que Guzmán et al (2020) indica que dichos factores son esenciales para determinar la influencia sobre el clima laboral, el reconocimiento y la responsabilidad del personal, mientras que los factores extrínsecos, Herzberg menciona que son los factores que se relacionan con el entorno externo del individuo, por los Avendaño et al. (2021) indica que se encuentra compuesto por el salario, beneficios ambiente labora y la relaciones con su entorno.

Finalmente, los factores organizacionales implican los elementos propios de la estructura, jerarquía de la organización, por lo que Leon & Sanchez (2022) indica que estos componentes presentan un impacto significativo con la motivación de los trabajadores, y que estos repercuten en el bienestar de la organización dentro y fuera de su entorno.

En tal sentido, de acuerdo a los resultados evidenciados, el personal de los consultorios externos del Hospital de Bagua Grande se encuentra en un nivel medio con respecto a los factores motivaciones, esto a causa de diferentes aspectos que conciernen a los tres factores expuesto por Herzberg. Por el cual, es importante considerar estrategias que fomenten la autonomía, la responsabilidad y el reconocimiento en los trabajadores. Esto se puede lograr asignando tareas desafiantes que permitan a los empleados tomar decisiones, brindando oportunidades para el crecimiento profesional y reconociendo los logros individuales y colectivos.

Con respecto al objetivo de evaluar el nivel del desempeño laboral en el personal de salud de consultorio externo del hospital de Bagua Grande, se evidencia que el 54.5% se encuentran en un nivel medio y un 30.9% en un nivel bajo, es debido a que en la tabla 4 sobre las dimensiones del desempeño laboral, se mostró que el 63.6% se encuentran en un nivel bajo con respecto a los logros y metas, esto a causa de que los trabajadores consideran que son pocas veces que se esfuerzan por mejorarla calidad de su trabajo, así mismo no se capacitan de manera frecuente en el desarrollo de sus habilidades y no hace uso de manera eficiente sus recursos.

Así mismo, se mostró que el 67.3% presentaron un nivel bajo en las competencias, ya que el personal considera que el cargo que ocupa actualmente no ha permitido desarrollarse en base a sus capacidades y habilidades, además que participan de manera regular en el aporte de ideas y sugerencias dentro de la institución, pocos de los trabajadores se encuentran realizando estudio de posgrado y pocas veces realizan actividades responsables de acuerdo al puesto que labora.

Sin embargo, un 65.5% indicó un nivel medio con respecto a los rasgos de personalidad, debido a que indicaron que en cuestión a las relaciones que presentan con sus compañeros se establece regularmente, además, se consideran prudentes y mantienen una relación netamente laboral con sus compañeros, por el contrario, les cuesta recibir o aceptar críticas y las relaciones con sus superiores carecen de armonía.

Estos resultados se asemejan al estudio de Cabrera (2021) donde sus resultados indicaron que un 64.2% obtuvieron niveles regulares, al igual que en estudio de Puma (2022) que indicó que el 56% de los trabajadores presentan un nivel medio en el desempeño laboral, y en el estudio de Apaza (2019) señaló que el 59.8% indicaron que el nivel de desempeño se encuentra en un nivel medio. En los tres estudios señalan que los aspectos que mayormente sobresalieron fueron de que los trabajadores consideraron que presentan dificultades para resolver ciertas

situaciones difíciles dentro de su entorno laboral, así mismo que muy poco se esfuerzan por realizar de manera eficiente sus actividades laborales y no realizan el uso adecuado de los recursos que le brinda las instituciones. A esto se suma que dentro de las competencias participan muy poco en los aportes de la institución y muy poco se capacitan o realizan taller o cursos que permitan desarrollar sus habilidades.

