



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores motivacionales y rendimiento laboral del
personal del Centro de Salud Puerto Nuevo -**

Callao, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Girón Palomo, Carmen Delfina

ASESOR:

Mgtr. Flabio Romeo Paca Pantigoso

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad en las prestaciones de salud

LIMA – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) CARMEN DELFINA GIRON PALOMO cuyo título es: " FACTORES MOTIVACIONALES Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD PUERTO NUEVO - CALLAO, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: DIECISEIS (16).

Lima, San Juan de Lurigancho .16 de noviembre del 2018


Dra. Yolanda Huayta Franco
 PRESIDENTE


Matr. Guissela Rivera Arellano
 SECRETARIO



Matr. Flabio Paca Pantigoso
 VOCAL

 REGION DE INVESTIGACION UCV CÉSAR VALLEJO	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 VICERECTORADO DE INVESTIGACION UCV CÉSAR VALLEJO	 Vicerrectorado de Investigación

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional.

A mis padres y hermano, por ser el pilar más importante, ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento desde el inicio de mis estudios.

Agradecimiento

Al personal del Centro de Salud Puerto Nuevo por haber proporcionado su apoyo para la presente investigación.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” por desempeñar un rol fundamental en mi desarrollo profesional

Al asesor, Paca Pantigoso, Flabio Romeo, docente de investigación por su experiencia y guía acertada en el proceso de investigación.

A mis padres, hermano, colegas y amigos por sus sabios consejos y ánimo para salir adelante y llevar a cabo la presente investigación.

Declaratoria

Yo, Girón Palomo, Carmen Delfina, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43451234, con la tesis titulada: Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi completa autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 Julio del 2018



Girón Palomo, Carmen Delfina

DNI: 43451234

Presentación

Señores del jurado, ante vuestras distinguidas personas presento la tesis titulada: Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018, cuyo objetivo principal es determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018. Dando cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestra en Gestión de los servicios de la salud, previa sustentación y aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación:

~La autora~

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Justificación del estudio	36
1.5 Formulación del problema	37
1.6 Hipótesis	38
1.7 Objetivos	38
II. Método	39
2.1 Diseño de investigación	40
2.2 Variables, operalización	41
2.3 Población y muestra	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.5 Métodos de análisis de datos	50
2.6 Aspectos éticos	50

III. Resultados	51
3.1 Estadística descriptiva	52
3.2 Estadística inferencial	67
IV. Discusión de resultados	76
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias bibliográficas.	83
VIII. Anexos	90
1: Matriz de consistencia	91
2: características sociodemográficas de la población d estudio	93
3: Instrumento de la variable 1	95
4: Instrumento de la variable 2	96
5: consentimiento informado	101
6: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	102
7. Autorización para realizar actividad científica	103
8: Artículo científico	104
9: Acta de originalidad de tesis	111
10: Pantallazo del Turnitin	112
11: Autorización de publicación de tesis	113
12: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	114

Lista de tablas

<i>Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable factores motivacionales</i>	43
<i>Tabla 2. Matriz de Operacionalización de la variable rendimiento laboral</i>	45
<i>Tabla 3. Estadístico de fiabilidad del instrumento factores motivacionales</i>	48
<i>Tabla 4. Estadístico de fiabilidad del instrumento rendimiento laboral</i>	50
<i>Tabla 5. Factores motivacionales</i>	52
<i>Tabla 6. Ausencia de motivación</i>	53
<i>Tabla 7. Regulación externa</i>	54
<i>Tabla 8. Motivación extrínseca</i>	55
<i>Tabla 9. Rendimiento laboral</i>	56
<i>Tabla 10. Calidad del trabajo</i>	57
<i>Tabla 11. Responsabilidad</i>	58
<i>Tabla 12. Trabajo en equipo</i>	59

Lista de figuras

<i>Figura 01 Barras de los factores motivacionales</i>	52
<i>Figura 02 Barras de la ausencia de la motivación</i>	53
<i>Figura 03 Barras de la regulación externa</i>	54
<i>Figura 04 Barras de la motivación intrínseca</i>	55
<i>Figura 05 Barras del rendimiento laboral</i>	56
<i>Figura 06 Calidad de trabajo</i>	57
<i>Figura 07 Responsabilidad</i>	58
<i>Figura 08 Trabajo en equipo</i>	59
<i>Figura 09 Rendimiento laboral</i>	60
<i>Figura 10 Factores motivacionales y ausencia de motivación</i>	62
<i>Figura 11 Regulación externa *Factores motivacionales</i>	64
<i>Figura 12 Barras sobre Motivación intrínseca*Factores motivacionales</i>	65

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018.

