



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en
el Centro de Salud San Luis, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Dora Ysabel Oyague Huamán

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López

SECCIÓN:

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

Perú - 2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **OYAGUE HUAMÁN DORA YSABEL**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL CENTRO DE SALUD SAN LUIS, 2018

Fecha: 10 de mayo de 2018

Hora: 9:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Willian Flores Sotelo

Firma:

SECRETARIO: Mg. Guido Bravo Huaynates

Firma:

VOCAL: Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

-

 - *Revisar antecedentes*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mi familia, a mis queridos padres Amadeo y Dora por sus enseñanzas y por su ejemplo, a mis hermanos, y al Dios todopoderoso.

Agradecimiento

A mis maestros por sus aportes muy importantes y a todos aquellos que con su desinteresada colaboración contribuyeron con el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Declaración de Autoría

Yo, Dora Ysabel Oyague Huamán, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis, 2018” presentada, en 64 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de febrero del 2018

Dora Ysabel Oyague Huamán
DNI: 09593660

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada: “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud San Luis, Lima 2018”, cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos.

El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Índice de Contenido

	Página
Carátula	
Páginas Preliminares	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación del estudio	16
1.3 Trabajos previos	17
1.4 Teorías relacionadas al tema	22
1.5 Formulación del problema	28
1.6 Hipótesis	29
1.7 Objetivos	29
II. Marco Metodológico	
2.1 Diseño de investigación	32
2.2 Variables, operacionalización	32
2.3. Población, muestra y muestreo	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	38

III: Resultados	
3.1. Descripción de resultados	40
3.2. Contrastación de hipótesis	47
IV: Discusión	52
V: Conclusiones	57
VI: Recomendaciones	59
VII: Referencias	61
VIII: Anexos	
Anexo1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos	
Anexo 4: Base de datos	
Anexo 5: Prueba de confiabilidad	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable motivación laboral	33
Tabla 2: Operacionalización de la variable desempeño laboral	33
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento para medir la motivación laboral	35
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento para medir el desempeño laboral	36
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos	36
Tabla 6: Resultados de los niveles de motivación	40
Tabla 7: Resultados de los niveles de motivación por necesidad de logro	41
Tabla 8: Resultados de los niveles de motivación por necesidad de afiliación	42
Tabla 9: Resultados de los niveles de motivación por necesidad de poder	43
Tabla 10: Resultados de los niveles de desempeño laboral	44
Tabla 11: Resultados de los niveles de eficacia	45
Tabla 12: Resultados de los niveles de eficiencia	46
Tabla 13: Relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral.	47
Tabla 14: Relación entre la necesidad de logro y el desempeño laboral	48
Tabla 15: Relación de la necesidad de afiliación y el desempeño laboral.	49
Tabla 16: Relación entre la necesidad de poder y el desempeño laboral	50

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Resultados de los niveles de motivación laboral.	40
Figura 2. Resultados de los niveles de motivación por necesidad de logro	41
Figura 3. Resultados de los niveles de motivación por necesidad de afiliación	42
Figura 4. Resultados de los niveles de motivación por necesidad de poder.	43
Figura 5. Resultados de los niveles de desempeño laboral.	44
Figura 6. Resultados de niveles de eficacia.	45
Figura 7. Resultado de los niveles de eficiencia	46

Resumen

La presente investigación titulada: Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el centro de salud San Luis, año 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación laboral y desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud San Luis.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 58 trabajadores, la muestra por 20 trabajadores y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de confiabilidad.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el centro de salud San Luis (b). existe relación significativa entre la dimensión necesidad de logro y el desempeño laboral en el centro de salud San Luis. (c) existe relación significativa entre la dimensión necesidad de afiliación y el desempeño laboral en el centro de salud San Luis.

Palabras claves: motivación, desempeño laboral, necesidad, logro

Abstract

The present research entitled: Motivation and work performance of workers in the San Luis health center, 2018, had as its general objective to determine the relationship that exists between the motivation of work and work performance in the personnel that works in the Health Center San Luis

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, correlational level, non-experimental design quantitative approach: transversal. The population was formed by 58 workers, the sample by 20 workers and the sample was non-probabilistic. The technique used to collect information was the survey, and the data collection instruments were the questionnaires, which were duly validated through expert judgments and determined their reliability through the reliability statistics.

They reached the following conclusions:(a) there is a significant relationship between motivation and work performance in the San Luis health center,(b) there is a significant relationship between the need dimension of achievement and work performance in the San Luis health center, (c) there is a significant relationship between the need for affiliation and job performance at the San Luis health center.

Keywords: motivation, work performance, need, achievement

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La gran duración de tiempo buscando o consiguiendo una consulta en un centro de salud o las distintas fechas en que el usuario acude al centro de salud, hospital para lograr ser considerados en la lista de espera para ser atendido por consulta externa o ser ingresado a la lista de espera para ser intervenido quirúrgicamente, constituyen un constante agravio a los pacientes que vulneran el derecho a la salud a la cual todo ciudadano tiene derecho y es responsabilidad del Estado en brindar este servicio. A esto se suma la situación deplorable en que se encuentran los centros de salud y hospitales. La salud recibe poca atención por parte del gobierno central, el cual destina un presupuesto inferior a lo que realmente se necesita para atender la gran demanda de atención médica a nivel nacional. Gran cantidad de trabajadores que se encuentran trabajando en los centros de salud y hospitales no se encuentran en planilla y los sueldos que tienen son bajos.

La motivación según Robbins (1993) representa la voluntad de desempeñar elevados niveles de vigor para alcanzar los fines de la organización, condicionada por el talento a fin de complacer algún tipo de necesidad individual. Por su parte Chiavenato, (2000) al referirse a la motivación puntualizó que la motivación sostuvo que para que exista motivación, el individuo ha de interactuar con la situación que está atravesando en ese momento

La motivación nos otorga la potencia que nos permite llevar a cabo actos para complacer nuestras necesidades., tales como: alimentación, vivienda, vestido, salud, educación, recreación, cumplimiento, tal como lo señala Maslow en su pirámide motivacional necesidades. Es la energía que nos impulsa a alcanzar las distintas responsabilidades del día a día. cumplir las diferentes responsabilidades que este requiere.

Dentro de la experiencia de trabajo pude observar que la mayoría de los trabajadores que se encontraban por servicios no personales realizaba su trabajo bastante desmotivados, esto se reflejaba en la atención a los

pacientes; los trabajadores no se encontraban en su lugar de trabajo cuando un paciente los solicitaba, cuando un paciente le preguntaba, el trabajador le respondía de mala manera, se retiraban mucho antes que su horario de trabajo termine, y el paciente tenía que volver a regresar mañana, y muchas veces ya no regresaba.

El desempeño laboral.

González Arisa, (2006) explica que el desempeño es la forma en que un trabajador efectúa sus labores, teniendo muy en cuenta su contribución y el desempeño en cada una de las actividades que su empleo lo pide. Los empleados estatales manifiestan un desempeño deficiente en sus centros laborales, lo cual afecta a los miles y miles de usuarios que día a día acuden a los diferentes centros de salud. Además son tareas que se deben tomar con mayor importancia, las cuales deben ser ejecutadas por las áreas competentes a fin de calcular la competencia de cada trabajador con los distintos instrumentos que serán utilizados por las entidades para que se logren objetivos dentro de la organización.

Motowidlo (2,014), definió el desempeño en el trabajo como “la cotización general para una entidad con relación a las actividades que cada trabajador realiza durante un lapso específico de tiempo“ pag. 39). Robbins, Stephen, Coutler (2,013) conceptualizan al desempeño laboral como una sucesión para precisar que tan victoriosa ha sido una institución o un individuo para alcanzar sus propósitos.

Es el desempeño laboral donde la persona da a conocer las destrezas laborales adquiridas, en las que participan un conjunto de saberes, cualidades, costumbres, sensaciones, motivos, singularidades personales e intereses que colaboran para llegar a los efectos, en relación a los requerimientos técnicos, productivos de la compañía “.

1.2 Justificación

Teniendo en cuenta a los trabajadores que laboran en el Centro de Salud San Luis, donde la motivación tiene un rol preponderante en el desempeño laboral, la siguiente investigación obedece al gran interés de indagar sobre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud San Luis.

Justificación Teórica.

Esta tesis tiene por objetivo crear reflexión sobre lo que se conoce en el área de investigación. Desde la parte teórica esta tesis tiene razón de ser a partir de las teorías que refieren el nexo que existe entre dichas concepciones.

Justificación Práctica.

Desde el punto de vista práctico las consecuencias de esta investigación beneficiaron al centro de salud San Luis porque se realizó un diagnóstico de la situación en que se encuentran los trabajadores con respecto a ambas variables de estudio, con el propósito de aplicar medidas preventivas y correctivas, para hacer frente a este problema. Los resultados influirán en los trabajadores y usuarios. Por otro lado la información generada puede ser utilizada como referencia para la realización de futuras investigaciones.

Justificación metodológica.

Los instrumentos que se emplearon en el estudio realizado poseen validez respaldada por un experto y confiabilidad realizada a través del alfa de Cronbach. Los instrumentos utilizados se contextualizaron en el sector laboral, para medir la motivación laboral y el desempeño laboral. Las conclusiones y recomendaciones permitieron tomar medidas que conlleven al mejoramiento del ambiente laboral en el centro de salud San Luis. Esta investigación debe estar incluida en el artículo científico ya que es un problema muy común en todas las organizaciones, cuando se trata de motivación laboral y desempeño laboral es

importante saber que tan satisfechos se siente el personal de salud así podemos saber el grado de motivación y desempeño laboral.