Por ello, que Quintana & Tarqui (2020) definen al desempeño laboral como la calidad de la asistencia o labor realizada por el trabajador dentro de la institución, así mismo Mendoza & Arriola (2022) indican que el desempeño laboral brinda oportunidades a los trabajadores, que la evaluación del desempeño puede ser fuente de motivación para los trabajadores y mejorar su rendimiento laboral. Por ello Torrez et al. (2021) señala que los logros de metas como parte de la dimensión de desempeño laboral, cumple con medir la eficacia de los trabajadores frente a las actividades que realizan en la organización, por lo que es un indicador esencial para evaluar el desempeño, además el mismo autor sustenta que el desarrollo de competencias es crucial para optimizar las habilidades de los trabajadores, por lo que es importante que el personal que labora en el hospital de Bagua Grande lleven cursos especializados que fortalezcan sus capacidades, ya que sea de manera personal o que la propia institución le ofrezca como parte de su crecimiento profesional.

En tal sentido, de acuerdo a los datos encontrados, el desempeño laboral del personal de salud que labora en consultorio externo del hospital de Bagua Grande se encuentra en un nivel medio, esto debido a que los logros, metas y competencias existen deficiencias por parte de los trabajadores, por lo que perjudica a su rendimiento laboral. Por ello, es importante que el hospital no solo permite identificar fortalezas y áreas de mejora, sino que también brinda la oportunidad de reconocer el esfuerzo y el compromiso de los empleados. Al establecer metas claras y medibles, se fomenta el crecimiento profesional y se motiva a los trabajadores a superarse constantemente.

Finalmente, la relación entre las dimensiones factores motivacionales y el desempeño laboral, se evidenció que en el nivel de significancia las dimensiones de factores motivaciones intrínsecos y extrínsecos obtuvieron un nivel de significancia de 0.000, mientras que en los factores organizaciones el nivel de significancia fue de 0.014, por lo que indica que las dimensiones de factores motivaciones se relacionan con el desempeño laboral. La correlación determinó que los factores motivacionales intrínsecos y la variable desempeño laboral obtuvo una correlación positiva moderada (0.524), en el caso de los factores motivaciones extrínsecos se evidenció una correlación de positiva alta (0.756), finalmente en la dimensión de factores organizaciones se obtuvo una correlación positiva baja (0.329).

Estos resultados se asemejan al estudio Espirilla (2021) en sus hallazgos determinaron que los factores extrínsecos tuvieron una correlación positiva alta con la variable de desempeño, obteniendo un coeficiente estadístico de 0.789. Según la investigación de Jurepe (2021), se descubrió una correlación positiva moderada entre el desempeño laboral y la dimensión de motivación intrínseca. De manera similar, el estudio de Puma (2022) reveló una fuerte asociación positiva entre el desempeño laboral y los factores extrínsecos.

A diferencia del estudio de Cabrera (2021) realizado en Colombia, que buscó examinar la correlación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, hubo distinciones notables. El estudio reveló que el 52,8% de los participantes reportaron niveles bajos de motivación, mientras que el 64,2% demostró niveles promedio de desempeño laboral. En consecuencia, se concluyó que las causas identificadas no tenían relación con las funciones profesionales del personal de enfermería.

Dado esto, la teoría de Frederick Herzberg manifiesta la importancia de los factores motivaciones frente al desempeño laboral, debido a que dichos factores permiten medir que aspectos son esenciales para mejorar las relaciones entre los trabajadores. Además, Herzberg expresó que si se corrigen los problemas