El presente estudio es de método hipotético-deductivo, el tipo de investigación fue aplicativo de nivel descriptivo correlacional. El diseño de investigación utilizado fue no experimental y de corte transversal con enfoque cuantitativo, la población estuvo conformado por 34 trabajadores, Los instrumentos de investigación empleados consistieron en un cuestionario para medir el conocimiento sobre los factores motivacionales, y una guía de observación para obtener información sobre el rendimiento laboral previamente validados y fiabilizados .De acuerdo a los datos obtenidos se tabularon y se analizaron a través del IBM SPSS 24 . En el análisis inferencial se aplicó el coeficiente Rho de Spearman para un $p < 0,05$.

En relación a la hipótesis general, se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de 0,665 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ,es decir la relación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral .

Palabras claves: Factores motivacionales, rendimiento laboral, a-motivación, regulación externa, motivación intrínseca

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the motivational factors and the work performance of the personnel of the Puerto Nuevo Health Center - Callao, 2018.

The present study is a hypothetico-deductive method, the type of research was applied at the correlational descriptive level. The research design used was non-experimental and cross-sectional with a quantitative approach, the population consisted of 34 workers. The research instruments used consisted of a questionnaire to measure knowledge about motivational factors, and an observation guide to obtain information on labor performance previously validated and reliabilized according to the data obtained were tabulated and analyzed through the IBM SPSS 24. In the inferential analysis, Spearman's Rho coefficient was applied for a $p < 0.05$.

In relation to the general hypothesis, a significant relationship is observed with a p value of 0.000 less than 0.05 and a degree of correlation of 0.665 which is a high positive and significant correlation, with which the null hypothesis is rejected and The alternative hypothesis is accepted, that is, the relationship between motivational factors and work performance.

Keywords: Motivational factors, work performance, a-motivation, external regulation, intrinsic motivation

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente hay un aumento progresivo sobre la importancia de la productividad, la calidad y la competitividad laboral, siendo imprescindible a las organizaciones, prestadores de servicio de salud ya sean públicas o privadas a incorporarse a las demandas globales de la calidad y competitividad; y a su vez asumir el compromiso de mejorar consecutivamente su talento humano dotando de ambientes positivos, de personas satisfechas con su trabajo, todo ello dentro de un marco de mecanismos que estas proporcionan para lograr un grado de motivación (Serrano Mendoza, 2016), siendo este un elemento esencial en el logro de sus actividades cotidianas para poder cumplir con los objetivos y metas y así el personal realice sus actividades con mayor provecho para su institución, la motivación se consigue realizar de muchas formas en una institución, esto con el objetivo de que ellos rindan y se exijan al máximo en el plano laboral (Sum Mazariegos, 2015).

Por ello, los trabajadores que se encuentren motivados y satisfechos realizando su labor nos garantizan una prestación de calidad en los servicios. A pesar de ellos se puede observar que, a nivel mundial en muchas instituciones de salud, el personal se presenta insatisfecho y desmotivado. Lo cual repercute tanto en el desempeño individual y organizacional, afectando así la calidad del servicio que brinda. Ciertamente, la complacencia del trabajador en el desempeño de sus labores es considerada definitiva de la calidad de atención, pues no será posible lograr que una persona pueda efectuar un trabajo con calidad y con eficiencia si es que no se encuentra satisfecha al ejecutarlo (Pescosolido, 2002).

Al respecto Robbins (1987) y Werther & Davis (1988), conceptualizan la satisfacción laboral como la actitud favorable o desfavorable del individuo hacia su labor; responde a un estado emocional positivo o placentero que proviene de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y que es un factor significativo lo que condiciona la actitud del trabajador.

Del mismo modo, Donabedian (1991) señala: sentirse satisfecho puede mejorar el desempeño laboral, y a su vez alcanzar actitudes más positivas ante la vida en general representando para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos.

Según Martínez & Tortosa (2005), las fuerzas internas son variables en nuestro organismo, desde las fuerzas instintivas que incluyen el componente biológico y que todos los seres humanos los tenemos (por ejemplo, la sed y el hambre); incluso las motivaciones de orden superior y que son provocados por la complejidad de la consciencia como son la motivación de logro, de afiliación y de poder.

El estar motivado en el trabajo, aporta sentido a sus vidas, traduce respuestas psicológicas positivas, como la autoestima, autorrealización, sentimientos de competencia, consideración de ser útiles a los demás y encuentran un reconocimiento social. Calderón & Solís (2008); han señalado que existen numerosos factores que se relacionan con la motivación, siendo éstos: el dinero (salario), la capacitación del personal, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y respeto de la persona, el buen trato con los semejantes, respeto a las sentencias de los subordinados, y que estas guardan correspondencia con el desempeño laboral.