1.3 Trabajos previos

1.3.1 Trabajos previos internacionales.

Sum (2015) en su investigación titulada: “La motivación y desempeño laboral en los empleados administrativo de una empresa de alimentos del sector 1 del área de Quetzaltengo - Guatemala”. En esta investigación se verificó que el grado de motivación de los trabajadores es elevado para su desempeño en la institución. La muestra comprendió a 34 trabajadores administrativos. La investigación de carácter representativo y se utilizó un examen psicométrico para calcular el nivel de motivación y una escala de Likert para determinar el nivel de desempeño laboral que poseen los trabajadores, los productos obtenidos en el desarrollo de la investigación establecieron que la motivación interviene en el desempeño diario de los trabajadores.

Zavala (2014) en su estudio tesis titulada “Motivación y desempeño laboral en el hospital Juárez del centro, México”. Tuvo como propósito: definir el vínculo que existe entre la motivación y desempeño laboral en el hospital Juárez del centro. Este trabajo se realizó mediante un estudio de técnicas cuantitativas y cualitativas, obteniendo como método hipotético deductivo, con un diseño No experimental de Alcance Correlacional. Se empleó un temario confeccionado en escala tipo Likert fue suministrado a 58 personas en el hospital Juárez, situado en la ciudad de México. Los resultados más importantes que no se hallaron desavenencias relevantes entre cada uno de los conjuntos de habitantes que fueron constituidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La variante donde se presentaron disconformidades importantes fue la en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad del hospital. A partir de esta consideración, el autor afirma que no hay presencia representativa en cada uno de los grupos de población que fueron determinados a partir de las siguientes

variables: escolaridad, genero, ingreso mensual, el factor años de servicio en el hospital fue el único factor que tuvo distinciones representativas.

García (2014) en su tesis para obtener el cargo de Magister en Recursos Humanos en la Universidad de Monte Morelos tuvo, por finalidad acoger un instrumento que posibilite conocer el grado de motivación laboral de los ejecutivos del colectivo adventista del norte de México, cuyo diseño de la tesis fue de tipo explicativa, descriptiva, cuantitativa y transversal. La población estuvo integrada por 108 directivos, se utilizó una muestra de 73 directores equivalente al 67.5 %. En lo que concluye que la variable nivel de motivación tuvo una repercusión positiva y fuerte en el grado de desempeño de los empleados, si los directores del corporativo adventista del norte de México mantiene su alto nivel de motivación laboral, podía sostener su alto nivel de desempeño laboral en auto evaluación. Realizado el análisis de la hipótesis que considera el nivel del desempeño laboral e institución en la que se observó que existe es significativa en el nivel de desempeño laboral y la institución a la que pertenecen los directivos. La autoevaluación que tuvieron de su desempeño laboral los directivos de la UM correspondiente, aunque se reconoce como muy buena en ambos grupos.

Sánchez (2012) en su tesis titulada “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara”. Carabobo, Venezuela. El objetivo del estudio es examinar los factores de la motivación como principios determinantes para el desempeño laboral, destinados a fomentar la motivación como táctica para lograr un estrategia para alcanzar un superior desempeño del personal administrativo del nosocomio “Dr. Adolfo Prince Lara”, el estudio comprendió una tesis correlacional, descriptiva y de campo, donde la muestra estuvo conformada por 12 trabajadores. Por lo tanto se tomó la totalidad de la muestra, es decir se tomó el cien por ciento de la muestra. Se empleo la encuesta como técnica o instrumento para obtener los datos. La conclusión de este estudio fue: si los trabajadores no poseen un elevado grado de motivación, su rendimiento en el trabajo no es satisfactorio ni conveniente para efectuar sus actividades del día a día. El autor sostiene la necesidad que se promueva, se estimule la motivación

considerándola como una táctica para alcanzar altos niveles de desempeño laboral entre los trabajadores de una organización.

Bustamante (2012) en su tesis titulada “El clima de comunicación, la motivación y desempeño laboral en un proceso de atención primaria en Colombia”. Esta investigación examina el nexo que se da entre la comunicación y los elementos de la motivación y el desempeño laboral de sus trabajadores. Fue un estudio descriptivo de corte transversal con una muestra integrada por 66 empleados. El instrumento utilizado fue un cuestionario. Los resultados indican que el vínculo de la comunicación con la motivación y desempeño laboral están incluidos entre sí. Estos tres elementos se hallan conformando un todo. El autor llega a la conclusión que los años de servicio no marcan ninguna diferencia significativa en el nivel del desempeño laboral de los directores del colectivo adventista situado al norte de México, por lo que todos los grupos de años de servicio se pueden ubicar en un nivel de desempeño laboral muy bueno. A partir de esta reflexión el autor afirma que los elementos tales como comunicación interna, el desempeño laboral, la motivación están conectados uno con el otro de modo que constituyen un todo. El rol que desempeñan los líderes, los estímulos, la formación son significativos en el incremento del accionar laboral de los empleados.

1.3.2 Trabajos previos nacionales

Sulca (2,015) en su tesis: Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial. El caso de la división policial – 1 Lima Cercado (Región Policial Lima) para optar el grado académico de magister en administración por la UNMSM.

Tuvo como objetivo determinar en que manera las estrategias de motivación repercuten en la efectividad de las comisarías de la Policía Nacional del Perú (Lima Cercado). El diseño utilizado fue cuantitativo, aplicativo, descriptivo, explicativo no experimental transversal. La muestra estuvo comprendida por 93 personas. Los instrumentos empleados fueron: un cuestionario con escalera tipo Liker para medir la motivación y los niveles de efectividad en la investigación de delitos y los bajos niveles de motivación y la escasa efectividad de los servicios prestados.

Para el sustento estadístico se empleo la prueba de Pearson y Chi cuadrado. Se concluyo la relación directa entre los indicadores Factor Motivador y Factor Higiene (motivación) con los indicadores procesos operativos y procesos administrativos. (efectividad)

González Alva (2014) muestra como objetivo identificar la relación entre gestión del desempeño y motivación de trabajadores del área de mantenimiento y servicios de una empresa del sector automotriz. Como instrumento se utilizo encuestas con escalas estandarizadas, las cuales permiten conocer el comportamiento de trabajadores y supervisores. Como conclusión se tiene que existe una relación entre la gestión del desempeño y la motivación, lo que permite concluir que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores son en su mayoría negativas.

Apaza (2014) en su tesis titulada “Influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Carlos

Monge Medrano – Juliaca 2014. El presente estudio tiene como propósito: establecer la influencia de los factores motivacionales en el desempeño de los trabajadores del Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca en el 2014. Se realizó mediante un método de investigación hipotético deductivo, teniendo como diseño de investigación descriptivo correlacional. Se utilizó como instrumento el cuestionario con la técnica encuesta. La población objeto de intervención fueron 635 trabajadores entre nombrados y por contrato del Hospital Carlos Monge Medrano –situado en la ciudad de Juliaca. Se eligió por el muestreo no probabilístico dirigido; la muestra estuvo integrada por 182 trabajadores. La conclusión indicó que hay concordancia representativa entre los factores de la motivación y el desempeño de los trabajadores del Hospital Carlos Monge Medrano. Se manifestó claramente el vínculo significativo entre el sueldo de los empleados y el cumplimiento de las funciones del trabajo porque esto condiciona considerablemente el desempeño laboral. Conclusiones: Se halló relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se entrega a los empleados tales como una carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño en sus funciones habituales de labores. El área de trabajo donde los empleados cumplen sus labores representa un factor importante, pues representa el 65.4% de estima por el trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño de los empleados del Hospital Carlos Monge Medrano.

Alvarado y Aguilar (2013) en su tesis para obtener el grado académico de Magister en gestión empresarial "Estudio y Motivación Laboral en los trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos 2013". Tuvo como objetivo determinar y explicar el nivel de motivación laboral en los empleados del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos, año 2013. La investigación es exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. La población a la que se aplicó la investigación es de 43 trabajadores, con una muestra de 30 trabajadores; en la que se concluye que: los trabajadores tienen los aspectos que integran la filosofía de la gestión del grupo Kozue, solo el 15% de los trabajadores del nivel operativo contestaron saber la visión y la misión; el 17% respondieron conocer totalmente los fines y un 22% respondieron saber los valores. El 46 % respondió que el nivel de conocimiento que tiene acerca de los aspectos que integran la filosofía de la gestión necesariamente le impulsan a alcanzar las metas en el

trabajo. Los trabajadores operativos declaran conocer la filosofía de la empresa entre “3” que es regular y “4” que es bastante, el 40% de los empleados del nivel intermedio, declaro conocer al cien por ciento, la visión y los valores, un 30% respondieron conocer totalmente la misión y los objetivos.

Chang Yui, A. L. (2013) en su tesis titulada: estudio de la motivación laboral en los médicos del hospital nacional Arzobispo Loayza. La finalidad fue determinar el nivel de motivación y establecer la clase de necesidad que prevalece en el personal médico que laboran en el Hospital Arzobispo Loayza. El estudio fue de tipo cualitativo, observacional y transversal. Las conclusiones fueron: Los médicos manifestaron un nivel de motivación elevado alcanzando un 95.2%. Nadie de los encuestados tuvo un nivel de motivación bajo. El elevado nivel de motivación no cambia con la edad ni con los años de permanencia en el hospital. Los médicos especialistas tienen los puntajes más bajos de motivación. Por el contrario los puntajes mas altos de motivación los tuvieron cirugía y pediatría.

1.4 Teorías relacionadas al tema

Definiciones de motivación laboral.

Butterfield (2005) sostuvo “La motivación determina que una persona se comporte de una determinada manera. Es un agregar procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos, en una situación dada”(p.98). La motivación es el impulso que mueve a las personas a la realización de sus objetivos.

Mark A. Peale (2006) sostuvo lo siguiente que “Debemos empezar por entender que la palabra motivación es una palabra compuesta por otras dos: motivo y acción. Es decir, aquel motivo que nos impulsa a actuar”. (p.43). Para el autor al referirnos a motivación estamos tomando en cuenta Todas aquellas condiciones internas descritas como ambiciones, aspiraciones, empeños.