que generaban descontento, no lograría que la misma fuerza atractiva o motivadora (Paredes et al., 2021). Entre los tipos de factores motivacionales se tiene: intrínsecos, extrínsecos y organizacionales. Los factores intrínsecos, pertenecen a los aspectos internos de un individuo, así como a las necesidades complementarias y al entorno laboral que contribuyen a la satisfacción personal y profesional. Estos factores son esenciales para incentivar a los trabajadores a interactuar con la organización (Guzmán et al., 2020). Los factores motivacionales extrínsecos pueden desempeñar un papel importante en la motivación de los empleados, ya que proporcionan incentivos y recompensas externas que pueden influir en su comportamiento y desempeño laboral (Siguenza et al., 2019). Finalmente, los factores organizacionales, que se refieren a los elementos propios de la estructura, jerarquía y organización de una empresa que pueden influir en diversos aspectos de su funcionamiento (Leon & Sanchez, 2022).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación entre las variables factores motivacionales y desempeño laboral, debido a que obtuvo un nivel de significancia inferior a 0.05 y una correlación de 0.833, según el coeficiente Rho de Spearman se encuentran en una correlación positiva alta.
2. Se identificó que el 63.9% del personal de consultorios externos de un Hospital de Bagua Grande se encuentran en un nivel medio.
3. Se evaluó que el desempeño laboral del personal de consultorios externos de un Hospital de Bagua Grande se encuentra en un nivel medio representado por un 54.5%.
4. Finalmente, se concluyó que existe relación significativa con las tres dimensiones de factores motivacionales (intrínsecos, extrínsecos y organizacionales), sin embargo, en la correlación se mostró que los factores extrínsecos obtuvieron una mayor correlación positiva alta con el desempeño laboral (0.756)

## VII. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del hospital implemente un sistema de reconocimiento que valore el desempeño excepcional del personal. El reconocimiento puede ser tanto público como privado, y puede incluir premios, menciones en reuniones de equipo o notas de agradecimiento.
2. Al Hospital de Bagua Grande se sugiere que ofrezca programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal de consultorios externos. Esto puede incluir cursos de actualización, oportunidades de crecimiento dentro del hospital, y acceso a conferencias o seminarios relacionados con su campo.
3. A los jefes de servicio establezcan un sistema de retroalimentación consistente para garantizar que los empleados reciban orientación sobre su desempeño y tengan la oportunidad de mejorar sus habilidades. La retroalimentación constructiva juega un papel crucial para mantener la motivación y mejorar el desempeño laboral.
4. Finalmente, se recomienda a los altos directivos del Hospital de Bagua Grande fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo en los consultorios externos. Esto puede lograrse a través de actividades sociales y promoviendo la comunicación abierta entre el personal de salud.

## REFERENCIAS

- Alsadaan, N., Salameh, B., y Abdelkader , F. (2023). Impact of Nurse Leaders Behaviors on Nursing Staff Performance: A Systematic Review of Literature. Sage Journals, 13(1), 489. <https://doi.org/10.1177/00469580231178528>
- Apaza, O. (2019). Factores motivacionales y desempeño laboral en un hospital público de Andahuaylas, Apurímac, Perú. Investigación Valdizana, 11(3), 168-177. <https://doi.org/https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/120>
- Avendaño, W., Luna, H., y Rueda, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. Revista Venezolana de Gerencia: RVG,, 26(1). <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890509>
- Bayser, S. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Salud, Ciencia y Tecnología, 2(12). <https://doi.org/https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>
- Cerda, M., Fernandez, A., Barja, J., Silva, J., y Gonzales, M. (2023). Calidad de vida laboral y compromiso con el trabajo en el personal de enfermería. Revista Cubana de Medicina Militar, 52(1). <https://doi.org/https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/2212/1590>
- Chiavenato, I. (2017). Administración recursos humanos. . Ecoe Ediciones.
- Cortez, R., y García, A. (2019). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. revista De Ciencias Sociales, 38(69), 81-100. <https://doi.org/10.21678/apuntes.69.632>
- Dolores, E., Salazar, J., y Valdivia , M. (2023). Work motivation and its relationship with work performance, a case study. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo, 12(6). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