Por el contrario, trabajadores desmotivados o falta de interés por el trabajo, afectan concisamente a todos los aspectos del desempeño, desde mediciones básicas como la asistencia, hasta más complejas como la disposición para aprender nuevas habilidades (apatía), incumplimiento de sus funciones de forma habitual (Enrique, Pivaral, & Adalberto, Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002, 2004) o continuar diferentes protocolos de tratamiento, o bien para adoptar nuevas representaciones de pensamiento y organización en la prestación de los servicios (Pacheco Quiroz, Martínez Hernández, Alba Cenicerros, & Ibarra Rojo, 1994).

En el Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, se evidencia que el personal que laboran lo realizan de manera desmotivada esto se puede traducir en falta de interés por llegar temprano a la hora de trabajo, faltas, permisos, licencias a repetición, descansos médicos a veces injustificados, malas relaciones interpersonales originadas por una mala distribución de recursos humanos y también por la falta de estos, ya que se incrementa las actividades diarias creando así una sobrecarga laboral, esto debido a que el personal de salud que falta no es reemplazado por otro, aduciendo que no hay suficiente recursos humanos, hay una notable ausencia de ambientes para el personal como son vestidores, ambientes donde se puedan ingerir alimentos.

Todos estos hechos mejorarían con una propuesta distinta por parte del Estado que debe mejorar los beneficios laborales en el personal, motivándolos con propuestas reales de mejora ya que el factor humano juega un papel fundamental dentro de una institución. Por tanto, sin el talento humano no existe la organización y de ellas depende en gran medida el éxito y la continuidad de la misma.

Los resultados del presente estudio aportan información sistemática, con lo que los comprometidos de la gestión de recursos humanos podrán aplicar acciones de mejora que incrementen la motivación que traduzca en mayor satisfacción laboral, para que cada empleado desde su puesto de trabajo contribuya al éxito organizacional (Huamaní Supo).

1.2 . Trabajos Previos.

Antecedentes internacionales

Sum (2015) realizó una investigación descriptiva estudio titulado “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”, con la participación de 34 personales administrativos, a quienes se les realizó una prueba psicométrica de medición del nivel de motivación que evalúa los posteriores factores que se mencionan a continuación : de aceptación y de integración social, de reconocimiento social, de autoestima y auto concepto, de autodesarrollo, de poder, de seguridad, así como de una escala de tipo Likert para establecer el grado del desempeño laboral, en ambas se obtuvieron diferentes puntuaciones y la mayoría resultaron ser favorables para la investigación; asimismo la estadística se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

Ramírez (2015), realizó una tesis denominada “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (Farem – Estelí), en el año 2015”, el cual tuvo como objetivo poder precisar el vínculo que existe entre la motivación y el desempeño laboral. Investigación de nivel descriptiva, correlacional con una población de 83 trabajadores administrativos.

Los resultados fueron, los trabajadores en su gran mayoría presentan un grado de motivación laboral media alta, (dentro de una escala de 1 a 5). Concluyendo que los trabajadores en su gran mayoría representada por un (57%) precisa que las condiciones para laborar donde se desempeñan resultan apacibles, gracias a ello, tienen facilidad en realizar sus actividades diarias, sin embargo, existe un pequeño grupo de trabajadores representado por 16% que se muestra descontento.

Antecedentes nacionales

Marín (2017) en su estudio “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado” cuyo propósito fue el de establecer la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción laboral. Estudio de nivel descriptivo, tipo observacional, de corte transversal, representado por una muestra de 136 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta autoaplicada. Dentro de los hallazgos podemos manifestar que el nivel de motivación laboral fue "medianamente motivado" en su mayoría con un 49.3%. Con lo que respecta a los factores higiénicos, podemos describir que los recursos humanos resultaron medianamente motivados (46.3%), seguido del 57,4% reflejaron medianamente motivados en sus factores motivacionales; y en cuanto al nivel de satisfacción de los trabajadores alcanzó "medianamente satisfecho" (56.6%), con un coeficiente de Spearman de valor 0.336. Se acepta de que "a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal en estudio". La relación que existe entre las variables motivación y la satisfacción laboral representa una baja correlación positiva; por ello, el nivel de la motivación laboral fue "medianamente motivado" y el nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho".

Reátegui (2016) realizó un estudio de investigación que llevo por título “Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, del distrito San Pablo, en la Provincia de Bellavista, de la región San Martín en el año 2016” el cual tuvo por finalidad poder llegar a conocer la forma de cómo influye la motivación en el desempeño laboral en los trabajadores.