Maslow (1997) dijo: “El principio primordial de la organización de la motivación humana es la ordenación de las necesidades básicas en una jerarquía de mayor o menor prioridad. Hay cinco necesidades básicas: las fisiológicas, seguridad, amar, estima, autorrealización”. (p. 54). La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Morris y Maiston (2001) sostuvieron que “la motivación se refiere en general, a estados internos que energizan y dirigen la conducta hacia metas específicas”.(p. 346).

Cummings y Schwab (1985) sostuvieron que “la motivación es un proceso hipotético según el cual la conducta es impulsada por algo que se puede llamar fuerza o energía que se moviliza o cambia debido a factores internos o externos”. (p. 92). Steers, Porter y Bigley (2004) sostuvieron “La motivación como el proceso mediante el cual las energías de una persona se ven dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta”. (p.65)

Teorías sobre la motivación laboral.

Teoría de las necesidades.

Se consolida en lo que las personas requieren para llevar vidas gratificantes, en particular en relación a su trabajo. Existen diversas teorías de las necesidades las cuales son las siguientes: La jerarquía de las necesidades de Maslow. Las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas según como sigue: Necesidades fisiológicas: Son las necesidades innatas como alimentación, sueño, y reposo. Necesidades de seguridad: Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario. Necesidades sociales: Relacionadas con la vida del individuo en la sociedad. Necesidad de autoestima. Relacionadas con la manera como se ve y evalúa la persona. Necesidad de autorrealización. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades humanas de la persona. Solo las necesidades no satisfechas influyen en el

comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales. Las necesidades fisiológicas las de seguridad constituyen las necesidades primarias, tienen que ver con su conservación personal. Los niveles más elevados de necesidades surgen cuando los niveles más bajos han sido alcanzados por el individuo. Las necesidades más bajas requieren un ciclo motivacional relativamente rápido, en tanto que las más elevadas necesitan uno mucho más largo. Si alguna de las necesidades más bajas deja de ser satisfecha durante un largo periodo, se hace imperativa y neutraliza el efecto de las más elevadas. Los niveles más bajos de necesidades tienen relativamente poco efecto en la motivación cuando el patrón de vida es elevado.

Teoría de los dos factores de la motivación.

Desarrollada por Frederick Herzberg a finales de los años cincuenta, en la cual se dice que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral derivan de dos series diferentes de factores. Por un lado tenemos a los factores higiénicos o de insatisfacción y por el otro a los motivantes.

Teoría ERG.

Esta es la teoría expuesta por Clayton Alderfer. Este estaba de acuerdo con Maslow en cuanto a que la motivación de los trabajadores podía calificarse en una jerarquía de necesidades.

Es importante destacar que la teoría ERG difiere de la Maslow en dos puntos: En un primer punto Alderfer señala que las necesidades tienen tres categorías como, Existenciales (las mencionadas por Maslow), de relación (relaciones interpersonales), de crecimiento (creatividad personal).

En segundo lugar menciona que cuando las necesidades superiores se ven frustradas, las necesidades inferiores volverán, a pesar de que ya estaban satisfechas. Con respecto a esto no coincidía con Maslow, puesto que éste opinaba que al satisfacer la necesidad perdía su potencial para motivar una conducta. Además consideraba que las personas ascendían constantemente por la jerarquía de las necesidades, en cambio para Alderfer las personas subían y

bajaban por la pirámide de las necesidades de tiempo en tiempo y de circunstancia en circunstancia.

Teoría de la motivación aprendida de McClelland.

Según McClelland, la motivación se divide en tres necesidades clasificándose en necesidad de logro, necesidad de poder, necesidad de afiliación.

Necesidad de logro (Mc Clelland, 1989) deseo de hacer las cosas mejor, de tener éxito y de sentirse competente, La persona con un alto motivo de logro anhela triunfar en la tarea que suponga un desafío, hace que el individuo realice tareas modernamente desafiantes persista en estas tareas, persiga el éxito y la actividad innovadora e independiente. Necesidad de poder. Es el impulso de controlar situaciones o personas. Destacan con conductas tales como: controlar, dominar, influir o sancionar a otros para poder conseguir los objetivos propuestos, una vez que alcanzan el poder lo pueden usar de forma constructiva si están orientados a obtener los objetivos de la organización, siendo buenos gerentes o de manera destructiva si solo se basan en la consecución de sus metas personales. Necesidad de afiliación, preferencia para la interacción afectuosa y comunicativa con otras personas.

En la investigación que he realizado, escogí la teoría de Mc Clelland, porque en el centro de salud San Luis, donde trabaje, los trabajadores realizaban su trabajo con dedicación., con esmero, a pesar de que las condiciones laborales son deficientes: bajos sueldos, no hay insumos, equipos de cómputo fuera de uso.

En el centro de salud San Luis, los trabajadores día tras día luchan por tener éxito en lo que hacen, desarrollan una fuerza interior que los impulsa a sobresalir, a realizar bien las tareas propias y llegar a ser el mejor en todo lo que se hace, no por el interés en las recompensas, sino por la satisfacción de logro, de realización.

1.4.1 Desempeño laboral

Para García (2001) el desempeño de un trabajador está conformado por aquellas acciones o comportamientos observados que pueden ser medidos en términos de contribución a la compañía. García y Ruiz (2002) sostiene que el desempeño son las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Fragola (2004) indicó que el desempeño laboral es la manera en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Chiavenato (2000), sostuvo que es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite de mostrar su idoneidad. Se reconocen tres tipos de principales de conductas que constituyen el desempeño laboral, a) Desempeño de la tarea: cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas, b) Civismo: acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo, c) Falta de responsabilidad: acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

Importancia del desempeño.

Valcárcel (2009) sostuvo: La evaluación un proceso cognoscitivo, porque respaldan los conocimientos adquiridos; es instrumental, porque se requiere de diseño y aplicación de procedimientos, instrumentos y métodos; y es axiológico porque reconoce siempre establecer el valor de algo. Apoya diciendo que la evaluación enfoca a la actividad y además, comprueba el comportamiento de los individuos no sólo por los resultados que se obtienen sino por lo que preestablece, lo deseable, lo valioso y es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer y de la manera correcta, para así obtener la mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores. (p.59).

Berrocal (1994) sostuvo: “El sistema de evaluación del desempeño, como un conjunto de elementos que definen el grado en que los empleados contribuyen al logro de estándares demandados por el puesto, así como también para los objetivos de la institución; otorgándoles acciones imprescindibles para el desarrollo profesional y personal, y de esta forma aumentar su participación futura”. (p.85).

Dimensiones del desempeño laboral.

Eficacia, es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva.

Eficiencia. Significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E = P/R$ donde P, son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

Teorías de desempeño laboral

Teoría del doble factor de Herzberg.

Esta teoría sostiene que los factores que originan descontento en los empleados son diferentes a las causas que provocan la satisfacción. El hombre tiene dos clases de necesidades; la necesidad de eludir el sufrimiento y la carencia de crecer académicamente.

Esta teoría presente los factores de higiene y los factores de motivación.

Factores higiénicos.- Cuando estos factores no son convenientes causan insatisfacción. Estos factores son: sueldo y beneficios, política de la compañía, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, monitoreo, seguridad laboral.

Factores de motivación.- vienen a ser los logros y la distinción, la libertad laboral y la responsabilidad.

Teoría de las expectativas de Vroom.

Esta teoría sostiene que un individuo actúa de acuerdo a la expectativa de que pasado el suceso se presentara un efecto atractivo para la persona. Incluye tres variantes:

- Expectativa. Es la relación entre el esfuerzo y el desempeño. La persona asume que su esfuerzo le ayudara a alcanzar un mejor nivel de desempeño deseado.
- Fuerza.- es el nexo entre el desempeño y la indemnización. Constituye el medio para alcanzar el resultado deseado.
- Valencia.- Es lo atractivo que representa la recompensa para la persona.

1.5 Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Luis?

Problemas específicos 1

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la dimensión necesidad de logro del personal del Centro de Salud San Luis?

Problemas específicos 2

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la dimensión necesidad de afiliación del personal del Centro de Salud San Luis?

Problemas específicos3

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la dimensión necesidad de poder en el Centro de Salud San Luis?

1.6 Hipótesis**Hipótesis general.**

La motivación tiene relación con el desempeño laboral en el personal del centro de salud San Luis

Hipótesis específica 1.

La dimensión necesidad de logro tiene relación significativa con el desempeño laboral

Hipótesis específica 2.

La dimensión necesidad de afiliación tiene relación significativa con el desempeño laboral

Hipótesis específica 3

La dimensión necesidad de poder tiene relación significativa con el desempeño laboral.

1.7 Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Luis.

Objetivos específicos 1

Determinar la relación que existe entre la dimensión necesidad de logro y el desempeño laboral.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación que existe entre la dimensión necesidad de afiliación y el desempeño laboral.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión necesidad de poder y el desempeño laboral

II. Método

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación tiene el diseño no experimental y es transversal. Este estudio es no experimental porque se efectúa sin emplear las variables. Se sustenta principalmente en la observación de hechos tal y como se dan en su contexto natural para examinarlos después.

Es transversal porque se recolectan los datos en un solo momento, su finalidad es analizar cuál es el nivel de una o diversas variables y también cual es la relación entre un conjunto de variables.

2.2. Variables

Definición de Motivación Laboral.

Es cuando una carencia es vehemente e impulsa a que la persona adopte una clase de comportamiento que lleva a satisfacerla, cuando la persona esta motivada trabaja arduamente para alcanzar sus metas, utilizando sus habilidades y destrezas (McClelland pp, 110,111).