- Donawa, Z. (2019). Perception of the quality of working life in employees in organizations. *Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 2(8), 43-63. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5713/571360738003/html/>
- Espirilla, E. (2021). Factores motivacionales y desempeño laboral del personal de enfermería del centro de salud de San Jerónimo de Cusco 2020. Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57277>
- Cabrera Pérez, J. T. (2021). Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de la Salud]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16723>
- Guzmán, G., Sánchez, W., Placencia, M., y Silva, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista de Ciencias Económicas y Administrativas*, 6(12). <https://doi.org/10.22430/24223182.1543>
- Hernández, R., Fernández, C., y Bautista, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, J., y Roman, A. (2019). Compromiso organizacional en entornos laborales con factores motivacionales extrínsecos. *Revista Espacios*, 40(28), 27. <https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a19v40n28/a19v40n28p27.pdf>
- Herzberg, F. (2017). *Motivation to Work*. Routledge.
- Jurepe, R. (2021). Factores motivacionales y el desempeño de los profesionales de la salud del Centro de Salud Incahuasi. Repositorio de la Universidad César Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70639/Jurupe\\_SRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70639/Jurupe_SRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Leon, A., y Sanchez, A. (2022). Percepciones de directivos sobre los factores organizacionales asociados a la eficacia educativa. Cuadernos de Investigación Educativa, 13(2). <https://doi.org/10.18861/cied.2022.13.2.3182>
- López, C., Peña, M., y Chávez, A. (2021). Satisfacción laboral: factores intrínsecos y extrínsecos del trabajador. Vinculatégica EFAN, 7(2), 1142-1152. <https://doi.org/10.29105/vtga7.1-170>
- López, R. (2022). Clima organizacional y el desarrollo de la gestión escolar del preescolar de la Universidad Metropolitana. Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0, 26(2), 137–161. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v26i2.1643>
- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, Y. (2019). THE MOTIVATION IN THE LABOR PERFORMANCE OF HOTEL EMPLOYEES IN THE QUEVEDO CANTON, ECUADOR. Universidad y Sociedad,, 11(5), 359-365. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Marin, H., y Placencia , M. (2019). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico (Lima), 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Mendoza, J., y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, 6(4). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3165](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165)
- Ministerio de Salud del Perú. (2008). Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral. Resolución Ministerial N.º 626-2008/MINSA: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631\\_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf)
- Mukasa, M., Sensoy, O., Ssewamala, F., KirkBride, G., Kivumbi, A., y Namuwonge, F. (2019). Examining the organizational factors that affect health workers'

- attendance: Findings from southwestern Uganda. *Int J Health Plann Manage*, 34(2), 644-656. <https://doi.org/10.1002/hpm.2724>.
- Nakayoshi, Y., Takase, M., Niitani, M., Imai, T., Okada, M., Yamamoto, K., y Takei, Y. (2021). Exploring factors that motivate nursing students to engage in skills practice in a laboratory setting: A descriptive qualitative design. *International Journal of Nursing Sciences*, 8(1), 79-86. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2020.12.008>
- Naranjo, T. (2019). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. *Podium*, 36, 89-102. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.6>
- Novita, N., Sri , T., y Gayatri , D. (2019). Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors analysis. *The Second International Nursing Scholar Congress*, 29(2). <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.04.078>
- Nuñez, N. (2023). FACTORES MOTIVACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL SECTOR SALUD. *Revista Transdisciplinaria del Saber* , 6. <https://doi.org/http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/rtsa/article/view/2150>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). Estrategia mundial de recursos humanos para la salud: el personal de salud de aquí a 2030. <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Organización Panamericana de la Salud. (2023). Evaluación del desempeño de los sistemas de salud: Un marco para el análisis de políticas. Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/documentos/evaluacion-desempeno-sistemas-salud-marco-para-analisis-politicas>
- Paredes, Y., Estrada, E., Quispe, R., Mamani, H., y Mamani , M. (2021). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 4(34), 13-20. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss34.2020pp13-20>

- Parrales, J., Villao, J., y Pisco, G. (2022). Motivación Laboral como Herramienta Eficaz para el Mejor Desarrollo de las Organizaciones. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 177-186. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2565>
- Pérez, O. (2023). Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la rotación de personal. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría Administración e Informática*, 12(33), 20-35. <https://doi.org/10.36677/recai.v12i33.19614>
- Puma Albino, M. S. (2022). Factores motivacionales y desempeño laboral de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Montefiori Lima 2022. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de la Salud]. Universidad Nacional del Callao. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7724>
- Quintana, D., y Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1), 123-132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Ramírez , R., y Nazar, G. (2019). Motivational work design factors and their relationship with work performance. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Riós, N., y Mosca, A. (2022). Influencia de factores personales, profesionales y motivacionales en la participación de enfermeros en educación continua. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202293>
- Rojas, C., Martinez, P., y Niebles, W. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia). *Revista Espacios*, 41(32). <https://doi.org/https://es.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p03.pdf>
- Rojas, M. (2019). Relación entre hábitos de vida saludable y satisfacción laboral como elementos favorecedores en la salud laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5), 563. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/559/55962867008/html/>

- Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 1(4). <https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28>
- Sakeah, E., Bawah, A., Kuwolmo, I., Anyorikaya, M., Asuming, P., y Akawire, R. (2023). How different incentives influence reported motivation and perceptions of performance in Ghanaian community-based health planning and services zones. *BMC Res Notes*, 20(1), 17. <https://doi.org/10.1186/s13104-023-06286-2>.
- Salazar, A., y Bello, B. (2021). Motivation and job satisfaction of staff in the IEES-Manabí Provincial Directorate, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(10), 216-233. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i10.3197>
- Salazar, L. (2020). Motivación y Calidad de vida laboral en el personal asistencial del Hospital Hugo Pesce Pescetto, 2020. *Ciencia Latina revista Miltidisciplinar*, 5(3), 3677. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.558](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.558)
- Siguenza, W., Sarango, C., y Castillo, M. (2019). Estudio sobre la motivación extrínseca en los estudiantes universitarios que cursan estudios a distancia. *Revista Espacios*, 40(44), 19. <https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p19.pdf>
- Tenorio, J., Bustamante, L., y Gonzales, A. (2020). Individual and institutional factors that determine job performance. *Revista Ciencia Norandina*, 3(2), 147-152. <https://doi.org/https://doi.org/10.37518/2663-6360X2020v3n2p147>
- Torrez, D., Castro, A., y Toro, S. (2021). La evaluación de desempeño y sus prácticas en el sector salud de Villavicencio, Colombia. *evista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 83-95. <https://doi.org/10.16967/23898186.746>
- Vega, M., y Castillo, R. (2020). Factors that influence the work performance of health personel working in the tipe C Health Center, Latacunga. *Revista la U Investiga*, 7(2). <https://doi.org/https://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>

- Vila, C. (2023). Factores de motivación y desempeño laboral del personal de salud en ginecoobstetricia y pediatría en hospitales nivel III, Cusco 2022.[Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108034?locale-attribute=es>
- Villasana, L., y Sánchez, A. (2022). Factores que inciden en la motivación y retención de trabajadores del conocimiento. *Revista San Gregorio*, 1(49). <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i49.2092>
- Yusefzadeh, H., y Nabilou, B. (2020). Factores del ambiente laboral y desempeño de los proveedores en casas de salud: un estudio de caso de un país en desarrollo. *Notas de resolución de BMC*, 1, 13. [https://doi.org/10.1186/s13104-020-05346-](https://doi.org/10.1186/s13104-020-05346-1)

1

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Factores motivacionales	Es un aspecto fundamental en el logro de metas y el éxito en diferentes áreas de la vida, incluyendo el ámbito laboral, educativo y personal (Manjarrez et al., 2019).	La variable está compuesto por las dimensiones de factores motivacionales intrínsecos, extrínsecos y factores organizacionales. Así mismo, fue medido por el instrumento del cuestionario bajo una escala de Likert, en donde 5 equivale "siempre", 4 "casi siempre", 3 "a veces", 2 "casi nunca" y 1 "nunca". La clasificación de medición fue: Bajo (24-40); medio (41-80); alto (81-120).	Factores motivacionales intrínsecos	Satisfacción con el trabajo desarrollo	Ordinal Bajo (24-40) Medio (41-80) Alto (81-120).
				Competencia profesional	
				Responsabilidad	
			Factores motivacionales extrínsecos	Relación interpersonal con los compañeros	
				Reglamento institucional	
				Salario	
			Factores organizacionales	Condición laboral	
				Tiempo de servicio	
				Condiciones de trabajo	