Dentro de la metodología aplicada es un estudio de diseño correlacional de corte transversal, con una muestra de 19 docentes a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados evidenciaron que un 52% de trabajadores indicaron que el nivel de motivación es “Malo”, 37% indicaron que el nivel de motivación es “Regular” y sólo un 11% de trabajadores indicaron que el nivel de su motivación es “Bueno”. También, un 47% de trabajadores indicaron que el nivel de desempeño laboral en su centro de trabajo es “Bajo”, 32% de trabajadores indicaron que el nivel de desempeño es “Regular” y un 21% mostraron que el nivel de desempeño laboral en el centro educativo es “Alto”. Concluyendo que existe influencia de la motivación y que esta repercute sobre el desempeño laboral en los trabajadores., en un 34% con un coeficiente de determinación de (0.338).

Bobadilla (2016), realizo una tesis de investigación que llevo por título: Factores motivacionales y desempeño laboral del personal profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un Hospital de EsSalud Chiclayo. Abril-octubre, 2016; cuyo objetivo fue determinar los factores que influyen en la motivación y su correlación con el desempeño laboral del enfermero del servicio de emergencia. Estudio cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal que trabajo con 48 enfermeras del Servicio de Emergencia a los que se les aplico una encuesta. Los resultados evidencian que los factores motivacionales que prevalecen son los intrínsecos y los más frecuentes según la categoría “siempre” fueron: Vocación (89.6), Desarrollo Personal (83.3%), Crecimiento Profesional (60.4%), Respecto al desempeño laboral, el indicador con mayor puntaje en la categoría “siempre” es Actitud (83.3%) entre la relación de variables se encontró una moderada relación en medio de los factores que influyen en la motivación y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.60249 positivo. La investigadora concluye que la motivación y el desempeño Laboral son dependientes con un valor de $p = 0.006$.

Larico (2014) realizó un estudio de investigación que lleva por título: “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román- Juliaca 2014”; con el objetivo de confirmar como influyen los factores motivacionales sobre el desempeño laboral.

La muestra estuvo conformada por 182 trabajadores, los cuales fueron elegidos por muestro no probabilístico; se demostró la existencia de que existe vinculo significativo entre los factores que influyen en la motivación y el desempeño laboral con ($r=.786$). Adicionalmente se logró poner en evidencia la relación significativa ($r=.659$) que existe entre las retribuciones del mínimo vital con el cumplimiento de sus responsabilidades lo que influye de manera significativa en el desempeño de sus labores. Se halló también una relación significativa entre los incentivos con un porcentaje de 40.7% los que se concede a los trabajadores como son las resoluciones, las cartas de felicitaciones y las becas de capacitación con el desempeño laboral. De igual modo se pudo demostrar que existe una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un porcentaje de 65.4% y estima: amor para el trabajo, autorrealización, ya que interviene de manera notable en el desempeño laboral de los trabajadores en estudio.

Antecedentes locales

Rosas (2017), realizó una tesis titulada: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casdel Hnos S.A. del Distrito de La Victoria; cuyo objetivo general fue determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa Casdel Hnos S.A. a quienes se les aplicó una encuesta tipo Lickert. Los datos fueron procesados a través de software SPSS 22. Los resultados obtenidos señalaron que no existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral ($Rho= 0.070$), Sig. (Bilateral) = 0.627; ($p\geq 0.05$). Este mismo resultado se evidenció con las dimensiones de la motivación, como el caso de factores extrínsecos ($Rho=0.004$), Sig. (Bilateral)= 0.980; ($p\geq 0.05$) y factores intrínsecos ($Rho=0.120$), Sig. (Bilateral)= 0.407; ($p\geq 0.05$). Finalmente se concluyó que no existe relación lineal directa entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casdel Hnos S.A. del Distrito de La Victoria, 2017.

Campos (2017), realizó una tesis de investigación titulada “Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte Lima – 2017”, para obtener el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud con el objetivo de determinar la relación que existe entre los factores motivacionales sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia.

Investigación básica descriptiva simple con diseño correlacional, no experimental y corte transversal con una población de 40 enfermeros. Concluyendo que si existe influencia de los factores motivacionales sobre el desempeño laboral en el profesional de enfermería en estudio. Con un nivel de significancia de 0.05 y según coeficiente de Negalkerke, ello implica que la variabilidad del desempeño laboral depende del 34.7% de los factores motivacionales en el profesional de enfermería. Al mismo tiempo se observa que los profesionales presentan un nivel regular de desempeño laboral con la posibilidad de 97.1% por encima del profesional que se encuentra con un nivel deficiente.