Definición operacional de Motivación laboral

La motivación en los trabajadores del Centro de Salud San Luis, 2018, esta caracterizada por sus dimensiones e indicadores que serán indagados a través de una encuesta a los trabajadores en sus tres dimensiones: Necesidad de logro, necesidad de afiliación y necesidad de poder, con sus respectivos indicadores y los 29 ítems que contiene el cuestionario medido en escala de likert procesados a través de sus índices: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

Definición de Desempeño laboral.

El desempeño laboral es la producción laboral y la intervención que manifiesta el trabajador al realizar las funciones y tareas mas importantes que demanda su cargo, lo que permite demostrar su capacidad (Chiavenato, 2,000).

Definición operacional de desempeño laboral

El desempeño laboral en el Centro de Salud San Luis, 2018, está caracterizado por sus dimensiones e indicadores que serán indagados a través de la encuesta a los trabajadores en sus dos dimensiones: eficacia y eficiencia, con sus respectivos indicadores y los 16 ítems que contiene el cuestionario medido en escala de Likert procesados a través de sus índices: Siempre (5), Casi siempre (4). A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

Operacionalización de variables.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: Motivación Laboral

	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Necesidad de logro	Rendimiento	1, 2, 3 4,	Escala: (Numérica, ordinal, de rangos, de razón) 5: Siempre 4: Casi siempre 3: Algunas veces 2: Casi nunca 1: Nunca	Bajo (11-25) Medio(26-40) Alto(41-55)
	Persistencia	5,6		Bajo (9-20) Medio(21-33)
	Motivación	7,8,9,10,11		Alto(34-45)
Necesidad de afiliación	Relaciones interpersonales	12,13,14		Bajo (9-20) Medio(21-33) Alto(34-45)
	Identidad laboral	15,16,17		
	Compromiso laboral	18,19,20		
Necesidad de poder	Participación laboral	21,22,23		Bajo (29-67)
	Influencia en el trabajo	24,25,26		Medio(68-106)
	Liderazgo laboral	27,28,29		Alto(107-145)

Fuente: Mc Clelland (1989)

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Eficacia	• Mejoría del paciente	1,2,3	5: Siempre 4: Casi siempre 3: Algunas veces 2: Casi nunca 1: Nunca	Bajo (8-18)
	• Número de pacientes atendidos	4,5		Medio(19-29)
	• Protocolo de atención	6,7,8		Alto(30-40)
Eficiencia	• Tiempo de atención	9,10	5: Siempre 4: Casi siempre 3: Algunas veces 2: Casi nunca 1: Nunca	Bajo (8-18)
	• Recursos utilizados	11,12 13		Medio(19-29)
	• Disponibilidad del personal	14,15,16		Alto(30-40)
				Bajo (16-37)
				Medio(38-58)
				Alto(59-80)

Fuente: Chiavenato (2000)

2.3 Población, muestra y muestreo

Población.

La población para la presente investigación está constituida por 58 trabajadores, que laboran en el centro de salud San Luis en el año 2017. La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.235).

Muestra.

La muestra para la presente investigación estuvo constituida por 58 trabajadores del Centro de Salud San Luis.

Muestreo

No se usó la técnica del muestreo porque la muestra es censal.

2.4 Técnicas e instrumentos en la recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta.

Asimismo Morone (2012), sobre la encuesta afirma que:

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recaudación de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recogen información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (p.17).

Instrumentos de recolección de datos

En la tesis se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario. En cuanto al cuestionario, Sierra (1,994) manifestó que “este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo “.

Ficha técnica del instrumento:

Tabla 03

Ficha técnica del instrumento para medir la variable motivación laboral

Datos generales

Título:	Escala de motivación
Lugar:	Lima- Perú
Fecha de aplicación:	08 de Enero del 2018
Objetivo:	Describir las características de la variable: Motivación laboral
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario busca evaluar el grado de motivación que presentan los trabajadores del Centro de Salud San Luis.
Estructura:	La escala consta de 29 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3),Casi nunca (2), Nunca (1)

Tabla 04*Ficha técnica del instrumento para medir la variable desempeño laboral*

Datos generales	
Título:	Escala de desempeño laboral
Lugar:	Lima- Perú
Fecha de aplicación:	08 de Enero del 2018
Objetivo:	Describir las características de la variable: Desempeño laboral
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario busca evaluar el grado de desempeño laboral que presentan los trabajadores del Centro de Salud San Luis.
Estructura:	La escala consta de 16 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1)

Validez del instrumento:

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido

En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Tabla 05

Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Arturo Melgar Begazo	Aplicable
2	Dr.	Miluska Vega Guevara	Aplicable
3	Dr.	Edwin Martines López	Aplicable

Confiabilidad del instrumento

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para preguntas politómicas, a una muestra piloto de 20 elementos. Luego se procesarán los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.

Recolección de datos

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 20 trabajadores con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables motivación laboral y desempeño laboral. La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto, se estableció por dimensiones y por variables, cuyos resultados han sido mostrado e interpretados en las tablas 7 y 8. Una vez probada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de 58 trabajadores del centro de salud San Luis, quienes respondieron en un tiempo aproximado de 20 minutos. Luego, se analizaron los datos obtenidos de la muestra de 20 trabajadores. Asimismo, los resultados pertinentes al estudio, han sido mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación. Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta que los datos de las dos variables son ordinales, se ha prescindido del test de normalidad, dado que en este caso no es una condición necesaria.

2.5 Métodos de análisis de datos

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

El análisis de datos significa como van a ser tratados los datos

recolectados en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46).

La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

2.6 Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva. La investigación contó con la autorización correspondiente del Jefe del Centro de Salud. Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración, (c) No hubo prejujuamiento.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

3.1.1. Variable Motivación

Baremos: para un mínimo de 29 y un máximo de 145

Nivel	Rango
Bajo	[29 -67]
Medio	[68 - 106]
Alto	107-145]
Total	

Fuente: Base de datos de la investigación.

Tabla 6

Resultados de los niveles de motivación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	0	0	0	0,00
	Medio	23,00	39,66	39,66	39,66
	Alto	35,00	60,34	60,34	100,00
	Total	58,00	100,00	100,00	

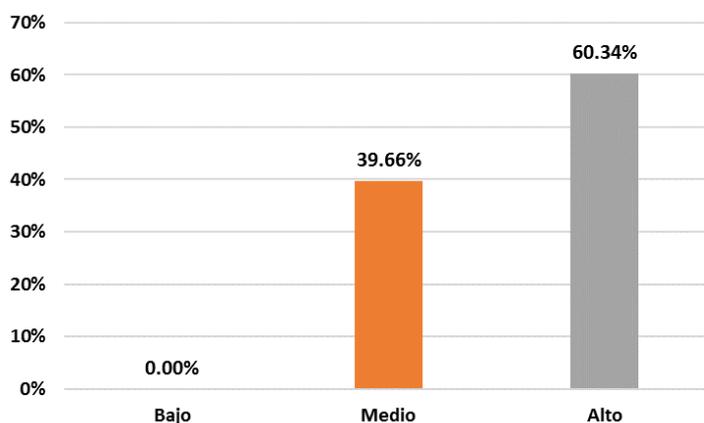


Figura 1. Resultados de los niveles de motivación laboral.

Fuente: Elaboración propia (Cuestionario de Motivación laboral)

Según la Tabla 5 y la Figura 1, en lo referente a la motivación laboral, los resultados muestran que un 60,34% de los trabajadores encuestados obtuvieron puntajes que los ubican en un nivel alto, mientras que un 39.66% se ubica en el nivel medio. Asimismo, no se han encontrado trabajadores con nivel bajo de motivación.

Baremos: para un mínimo de 11 y un máximo de 55.

Nivel	Rango
Bajo	[11 -25]
Medio	[26 - 40]
Alto	[41 - 55]
Total	

Fuente: Base de datos de la investigación.

Tabla 7

Resultados de los niveles de motivación por necesidad de logro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	0	0	0	0,00
	Medio	23,00	39,66	39,66	39,66
	Alto	35,00	60,34	60,34	100,00
	Total	58,00	100,00	100,00	

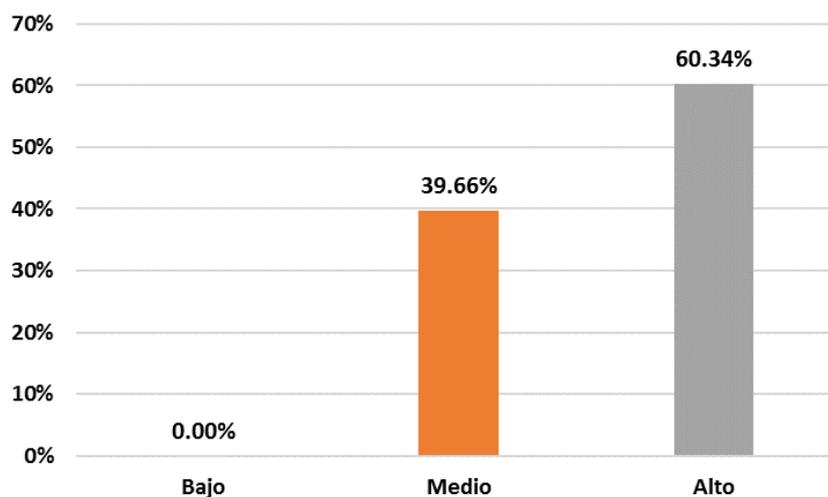


Figura 2. Resultados de los niveles de motivación por necesidad de logro

Fuente: Elaboración propia (Cuestionario de Motivación laboral)

Según la Tabla 6 y la Figura 2, en lo referente a la motivación por necesidad de logro, los resultados muestran que un 60,34% de los trabajadores del Centro de Salud San Luis obtuvieron puntajes que los ubican en un nivel alto, mientras que un 39,66% se ubica en el nivel medio. Asimismo, no se han encontrado trabajadores con nivel bajo de este tipo de motivación.