Desempeño laboral	Se refiere a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Así mismo, se menciona que el desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador muestra al realizar las actividades asignadas (Quintana y Tarqui, 2020).	La variable estará compuesta por 3 dimensiones las cuales fue medidas por un cuestionario con escala de Likert, en donde 5 equivale "siempre", 4 "casi siempre", 3 "a veces", 2 "casi nunca" y 1 "nunca". La clasificación de medición fue: Bajo (20-43); medio (44-77); alto (78-100).	Logros de metas	Eficacia	Ordinal Bajo (20-43) Medio (44-77) Alto (78-100).
				Eficiencia	
				Efectividad	
			Competencias	Habilidades y destrezas	
				Compromiso con objetivos y metas institucionales	
				Responsabilidad e iniciativa	
			Rasgos de personalidad	Sociabilidad	
Autocontrol					

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.

### CUESTIONARIO SOBRE LOS FACTORES MOTIVACIONALES

Elaborado por: Campos (2018)

El presente cuestionario tiene como finalidad identificar el nivel de los factores motivacionales del personal de salud que labora en el consultorio externos del hospital de Bagua Grande. Agradecemos su participación y responde según su criterio.

**Instrucciones:** Marque con una (x) según usted crea conveniente, en donde:

5	4	3	2	1
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

ÍTEMS	5	4	3	2	1
<b>FACTORES MOTIVACIONALES INTRÍNSECOS</b>					
1-Me siento a gusto con el trabajo que vengo ejerciendo.					
2-Pienso que mi trabajo fue elegido por vocación y disposición de ayuda a los demás.					
3-Mi trabajo permite alcanzar mis expectativas personales.					
4-El trabajo que realizo me permite crecer y ser más empático.					
5-La labor bien realizada es reconocida por la institución.					
6-La institución valora el logro de objetivos alcanzados gracias a mi trabajo.					
7-En el servicio percibo oportunidades laborales para desarrollarme a nivel profesional.					
8-En mi trabajo me ofrecen oportunidades de capacitación que facilita el desarrollar mis habilidades.					
9-Las actividades que ejecuto me permiten asumir mi rol con responsabilidad					
10-Asumo de forma responsable el desempeño de mi profesión en la institución.					
11-Mis supervisores son personas justas, competentes, con					

opinión objetiva.					
<b>FACTORES MOTIVACIONALES EXTRÍNSECOS</b>					
12-Siento que mis supervisores facilitan una buena relación entre el equipo de trabajo.					
13-En mi trabajo las condiciones físicas: iluminación, ventilación, ambientes y equipos son adecuados.					
14-En mi institución se respeta las condiciones de trabajo estipuladas en la Ley de Trabajo de Enfermero (a).					
15-Se hacen esfuerzos en mi institución por disminuir los riesgos al que se expone el profesional enfermero.					
16-Se promociona la salud ocupacional dentro de mi institución.					
17-Siento que mis supervisores mantienen una comunicación asertiva conmigo y mis compañeros.					
18-En mi trabajo el diálogo con mis pares se base en un clima de respeto y serenidad.					
19-Mi remuneración satisface mis necesidades y expectativas.					
20-La institución reconoce mis horas extras con una paga justa.					
<b>FACTORES ORGANIZACIONAL</b>					
21-En mi trabajo las políticas generales que se adoptan se ejecutan respetando el derecho de los trabajadores.					
22-En mi institución se cumple con la asignación de funciones acorde con el MOF (Manual de Organización y Funciones) del profesional enfermero (a).					
23-El puesto que tengo en mi trabajo hace que mejore mi imagen profesional.					
24-La institución donde laboro me ha permitido alcanzar prestigio.					