Serrano (2016), realizó un estudio de investigación que llevo por título “Influencia de los factores motivacionales sobre el rendimiento laboral del personal CAS de la municipalidad del distrito de Carabayllo”, con el objetivo de llegar a determinar cuáles son los factores motivacionales que van a tener influencia sobre el rendimiento laboral. Es un estudio de nivel descriptivo correlacional, representada por una muestra de 104 trabajadores para la recolección de datos se realizó una encuesta; concluyendo que el 90,4% de la muestra obtuvo un nivel bajo en el rendimiento laboral, y en cuanto a los factores motivacionales la muestra obtuvo un nivel regular (75,0%) y sus factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos se observa que alcanzó un nivel regular de 53,8% y 78,8% respectivamente. Por lo tanto, podemos afirmar que los factores que influyen en la motivación van a intervenir de forma significativa sobre el rendimiento laboral con una correlación de 3,1052.

Llagas (2015), en su tesis “Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015”, cuyo objetivo fue determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Neonatología. Estudio método Hipotético-deductivo, investigación descriptivo correlacional.

El diseño de estudio fue no experimental, con corte transversal, enfoque cuantitativo, estuvo constituida por una población de 30 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de neonatología. Concluyendo que el 30.00% del personal presentan un nivel alto en la motivación, un 46.67% un nivel medio y un 23.33% un nivel bajo.

Con respecto al desempeño laboral en la tabla 13 y figura 8, el 36.67% del personal presentan un nivel eficiente, el 50.00% un nivel regular y el 13.33% un nivel deficiente.

1.3. Teorías Relacionadas al tema.

La motivación ha sido estudiada por muchos autores que desarrollaron diferentes teorías en las cuales cada uno, según su perspectiva, intenta exponer la motivación en las personas.

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Fue implantada por Abraham Maslow, quien nos expuso la hipótesis que en el interior de cada individuo o de cada sujeto.

Sum (2015) refiere que existe una jerarquía constituida por cinco necesidades:

- Necesidades fisiológicas. Primera prioridad asociadas con la supervivencia del organismo. Dentro de ellas se encuentra: el hambre, la sed, el refugio, así como otras necesidades corporales.

- Necesidades de seguridad. Dentro de ellas están: las necesidades de poder sentirse seguros, la necesidad de obtener una estabilidad, la necesidad de poseer un orden, la necesidad de sentirse protegido y la necesidad de dependencia.
- Necesidades Sociales. En las cuales figuran: el afecto, el sentido por pertenencia, así como la aceptación y la amistad.
- Necesidad de ego. Incluye los factores internos como: el amor propio, el respeto hacia uno mismo, la necesidad de autonomía y de logro. Así como de factores externos como son: el status, el de reconocimiento y el de atención.
- Necesidades de Autorrealización. Dentro de estas necesidades, podemos encontrar: la moralidad, la creatividad, la espontaneidad, la falta de prejuicios, la aceptación de hechos y resolución de problemas.

Teoría de las necesidades

Desarrollada por David McClellan, enfatiza que la motivación de las personas nace a partir de la búsqueda por satisfacer tres necesidades primordiales como son la de logro, de poder y el de afiliación.

- Necesidad de logro. Consiste en el impulso por querer salir adelante y por lograr el éxito con respecto a un conjunto de estándares y por el hecho de luchar para alcanzar y llegar al triunfo.
- Necesidad del poder. Comprende el hecho que los individuos se lleguen a comportar de una forma como no se lograría con ningún otro medio.
- Necesidad de afiliación. Consiste en el deseo de establecer relaciones interpersonales con amigos, personas cercanas, así como sociales.

Teoría de los dos factores o de la estructura dual o de motivación e higiene

Desarrollada por Frederick Irving Herzberg (1959), con el supuesto de que la relación entre un individuo y su trabajo es primordial y de que el tipo de actitud hacia este bien, puede llegar a especificar el éxito o el fracaso.

Factores Higiénicos o extrínsecos.

Es el ambiente que rodea al individuo cuando trabaja y que están fuera del control de las personas, está constituido por aquellos factores que las empresas han destinado de forma tradicional para poder alcanzar la motivación en sus empleados (Velasco, Bautista, Sánchez, & Cruz, 2011); como se indican a continuación: Las condiciones tanto de físico como ambiental en el trabajo, el salario, los beneficios de tipo social, las políticas que se aplican en la empresa, el tipo de supervisión que se recibe, el clima organizacional, los reglamentos que rigen internamente, las oportunidades existentes, entre otras; todos estos factores ostentan de una capacidad limitada para poder influir en el comportamiento de los trabajadores.