Baremos: para un mínimo de 9 y un máximo de 45.

Nivel	Rango
Bajo	[9 - 20]
Medio	[21 - 33]
Alto	[34 -45]
Total	

Fuente: Base de datos de la investigación.

Tabla 8

Resultados de los niveles de motivación por necesidad de afiliación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	0	0	0,00
	Medio	21,00	36,21	36,21
	Alto	37,00	63,79	100,00
	Total	58,00	100,00	100,00

Fuente: Base de datos de la investigación.

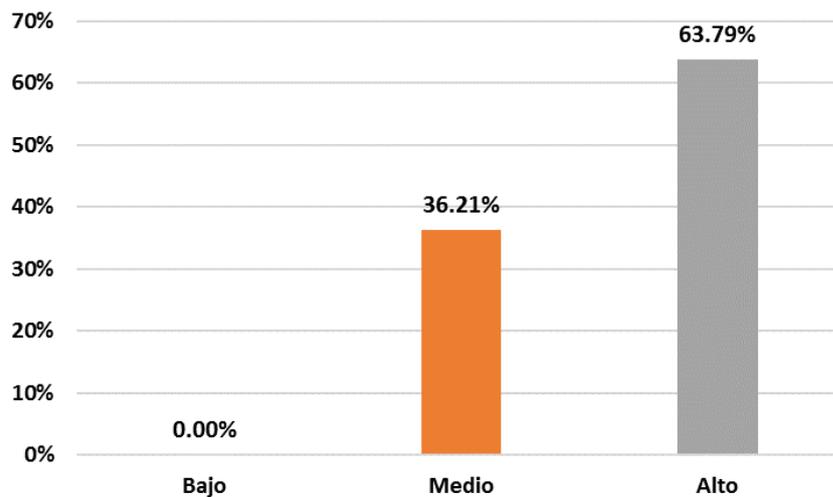


Figura 3. Resultados de los niveles de motivación por necesidad de afiliación

Fuente: Elaboración propia (Cuestionario de Motivación laboral)

Según la Tabla 7 y la Figura 3, en lo referente a los niveles de motivación por necesidad de afiliación, los resultados muestran que un 63,79% de los trabajadores del Centro de Salud San Luis obtuvieron puntajes que los ubican en un nivel alto, mientras que un 36.21% se ubica en el nivel medio. Asimismo, no se han encontrado trabajadores con nivel bajo de este tipo de motivación.

Baremos: para un mínimo de 9 y un máximo de 45.

Nivel	Rango
Bajo	[9 - 20]
Medio	[21 - 33]
Alto	[34 - 45]
Total	

Fuente: Base de datos de la investigación.

Tabla 9

Resultados de los niveles de motivación por necesidad de poder

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	0	0	0	0,00
Medio	26,00	44,83	44,83	44,83
Alto	32,00	55,17	55,17	100,00
Total	58,00	100,00	100,00	

Fuente: Base de datos de la investigación.

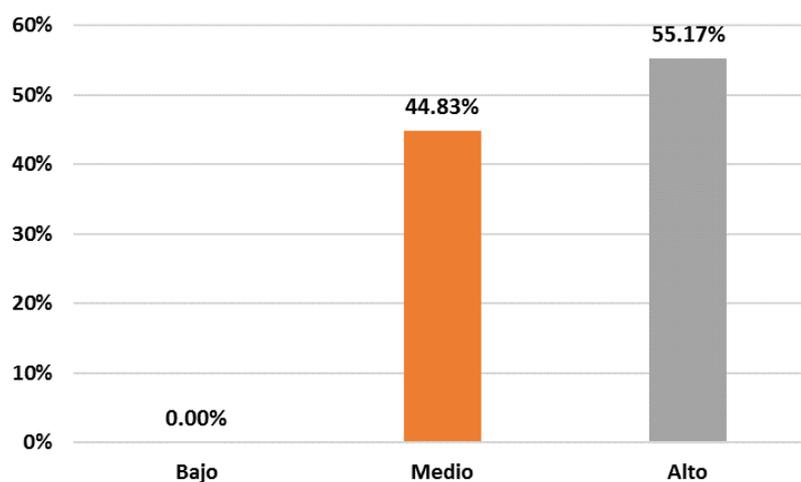


Figura 4. Resultados de los niveles de motivación por necesidad de poder.

Fuente: Elaboración propia (Cuestionario de Motivación laboral)

Según la Tabla 8 y la Figura 4, en lo referente a los niveles de motivación por necesidad de poder, los resultados muestran que un 55,17% de los trabajadores del Centro de Salud San Luis obtuvieron puntajes que los ubican en un nivel alto, mientras que un 44,83% se ubica en el nivel medio. Asimismo, no se han encontrado trabajadores con nivel bajo de este tipo de motivación.

3.1.2 Variable: Desempeño Laboral

Baremos: para un mínimo de 16 y un máximo de 80

Nivel	Rango
Bajo	[16 - 37]
Medio	[38 - 58]
Alto	[59 - 80]
Total	

Fuente: Base de datos de la investigación.

Tabla 10

Resultados de los niveles de desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Inicio	0	0	0	0,00
	Proceso	27,00	46,55	46,55	46,55
	Satisfactorio	31,00	53,45	53,45	100,00
	Total	58,00	100,00	100,00	

Fuente: Base de datos de la investigación.

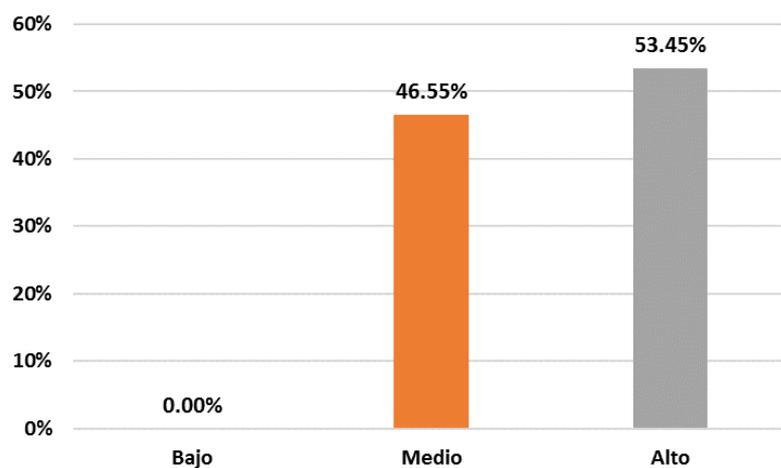


Figura 5. Resultados de los niveles de desempeño laboral.

Fuente: Elaboración propia (Cuestionario de desempeño laboral).

Según la Tabla 09 y la Figura 5, en lo referente a los niveles de desempeño laboral, los resultados muestran que un 53,45% de los trabajadores del Centro de Salud San Luis obtuvieron puntajes que los ubican en el nivel alto, mientras que un 46,55% se ubica en el nivel medio. Asimismo, no se han encontrado trabajadores con nivel bajo de desempeño laboral.

Baremos: para un mínimo de 8 y un máximo de 18.

Nivel	Rango
Bajo	[8 - 18]
Medio	[19 - 29]
Alto	[30 - 40]

Total

Fuente: Base de datos de la investigación.

Tabla 11

Resultados de niveles de eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inicio	0	0	0	0,00
Válidos Proceso	28,00	48,28	48,28	48,28
Satisfactorio	30,00	51,72	51,72	100,00
Total	58,00	100,00	100,00	

Fuente: Base de datos de la investigación.

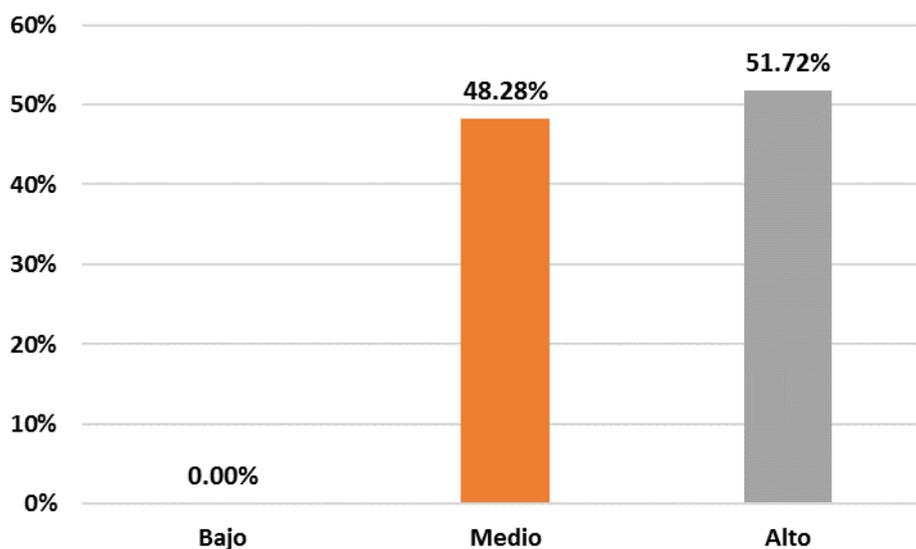


Figura 6. Resultados de niveles de eficacia.

Fuente: Elaboración propia (Cuestionario de desempeño laboral).

Según la Tabla 10 y la Figura 6, en lo referente a los niveles de eficacia, los resultados muestran que un 51,72% de los trabajadores del Centro de Salud San Luis obtuvieron puntajes que los ubican en el nivel alto, mientras que un 48,28% se ubica en el nivel medio. Asimismo, no se han encontrado trabajadores con nivel bajo de este tipo de desempeño laboral.

Baremos: para un mínimo de 8 y un máximo de 40.