## FICHA TÉCNICA

Nombre de la Prueba	CUESTIONARIO SOBRE LOS FACTORES MOTIVACIONALES
Autores	Campos (2018)
Procedencia	Universidad César Vallejo
Administración	Consultorios externos de un hospital.
Tiempo de aplicación	15 min
Ámbito de aplicación	Hospital de Bagua Grande
Validez de instrumento	Dra. Dora Ponce Yactayo Mg. Margoth de la Cruz Salazar Mg. Magaly Paredes Chuquillanqui Se aplicó la V- Aiken, del cual se calcularon el índice de validez contando los acuerdos para luego dividir el valor entre el número de ítems; el resultado tuvo un índice de validez de 0.83.
Confiabilidad del instrumento	Alfa de Cronbach 0.835

## CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Elaborado por: Campos (2018)

El presente cuestionario tiene como finalidad identificar el nivel de desempeño laboral del personal de salud que labora en el consultorio externos del hospital de Bagua Grande. Agradecemos su participación y responde según su criterio.

Instrucciones: Marque con una (x) según usted crea conveniente, en donde:

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

<b>INDICADORES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>LOGRO DE METAS</b>					
1. Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes					
2. Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.					
3. Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.					
4. Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio					
5. Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.					
6. Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas					
7. Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.					
<b>COMPETENCIAS</b>					
8. El cargo que ocupó actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.					
9. Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.					
10. Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio.					
11. Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.					

12. Planifico con facilidad las actividades del servicio					
13. Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.					
14. Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio					
<b>RASGOS DE PERSONALIDAD</b>					
15. Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.					
16. Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo bien integrado.					
17. Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores y los pacientes del servicio					
18. Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.					
19. Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.					
20. Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.					

## FICHA TÉCNICA

Nombre de la Prueba	CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL
Autores	Campos (2018)
Procedencia	Universidad César Vallejo
Administración	Consultorios externos de un hospital.
Tiempo de aplicación	15 min
Ámbito de aplicación	Hospital de Bagua Grande
Validez de instrumento	Dra. Dora Ponce Yactayo Mg. Margoth de la Cruz Salazar Mg. Magaly Paredes Chuquillanqui Se aplicó la V- Aiken, del cual se calcularon el índice de validez contando los acuerdos para luego dividir el valor entre el número de ítems; el resultado tuvo un índice de validez de 0.83.
Confiabilidad del instrumento	Alfa de Cronbach 0.820

## Anexo 3. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de salud de consultorio externos del hospital de Bagua Grande"

**Investigador (a):** Pérez Sánchez, Indira Gomelsky

**Propósito del estudio:** Le estamos invitando a participar en la investigación titulada "**Factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de salud de consultorio externos del hospital de Bagua Grande**", cuyo objetivo es determinar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de salud de consultorio externos del hospital de Bagua Grande.

Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado, del Programa de Maestría en Gestión de los Servicio de Salud de la Universidad César Vallejo del campus Ciencias de la salud aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución de un hospital en Bagua.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el Hospital de Bagua Grande en el servicio de consultorio externo suelen atender a un gran número de pacientes, lo que ha generado en la institución una carga de trabajo excesiva, debido a la falta de personal, equipos médicos y suministros adecuados. Esta escasez de recursos ha ocasionado problemas en la prestación de atención y limitaciones en tratamiento disponibles para los pacientes. Sin embargo, no solo afecta a los pacientes, sino también al personal de salud, generando actitudes y comportamiento de desmotivación lo que se ve reflejado en la atención que brinda a los pacientes.

#### Procedimiento

Si usted acepta participar en esta investigación (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: "Factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de salud de consultorio externos del hospital de Bagua Grande".
2. En la encuesta tendrá un tiempo aproximado de **20 minutos** y se realizará en el ambiente del Hospital de Bagua Grande. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista fueron codificadas usando un número de identificación y,



por lo tanto, fueron anónimas.

**Participación voluntaria** (principio de autonomía):

Usted puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión fue respetada. Posterior a que haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

**Riesgo** (principio de No maleficencia):

La participación de usted en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia):

Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad** (principio de justicia):

Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta es totalmente Confidencial y no fue usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado fueron eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Pérez Sánchez, Indira Gomelsky, email: [iperezsan@ucv.edu.pe](mailto:iperezsan@ucv.edu.pe) y Docente asesor Dr. Santisteban Salazar, Nelson, email: [nsantistebans@ucv.edu.pe](mailto:nsantistebans@ucv.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo q participar en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