La expresión higiene va a reflejar un carácter de tipo preventivo y profiláctico, ya que cuando estas son adecuadas las personas no se van a sentir insatisfechas, aunque tampoco se sentirán satisfechas, sencillamente tratan de evitar la insatisfacción de las personas (Robbins & Couter, 2004) (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2006).

Factores Motivacionales o intrínsecos.

Está bajo el control del individuo ya que se va relacionar con su quehacer y su desempeño. Se refieren al contenido del cargo, a las tareas, los quehaceres y las obligaciones relacionados con el cargo en sí; provocando de esta manera un efecto duradero de satisfacción y un aumento en la productividad hacia los niveles de excelencia.

Acá se pueden incluir los sentimientos para lograr la realización y el logro, de la posibilidad de crecimiento, la responsabilidad, trabajo en sí mismo y de reconocimiento profesional, que se ponen de manifiesto al momento de ejecutar las tareas, así como las actividades que se constituyen como un gran desafío llegando a alcanzar un alto grado de significancia en el trabajo. En el momento que los factores motivacionales son imponderables, van a poder elevar la satisfacción (Velasco, Bautista, Sánchez, & Cruz, 2011).

De acuerdo a Herzberg (1959), los factores que resultan responsables sobre satisfacción en el trabajo están deshechos y, que son disímiles de los factores responsables de la insatisfacción profesional, es decir, trata de eliminar los factores que crean insatisfacción podrá traer paz, pero no motivará al personal: “Lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la no satisfacción profesional; de la misma forma, lo opuesto a la insatisfacción profesional es la no insatisfacción profesional y, no la satisfacción” (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2006).

Teoría ERC.

Clayton Alderfer, tomó como punto de referencia la Teoría propuesta por Abraham Maslow, quien planteo la presencia de tres grandes grupos de necesidades básicas que se detallan: la de existir, las de relación y las de crecimiento, es por ello que su teoría es reconocida como la teoría ERC (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2006).

Alderfer, nos postula la posibilidad de estar activos en dos o más necesidades de una forma paralela, ya que, no presume un ordenamiento inflexible que señale la satisfacción total de las necesidades inferiores antes de poder pasar a la siguiente necesidad.

Consecuentemente, si se cohibe la gratificación de las necesidades superiores, se insiste el deseo de satisfacer las inferiores, es decir, se presenta una dimensión de frustración y de regresión, ya que al frustrarse una necesidad superior, se despierta, acentuando, el deseo del individuo de compensar una necesidad inferior (Robbins & Couter, 2004).

Por consiguiente, la teoría denominada ERC se considera más oportuna con las diferencias individuales que poseen las personas. Las variables educación, antecedentes familiares y ambiente cultural, pueden alterar la importancia o el impulso de las necesidades de los humanos (Robbins & Couter, 2004).

Teoría de las Expectativas

Fue propuesta por el teórico Víctor Vroom, quien explica la motivación más consentida de la actualidad. Donde asevera que la fuerza de una tendencia a actuar de una manera va depender de la fuerza de una expectativa, que proporcione cierto resultado que el individuo lo encuentre atractivo.

En términos prácticos, esta teoría certifica que un empleado se sienta motivado para poder hacer un gran esfuerzo si cree que con esto tendrá una buena evaluación de desempeño que le de recompensas en la organización que satisfagan sus metas personales.

Para su explicación propone tres tipos de relaciones (Robbins & Couter, 2004):

- **Relación de esfuerzo y de desempeño:** La probabilidad percibida de que ejercer cierto esfuerzo producirá al desempeño.
- **Relación de desempeño recompensa:** Consiste en el grado en el que el individuo cree que desenvolverse a cierto nivel le va traer el resultado deseado.
- **Relación de recompensa y metas personales:** Es el grado en el que las recompensas de la organización satisfacen las necesidades o metas personales del individuo, así también como el atractivo que tengan para él.

La clave en esta teoría está en comprender cuales son las metas de los individuos y el vínculo que existe entre ellas, como son el esfuerzo y desempeño, el desempeño y recompensa y, la recompensa y la satisfacción de las metas individuales (Robbins & Couter, 2004).

Teoría de reforzamiento Skinner

Quien nos presenta una postura conductista en la cual nos ratifica que el reforzamiento limita el comportamiento, es decir que la conducta es ocasionada por el ambiente, en esta teoría se ignora todo aquello que hace referencia al comportamiento interior del individuo, como son los sentimientos, las actitudes y las esperanzas.