Nivel	Rango
Bajo	[8 - 18]
Medio	[19 - 29]
Alto	[30 - 40]
Total	

Fuente: Base de datos de la investigación.

Tabla 12
Resultados de niveles de eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Inicio	0	0	0	0,00
Válidos	Proceso	32,00	55,17	55,17	55,17
	Satisfactorio	26,00	44,83	44,83	100,00
	Total	58,00	100,00	100,00	

Fuente: Base de datos de la investigación.

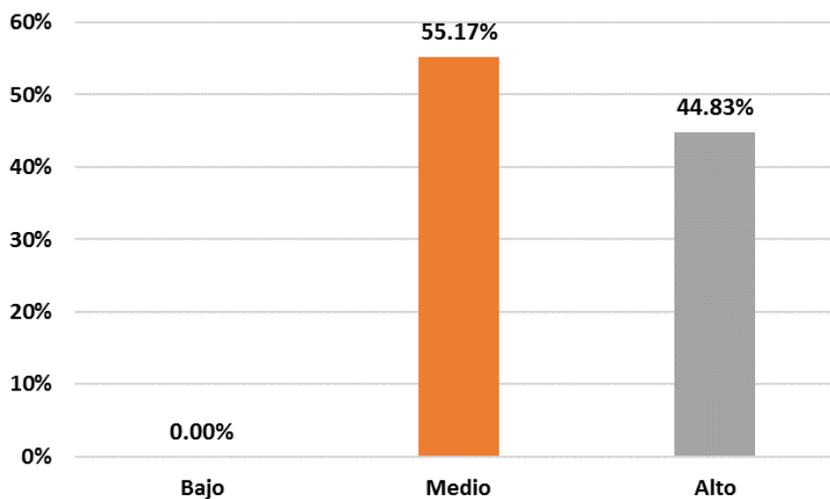


Figura 7. Resultados de niveles de eficiencia.

Fuente: Elaboración propia (Cuestionario de desempeño laboral).

Según la Tabla 11 y la Figura 7, en lo referente a los niveles de eficacia, los resultados muestran que un 55,17% de los trabajadores del Centro de Salud San Luis obtuvieron puntajes que los ubican en el nivel medio, mientras que un 44.83% se ubica en el nivel alto. Asimismo, no se han encontrado trabajadores con nivel bajo de este tipo de desempeño laboral.

3.2. Contrastación de Hipótesis

3.2.1. Hipótesis General

H_a : Existe relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Luis - 2018.

H_0 : No existe relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Luis - 2018.

Tabla 13

Relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral

		Motivación Laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Motivación Laboral	Sig. (bilateral)	,311*
		N	58
		Coeficiente de correlación	,311*
	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,017
	N	58	

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Regla de decisión

Si $\text{sig} < 0,05$, entonces se rechaza H_0 en caso contrario, no se rechaza H_0 .

Decisión

Según los resultados que muestra la Tabla 13, la motivación laboral se relaciona de manera directa con el desempeño laboral, siendo el coeficiente de correlación de Spearman = 0,311, es decir, presenta correlación positiva media y considerando que $\text{sig} = 0,017 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula.

3.2.2. Hipótesis Específicas

a) Prueba de la primera hipótesis específica

H_a : Existe relación significativa entre la necesidad de logro y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Luis - 2018.

H_0 : No existe relación significativa entre la necesidad de logro y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Luis - 2018.

Tabla 14

Relación entre la necesidad de logro y el desempeño laboral.

		Desempeño laboral	Necesidad de logro
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.850**
	Desempeño laboral Sig. (bilateral)	.	.000
	N	58	58
	Coeficiente de correlación	.850**	1.000
Necesidad de logro	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	58	58

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

Regla de decisión

Si $\text{sig} < 0,05$, entonces se rechaza H_0 en caso contrario, no se rechaza H_0 .

Decisión

Según los resultados que muestra la Tabla 14, la motivación por necesidad de logro se relaciona de manera directa con el desempeño laboral, siendo el coeficiente de correlación de Spearman = 0,850, es decir, presenta correlación significativa, positiva, alta y considerando que $\text{sig} = 0,000 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula.

b) Prueba de la segunda hipótesis específica

H_a : Existe relación significativa entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Luis - 2018.

H_0 : No existe relación significativa entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Luis - 2018.

Tabla 15

Relación entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	Necesidad de afiliación
Rho de Spearman	Desempeño laboral		
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.730**
		N	.
Necesidad de afiliación			
		Coeficiente de correlación	.730**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000
		58	58

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

Regla de decisión

Si $\text{sig} < 0,05$, entonces se rechaza H_0 en caso contrario, no se rechaza H_0 .

Decisión

Según los resultados que muestra la Tabla 15, la motivación por necesidad de afiliación se relaciona de manera directa con el desempeño laboral, siendo el coeficiente de correlación de Spearman = 0,730, es decir, presenta correlación positiva alta y considerando que $\text{sig} = 0,000 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula.

c) Prueba de la tercera hipótesis específica

H_a : Existe relación significativa entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Luis - 2018.

H_0 : No existe relación significativa entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Luis - 2018.

Tabla 16 *Relación entre la necesidad de poder y el desempeño laboral.*

		Desempeño laboral	Necesidad de poder
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.271*
	Desempeño laboral Sig. (bilateral)	.	.040
	N	58	58
	Coeficiente de correlación	.271*	1.000
	Necesidad de poder Sig. (bilateral)	.040	.
	N	58	58

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Regla de decisión

Si $\text{sig} < 0,05$, entonces se rechaza H_0 en caso contrario, no se rechaza H_0 .

Decisión

Según los resultados que muestra la Tabla 16, la motivación por necesidad de poder se relaciona de manera directa con el desempeño laboral, siendo el coeficiente de correlación de Spearman = 0,271 es decir, presenta correlación positiva media y considerando que $\text{sig} = 0,040 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

Según la Tabla 12, en cuanto a la relación entre la motivación y el desempeño laboral, existe correlación significativa, positiva media ($Rho\ Spearman = 0,311$) es decir, mientras una variable se incrementa la otra también lo hará y de manera análoga, cuando una variable disminuye también lo hará la otra variable. Asimismo, la intensidad de dicha relación es media, esto quiere decir que, si bien existe relación directa, esta relación se da a un nivel moderado, o no determinado; a partir de ello puede considerarse la medicación o intervención de otras variables que inciden en ambos sentidos.

Según los antecedentes del presente estudio, estudios con grandes muestras como el de Molina (2013) quien trabajando con 146 trabajadores de un Hospital en Ecuador, y con un diseño descriptivo explicativo encontró que, el 89% de los trabajadores reconocen que el salario representa el principal factor de la motivación laboral que los lleva al entusiasmo y predisposición, caracterizando una motivación extrínseca.

Otros estudios con muestras similares a la tomada en la presente investigación también dan resultados similares, entre ellos puede mencionarse a, Sum (2015), Zavala (2014) y García (2014) en México, Sánchez (2012) en Venezuela y Bustamante (2012) en Colombia, en diferentes tipos de establecimientos de salud, han encontrado que los niveles altos de motivación se corresponden con buenos desempeños laborales y viceversa; asimismo en dicha relación no se reportan diferencias por sexo, escolaridad, nivel de ingreso mensual, tipo de puesto o edad, es decir, ninguna de estas variables sería un diferenciador relevante de la relación directa entre las variables de estudio.

Así también en el ámbito nacional, Apaza (2014) en Juliaca, Alvarado y Aguilar (2013) en Iquitos, Chang Yui (2013) en Lima trabajando en hospitales, obtuvieron resultados similares a los mencionados en el párrafo anterior, sin embargo, adicionalmente puede señalarse que tanto con muestras grandes, desde 182 hasta 30, los resultados no se modifican. Con base en lo anterior, puede señalarse que existe evidencia para considerar una elevada incidencia de la motivación sobre el desempeño laboral, otros estudios posteriores con diseños

pre experimentales o experimentales podrían aportar mayor evidencia en el sentido de la dependencia entre dichas variables.

A partir de los autores consultados, y considerando que el desempeño laboral es un modo de actuación o comportamiento, según Butterfield (2005) la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta, constituyendo un impulso para mover a las personas hacia la realización o logro de un objetivo. Para Maslow (1997), ésta realización o logro está fundada en necesidades y considera cinco primordiales, entre ellas, las fisiológicas, de seguridad, de amar, de estima y de autorrealización. De manera simplificada, Mc Clelland (1989) agrupa estas necesidades en categorías de logro, poder y afiliación.

Considerando los conceptos de motivación, se infiere que es coherente señalar la correspondencia entre motivación y desempeño laboral, siendo la segunda una manifestación de la primera en el ámbito del trabajo.

Luego, en la Tabla 13, se muestra relación entre la necesidad de logro y el desempeño laboral, existe correlación significativa, positiva alta (Rho Spearman = 0,850) es decir, mientras la necesidad de logro se incrementa, el desempeño laboral también lo hará y de manera análoga, cuando una variable disminuye también lo hará la otra variable. Asimismo, la intensidad de dicha relación es alta, esto quiere decir que, dicha relación, se da a un nivel en que podría considerarse la motivación como un factor del desempeño laboral; esto señala un decurso para las futuras dado que un sostenido nivel de correlación podría ser el preludio de algún nivel de dependencia entre las variables.

Como ya se ha señalado antes, estudios como el de Molina (2013); Sum (2015); Zavala (2014); García (2014); Sánchez (2012) y Bustamante (2012) en el contexto internacional, han encontrado que los niveles altos de motivación se corresponden generalmente con buenos desempeños laborales y viceversa. Una explicación posible de esto la encontramos en la misma definición que da Mc

Clelland, cuando define la necesidad de logro, como el deseo de hacer las cosas mejor, de tener éxito y de sentirse competente, además señala, que es la tendencia a buscar el éxito en las tareas que implican la evaluación del desempeño.