Concentrándose únicamente en lo que le acontece a una persona cuando realiza una actividad; por lo tanto el comportamiento viene a ser el producto de los estímulos que se reciben del mundo exterior, los que pueden vaticinar con mucha exactitud las acciones de los individuos, porque esto va a depender de los reforzadores y, que cualquier consecuencia va a generar una respuesta, lo que incrementa la posibilidad de que se repita esta conducta (Robbins & Couter, 2004).

Los reforzadores pueden ser positivos y, estas consisten en las recompensas que se dan por la actividad realizada que van a provocar cambios en el comportamiento, generalmente, en el sentido deseado; ya que no solo forma el comportamiento, sino que además guía (Robbins & Couter, 2004).

Mientras que los refuerzos negativos están constituidos por las amenazas de sanciones, que en general producen una transformación en el comportamiento, pero en forma impredecible e indeseable.

El castigo se da a consecuencia de una conducta ilícita no implica la supresión de hacer mal las cosas, ni tampoco nos asegura que la persona esté dispuesta a comportarse de una forma determinada (Robbins & Couter, 2004).

Teoría del establecimiento de metas

A fines de 1960, está relacionada al trabajo. Locke planteó que las intenciones de trabajar por lograr una meta son un motivador trascendental, es decir, que la motivación primaria en el trabajo puede llegar a precisarse desde el deseo de pretender conseguir una meta establecida, es decir, las metas son un indicador de lo que se tiene que hacer y del esfuerzo que tienen que invertir los empleados.

Así, que las metas específicas acrecientan el desempeño; y las metas difíciles, cuando se aceptan, van a producir un mayor desempeño que las fáciles manteniendo así constantes los factores como la capacidad y la aceptación de metas; ya sea participando en la fijación de metas propias de forma individual o en conjunto.

Las personas se van a lograr desenvolver mejor cuando se les da una retroalimentación sobre el progreso hacia las metas, así como una guía de comportamiento; sin embargo, la retroalimentación personal, es aquella en la que el empleado va vigilar su propio progreso, siendo éste un motivador aún más poderoso que la retroalimentación de origen externo (Robbins & Couter, 2004).

1.3.1. Motivación.

Proviene del latín *moveré*, que significa *mover* (Kreitner & Kinicki, 2003). Es un proceso que va a promover, activa, emplaza, dinamiza y conserva el comportamiento de las personas hacia la obtención de los objetivos trazados (Ramlall, 2004).

La motivación laboral ha sido y constituye hoy en día uno de los problemas principales dentro de una empresa porque la desmotivación hace que los empleados no se esfuercen tanto por hacer un excelente trabajo.

El estar motivado dentro del ambiente laboral trae muchas consecuencias psicológicas positivas, como la autorrealización, el sentirse competente, sentirse útil y mantiene la autoestima alta (Sum Mazariegos, 2015).

Otros autores como Velasco, Bautista, Sánchez, & Cruz (2011), indican que la motivación está establecida por todos aquellos factores capaces de provocar, proteger y dirigir la conducta hacia un objetivo; y todos ellos nos crean conductas que van a diferenciar de acuerdo al grado de activación o de intensidad del comportamiento (Arias & Heredia, 2006). Por otro lado, podemos decir que la motivación consiste en aquellos factores que originan conductas biológicas, psicológicas, sociales y culturales.

Sin duda, en nuestro mundo emocional, la motivación es un motor diferente existente en cada persona y aturden según las necesidades de las mismas. Es un estado interno que activa y que direcciona pensamientos. Si nos centralizamos en la estructura del comportamiento, los trabajadores van contribuir de acuerdo a la motivación por sus propios intereses y tratan de imponerlo a la organización a la cual pertenecen.

Sin embargo, una herramienta esencial para que las instituciones lleguen alcanzar el éxito, son las personas que las constituyen. Si la gerencia realiza una considerada administración de los recursos puede provocar de manera positiva el logro de metas personales y de metas institucionales lográndose buen rendimiento de los trabajadores (Vadillo, 2013).

El trabajo en el campo de la salud resulta variado, tiene gran responsabilidad y demanda una acción rápida y eficaz, por ello que se requieren profesionales que estén motivados, que presenten buena formación y que muestren autonomía al realizar su trabajo, pero a la vez es necesario contar con una buena comunicación interprofesional y un reconocimiento en su labor profesional (Vásquez Sosa, 2006).

Entonces podemos afirmar que la motivación laboral constituye un factor determinante en el desempeño de los empleados, por lo tanto, es de carácter importante conocer sus deficiencias con la finalidad de gestionarlas en beneficio tanto para la organización en la cual se desempeña como para su beneficio propio.

1.3.2. Factores Motivacionales

Al ser, el humano tan ininteligible no podemos certificar que existe sólo un motivante que influye sobre él, efectivamente abarcan el trabajo en sí, realización personal, reconocimiento, progreso profesional y responsabilidad. Dichos factores dependen de la naturaleza de las tareas ejecutadas (Paucar Sánchez, 2010).