Por tanto, si el desempeño laboral observable es un indicador de la necesidad de logro, es razonable que al medir la relación de ambas se encuentren altas coincidencias.

Del mismo modo, cuando se analizan los resultados de la Tabla 14, que muestra relación entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral, se observa que existe correlación significativa, positiva alta (Rho Spearman = 0,730) es decir, mientras la necesidad de afiliación se incrementa, el desempeño laboral también lo hará y de manera análoga, cuando una variable disminuye también lo hará la otra variable. Asimismo, la intensidad de dicha relación es alta, esto quiere decir que, como en el caso anterior, la motivación se comporta como un predictor importante del desempeño laboral; para la población de estudio podría anunciarse que el trabajador desea tener una disposición para la interacción afectuosa y comunicativa (Mc Clelland, 1989) con otros y además esto forma parte de las habilidades que son valoradas positivamente en el desempeño laboral, por tanto no es de extrañar que diversos estudios, tanto a nivel nacional como internacional encuentran correlaciones significativas entre éstas; sin embargo lo que está en discusión es el nivel o intensidad de las mismas, dado que un sostenido nivel de correlación podría ser el preludio de algún nivel de dependencia entre las variables.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, la Tabla 1, que muestra relación entre la necesidad de poder y el desempeño laboral, se observa que existe correlación significativa, positiva baja (Rho Spearman = 0,271) es decir, mientras la necesidad de poder se incrementa, el desempeño laboral también lo hará y de manera análoga, cuando una variable disminuye también lo hará la

otra variable. Asimismo, la intensidad de dicha relación es baja, esto expresa una debilidad en la relación de ambas variables, donde la necesidad de poder no se comporta como un predictor definitivo del desempeño laboral.

Para la población de estudio podría señalarse que, el impulso de controlar a otros, así como, la disposición o preferencia por tener un impacto en otras personas (Mc Clelland, 1989) no representan un factor de impulso hacia su motivación laboral, esto podría tener varias explicaciones, entre las cuales podría mencionarse, la cultura organizacional, las actitudes y cualidades del personal de salud del Centro de Salud San Luis, la definición de líneas de carrera entre los distintos profesionales que laboran.

V. Conclusiones

Primera. Siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el centro de salud San Luis. El valor de "sig" es de 0.17 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el centro de salud San Luis. Además la correlación de Spearman es 0,311, es decir, presenta correlación positiva media y considerando que $\text{sig} = 0,017 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula.

Segunda. Siendo el primer objetivo específico determinar la relación que existe entre la dimensión necesidad de logro y el desempeño laboral en el centro de salud San Luis. El valor de "sig" es de 0,000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, el coeficiente de correlación de Spearman = 0,850 es decir, presente correlación significativa positiva alta y considerando que $\text{sig} = 0,000 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula.

Tercera. Siendo el segundo objetivo específico determinar la relación que existe entre la dimensión necesidad de afiliación y el desempeño laboral en el centro de salud San Luis. El valor de "sig" es de 0,000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, el coeficiente de correlación de Spearman = 0,730 es decir, presente correlación positiva alta y considerando que $\text{sig} = 0,000 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda que el medico jefe ha de enfocarse más en la parte personal de sus trabajadores, es decir ver el lado humano de cada uno de sus trabajadores.

Segunda. Se recomienda la implementación de un plan de capacitación que este orientado a la mejora y al incremento del conocimiento del personal que labora en el centro de salud San Luis, con la finalidad de conseguir un mejor desempeño y mejora continua de cada uno delos empleados, generando actualización constante de conocimientos.

Tercera. Se recomienda capacitar a los trabajadores en la mejora de las destrezas personales las mismas que con el paso del tiempo y el desarrollo de la tecnología, hacen obsoletos los conocimientos de los trabajadores con la finalidad que enfrenten con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos.

Cuarta. Implementar las reunión de trabajo mensuales dirigido a todos los trabajadores del Centro de Salud San Luis, con la finalidad de que cada trabajador exponga las limitaciones, los problemas que enfrenta día a día; para que sean de conocimiento del médico jefe, quien adoptara las medidas del caso para disminuir la presencia de esas limitaciones que afectan el rendimiento laboral de los trabajadores.

Quinta. Mejorar el ambiente físico de trabajo, es decir la iluminación, el tamaño de las oficinas el color, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral delos trabajadores.

VII. Referencias

Alvarado y Aguilar (2013) "Estudio de la Motivación Laboral en los trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos. (Tesis de maestría, Perú)

Apaza. (2014). *“Influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Carlos Monge Medrano, – Juliaca 2014.* (Tesis de maestría, Perú)

Berrocal, P. (1994). Talento humano. México : Mc Graw Hill.

Boudreau, M. (1994). Dirección y administración de recursos humanos, un enfoque de estrategia. Estados Unidos.

Butterfield. (01 de Mayo de 2005). Motivación en las organizaciones. Recuperado el 2017, de www.theodinstitute.org

Bustamante (2012) *“El clima de comunicación, la motivación y desempeño laboral en un proceso de atención primaria en Colombia”*. Tesis de maestría,

C. Chang Yui, A. L. (2013): *Estudio de la motivación laboral en los médicos del hospital Nacional Arzobispo Loayza. (Tesis de maestría, Perú).*

Contreras, C. (2013). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de nivel de atención Bogotá 2013. Bogotá.

Córdova. (2007). Satisfacción de usuario externo en el área de emergencias del Hospital de Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Lima Perú

Cuadra. (2008). Motivación laboral, modelo e instrumentos de diagnóstico en función de las políticas de recursos humanos, Universidad autónoma de Madrid. España.

Chiavenato. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. Colombia. Mc Graw Hill.

Chiavenato. (2002). Administración de recursos humanos. Bogotá: Mc Graw Hill. Colombia).

Chiavenato. (2007). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato. (2011). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.

Davis, N. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. Lima: Mc Graw Hill.

Dubon, V. (2014). La motivación laboral de los empleados en el Hospital nacional de los niños Carlos Sáenz Herrera. Revista Ciencias Administrativas y financieras de la seguridad social, 149-151.

Edison, B. (2013). El clima de la comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. Revista de comunicación y salud, vol. 3º, nº1 pp 35-49 .

García, R. (2,014) Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo Adventista del norte de México. (Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, México)

Gonzales. (2005). Administración de recursos humanos. México: Cecsa.

Heredia, A. (2004). Administración de recursos humanos para alto desempeño. México: trillas.

Herzberg. (1959). Motivation at Work. United Estates: Second Edition.

Kinick, K. y. (1997). Comportamiento de las organizaciones. México: Mac Graw Hill.

Sánchez (2012) "*Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara*". Carabobo. Tesis de maestría, Venezuela).

Sifuentes (2012) "*Motivación laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*".(Tesis de maestría, Colombia).

Sum (2015) "*La motivación y desempeño laboral en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango - Guatemala*".(Tesis de maestría, Guatemala)

Zavala (2014) "*Motivación y desempeño laboral en el hospital Juárez del centro, México*". (Tesis de maestría, México)

Sulca ,B (2,015) <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4437>

Anexos

ANEXO 2
Matriz de Consistencia

Variables e Indicadores							
Variable 1: Motivación Laboral							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Centro de salud San Luis?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la dimensión necesidad de logro y la variable desempeño laboral?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión necesidad de afiliación y la variable desempeño laboral?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión necesidad de poder y la variable desempeño laboral?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la dimensión necesidad de logro y el desempeño laboral. Determinar la relación que existe entre la dimensión necesidad de afiliación y el desempeño laboral. Determinar la relación que existe entre la dimensión necesidad de poder y el desempeño laboral.</p>	<p>Hipótesis General: La motivación tiene el relación con el desempeño laboral.</p> <p>Hipótesis Específicas: La dimensión de necesidad de logro tiene el relación significativa con el desempeño laboral. La dimensión necesidad de afiliación tiene relación significativa con el desempeño laboral. La dimensión necesidad de poder tiene relación significativa con el desempeño laboral.</p>	Necesidad de logro	Rendimiento Persistencia Motivación	1,2,3,4 5,6 7,8,9,10,11	Nunca:1	Bajo(11-25) Medio(26-40) Alto(41-55)
			Necesidad de afiliación	Relac. Interp. Ident. Laboral Comp. Lab.	12,13,14 15,16,17 18,19,20	Casi Nunca:2 Algunas Veces:3	Bajo(9-20) Medio(26-40) Alto(41-55)
			Necesidad de poder	Particip. Lab. Influencia en el Trabajo Liderazgo Lab.	21,22,23 24,25,26 27,28,29	Casi siempre:4 Siempre:5	Bajo(11-25) Medio(26-40) Alto(41-55)
Variable 2: Autoevaluación del desempeño laboral							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango			
Eficacia	Mejoría del paciente Número de pacientes atendidos Protocolo de atención	1,2,3	Nunca:1	Bajo(11-25) Medio(26-40) Alto(41-55)			
		4,5 6,7,8	Casi nunca:2				
Eficiencia	Tiempo de Atención Recursos Utilizados Disponibilidad del personal	9,10	Alg. Veces:3 Casi Siempre:4 Siempre:5	Bajo(11-25) Medio(26-40) Alto(41-55)			
		11,12,13 14,15,16					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Y de corte transversal</p>	<p>Población: 58 trabajadores Tipo de muestreo: Censal Tamaño de muestra: 20</p>	<p>Variable 1: Motivación Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se presentan los resultados obtenidos en la prueba de campo realizada, tanto para la variable independiente como para la variable dependiente aplicando las métricas correspondientes a los indicadores seleccionados.</p>

Instrumento

Escala de Desempeño Laboral

Instrucciones

Estimado trabajador (a), con la finalidad de conocer su opinión acerca del Desempeño Laboral en el Centro de Salud San Luis, a continuación, se presenta una serie de afirmaciones a las cuales se le agradece responder con total sinceridad, marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista, marque solo una alternativa. Recuerde que esta encuesta es anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que se busca recoger su opinión honesta.

Lea detenidamente cada PREGUNTA y marque (x) en un solo recuadro de las opciones de la derecha según la siguiente escala:

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

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	Eficacia: Mejoría Del Paciente <i>De acuerdo a su experiencia en este centro de Salud, Ud. considera que...</i>					
1	La atención que reciben los pacientes o usuarios soluciona sus problemas de salud.					
2	Los procedimientos y técnicas que se emplean solucionan las necesidades del paciente o usuario.					
3	Antes que se atienda un paciente ya se encuentran los resultados de los exámenes solicitados por el médico.					
	Eficacia: Número de pacientes atendidos					
4	Todos los pacientes o usuarios programados en los turnos de trabajo logran ser atendidos.					
5	Tiene un registro de atención diaria de los pacientes, usuarios, expedientes o casos atendidos.					
	Eficacia: Protocolo de atención					
6	Se usan los protocolos establecidos para atender a los pacientes o usuarios.					
7	Recibió capacitación para el uso de manuales y procedimientos de trabajo en su área.					

8	Recibe los protocolos de atención de su área u oficina de trabajo.					
Eficiencia: Tiempo de atención						
9	El tiempo de atención es suficiente para que usted atienda a sus pacientes usuarios o tareas programadas.					
10	Cumple usted con el tiempo asignado en el protocolo de atención para atender a los pacientes.					
Eficiencia: Recursos utilizados						
11	Cuenta con los insumos necesarios para atender a sus pacientes, usuarios o tareas.					
12	Tiene un ambiente adecuado para atender a los pacientes, usuarios o tareas.					
13	Se entregan mascarillas, guantes, mandil, gorro, u otros para atender a los pacientes.					
Eficiencia: Disponibilidad del personal						
14	Se cuenta con el personal necesario para realizar actividades extramurales.					
15	Se cuenta con los profesionales necesarios para atender a los pacientes según nuestra capacidad de atención.					
16	Se cuenta con personal disponible para atender los casos en que el personal asistencial esta con licencia por enfermedad.					

Gracias por su colaboración.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Motivación Laboral"

VARIABLE: Motivación Laboral

N°	DIMENSIONES/ items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Necesidad de logro							
1	Cada trabajador cumple con sus metas de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Me complace los resultados de mi trabajo.	✓		✓		✓		
3	Cumplo con enviar informes cuando son requeridos.	✓		✓		✓		
4	Tengo el objetivo de mejorar mi rendimiento laboral.	✓		✓		✓		
5	Suelo terminar todas las actividades que empleo	✓		✓		✓		
6	Estoy atento/ a y concentrado en mi trabajo así sea demasiado largo	✓		✓		✓		
7	La capacitación permanente me motiva a continuar laborando.	✓		✓		✓		
8	El tipo de liderazgo que se ejerce con los trabajadores genera motivación laboral	✓		✓		✓		
9	Los incentivos laborales motivan al trabajador	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores buscan especializarse en las actividades en las que se desempeñan.	✓		✓		✓		
11	La especialización del trabajador le crea nuevas oportunidades laborales.	✓		✓		✓		
	Necesidad de afiliación							
12	La comunicación entre los trabajadores es respetuosa y amigable	✓		✓		✓		
13	Se tienen buenos resultados del trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
14	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	✓		✓		✓		

15	El trabajador se interesa por conocer el plan estratégico institucional.	✓		✓		✓		✓	
16	Los valores personales del trabajador, se han incorporado a los valores institucionales.	✓		✓		✓		✓	
17	Los servicios que presta el centro de salud se alinean con la función que desempeña el trabajador.	✓		✓		✓		✓	
18	El trabajador está comprometido con los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		✓	
19	El equipamiento, recursos y medios que me da la institución para hacer mi trabajo son adecuados.	✓		✓		✓		✓	
20	Me involucro con las necesidades y demandas de nuestros usuarios o pacientes según sea el caso.	✓		✓		✓		✓	
	Necesidad de poder								
21	Tengo independencia para organizar el trabajo que realizo según mi puesto.	✓		✓		✓		✓	
22	Los jefes o directivos toman en cuenta las ideas y sugerencias de los trabajadores.	✓		✓		✓		✓	
23	Existe participación activa de los trabajadores en los programas de capacitación	✓		✓		✓		✓	
24	El ánimo o ganas de trabajar se extiende en los trabajadores	✓		✓		✓		✓	
25	Existen adecuadas maneras de interacción entre los trabajadores, que refuerza la actitud hacia el trabajo	✓		✓		✓		✓	
26	Mi jefe inmediato tiene igual trato para los trabajadores a su cargo.	✓		✓		✓		✓	
27	El personal especializado del centro de salud es un referente profesional para sus demás compañeros.	✓		✓		✓		✓	
28	Cuando tengo algún encargo o misión lo realizo ejerciendo un liderazgo democrático	✓		✓		✓		✓	
29	Siento que mis actividades y forma de ser ejerce influencia en mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

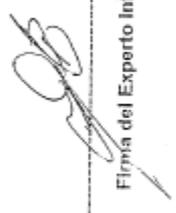
Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Melara Becerra Alvarado E. DNI: 29308486

Especialidad del validador: Docencia y Metodología de la Investigación

Lima, 09 de febrero del 2018

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Desempeño Laboral"

VARIABLE: Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia ⁴
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EFICACIA							
1	La atención que reciben los pacientes o usuarios soluciona sus problemas de salud.	✓		✓		✓		
2	Los procedimientos y técnicas que se emplean solucionan las necesidades del paciente o usuario.	✓		✓		✓		
3	Antes que se atienda un paciente ya se encuentran los resultados de los exámenes solicitados por el médico.	✓		✓		✓		
4	Todos los pacientes o usuarios programados en los turnos de trabajo logran ser atendidos	✓		✓		✓		
5	Tiene un registro de atención diaria de los pacientes, usuarios, expedientes o casos atendidos.	✓		✓		✓		
6	Se usan los protocolos establecidos para atender a los pacientes o usuarios.	✓		✓		✓		
7	Recibe capacitación para el uso de manuales y procedimientos de trabajo en su área.	✓		✓		✓		
8	Recibe los protocolos de atención de su área u oficina de trabajo.	✓		✓		✓		
	EFICIENCIA							
9	El tiempo de atención es suficiente para que Usted atienda a sus pacientes usuarios o tareas programados	✓		✓		✓		
10	Cumple usted con el tiempo asignado en el protocolo de atención para atender a los pacientes.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con los insumos necesarios para atender a sus pacientes, usuarios o tareas.	✓		✓		✓		
12	Tiene un ambiente adecuado para atender a los pacientes, usuarios o tareas.	✓		✓		✓		



13	Se entregan mascarillas, guantes, mandil, gorro, u otros para atender a los pacientes.	✓	✓	✓	✓	✓
14	Se cuenta con el personal necesario para realizar actividades extramurales.	✓	✓	✓	✓	✓
15	Se cuenta con los profesionales necesarios para atender a los pacientes según nuestra capacidad de atención.	✓	✓	✓	✓	✓
16	Se cuenta con personal disponible para atender los casos en que el personal asistencial esta con licencia por enfermedad.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Helga BEGATO MARINO E. UNI: 2930 SPSE

Especialidad del validador: Docencia y Metodología de la Investigación

- ¹Valencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- ⁴Meta: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 09 de febrero del 2018

Firma del Experto Informante.

Confiabilidad del instrumento de Motivación Laboral

Variables/dimensiones	Alfa de Cronbach
Necesidad de logro	0,861
Necesidad de afiliación	0,841
Necesidad de poder	0,822
Motivación Laboral	0,939

Confiabilidad del instrumento de Desempeño Laboral

Variables/dimensiones	Alfa de Cronbach
Eficacia	0,703
Eficiencia	0,897
Desempeño Laboral	0,864



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Edwin Alberto Martínez López, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis, 2018" del (de la) estudiante **Dora Ysabel Oyague Huamán** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia que cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de marzo del 2018



Dr. Edwin Alberto Martínez López
DNI: 09080039

The circular stamp contains the following text: 'ESCUELA DE POSGRADO' at the top, 'UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO' around the inner border, 'CAMPUS LIMA NORTE' around the outer border, and 'INVESTIGACIÓN' at the bottom. In the center of the stamp is the logo of the university.

Feedback Studio - Google Chrome
 Seguro | https://ev.tumtln.com/app/carta/es/?o=34233231&lang=es&a=1&u=104916744

feedback studio

MGP

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	documents.mx	2 %
2	estudiospsicologicosom...	2 %
3	www.revistadecomunic...	1 %
4	www.psicologia.ull.es	1 %
5	Entregado a Universida...	1 %
6	recursosabillio.un.edu.gt	1 %

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Dora Ysabel Oyague Huamán

ASESOR:
Dr. Edwin Alberto Martínez López



Página: 1 de 48 Número de palabras: 9906 Text-only Report 7:22 a.m. 26/03/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

OYAGUE HUAMAN DORA YSABEL
D.N.I. : 09593660
Domicilio : Calle Simón Noguera 560 - San Luis
Teléfono : Fijo : 4742458 Móvil : 933442983
E-mail : ysocial775@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

OYAGUE HUAMAN DORA YSABEL

Título de la tesis:

MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL CENTRO DE SALUD SAN LUIS, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 28.09.2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

OYAGUE HUAMAN DORA YSABEL

INFORME TITULADO:

MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN EL CENTRO DE SALUD SAN LUIS, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE MAYO DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo
Docente Investigador de Posgrado
CEL N° 09426