Herzberg (1959) en su teoría señala que las personas están influenciadas por dos factores que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción; la insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Idalberto Chiavenato (2006) con respecto al comportamiento humano en las organizaciones, profiere que no debemos desconocer que las personas poseen particulares de personalidad, expectativas, objetivos individuales, historias particulares, etc. Existen tres premisas que revelan el comportamiento humano:

- **El comportamiento es causado.** Existe una causalidad del comportamiento. Tanto el legado como el ambiente intervienen de manera concluyente en el comportamiento de las personas, el cual se origina en internos y externos.
- **El comportamiento es motivado.** En todo comportamiento humano existe un propósito. El comportamiento no es casual ni aleatorio; siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.
- **El comportamiento está orientado hacia objetivos.** En todo comportamiento existe un “impulso”, “un deseo”, una “necesidad”, términos que sirven para indicar los porqués del comportamiento.

De acuerdo a lo anterior y considerando, si las suposiciones son correctas, el comportamiento no es espontáneo, ni está exento de una finalidad: infaliblemente habrá un objetivo implícito o visible que lo exponga. No sin olvidar que el resultado puede variar interminablemente, ya que depende de la forma en la cual se perciba el estímulo, de las necesidades y, del conocimiento que posee cada persona (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2006).

1.3.3. Dimensiones de la motivación

Herrera y Matos (2009) describieron sobre el sustento teórico de la prueba es el de la Teoría de la Autodeterminación (Deci y Ryan, 1985) establece un modelo explicativo de la motivación humana que ha sido aplicado a diversos espacios, entre ellos, la actividad física y deportiva, ellas se miden a través de tres dimensiones.

- **A-motivación.** Hace referencia a la ausencia de motivación hacia una actividad o tarea, a lo cual se le ha llamado apatía (Messing, 2009). Etimológicamente, la expresión apatía nace del latín *apathia*, y este del griego, que significa “ausencia de pasiones, emociones, sentimientos o enfermedad” (Real Academia Española, 2001) La apatía es así definida como la impasibilidad del ánimo y dejadez, indolencia, falta de vigor o energía (Abbagnano, 2004).
- **Regulación externa.** Se refiere a ejecutar una actividad con el objetivo de recibir una recompensa o evitar un castigo.

El estudio de la regulación extrínseca sobre la motivación gira en torno al lenguaje y la de la perspectiva del condicionamiento operante. El término hace referencia al proceso por el cual una persona aprende a operar de manera eficaz en el ambiente. Aplicar de forma eficaz significa aprender a realizar comportamientos que van a producir consecuencias atractivas (p ej. La probación, el dinero), al tiempo que también se aprende a no realizar los comportamientos que producen efectos aversivos (crítica, rechazo). Para comunicar el lenguaje del condicionamiento operante, Baldwin y Baldwin (1986) ofrecen la siguiente conceptualización de la acción motivada.

- **Motivación Intrínseca.** Es el acto de llevar a cabo una actividad por uno mismo, por placer o por interés, y debido a que da una sensación de reto realizar una actividad y la satisfacción que uno percibe cuando se realiza actividades interesantes. Estas necesidades psicológicas, cuando reciben apoyo y son cultivadas por el ambiente y por otras personas con las cuales se tiene relación, que van a dar lugar de forma espontánea a partir de los esfuerzos innatos de crecimiento y no se realiza por ninguna razón instrumental (extrínseca).

A medida que una persona resuelve un crucigrama difícil o viaja con un amigo, la motivación intrínseca proviene de las experiencias espontáneas de sentirse autónomo, competente, y afín a otros. Existe algo en la actividad misma que va permitir que el individuo se sienta libre (autonomía), eficiente (competencia) o cercano en términos emocionales (afinidad) (Marshall, 2010).

La motivación intrínseca viene a ser la propensión inherente a involucrarse en los propios intereses y ejercer nuestras propias capacidades y, al hacerlo, buscar y dominar los desafíos óptimos. Las personas llegan a experimentar motivación intrínseca cuando ellas tienen necesidades psicológicas dentro de sí. A la vez aquí se van a relacionar diversos constructos como son: la exploración, la curiosidad, los objetivos del aprendizaje, la intelectualidad y definitivamente la motivación intrínseca para aprender.

Aamodt (2010) menciona que cuando las personas se encuentran intrínsecamente motivadas, van a buscar desempeñarse de forma adecuada ya sea porque disfrutan llevar a cabo las tareas reales o también porque disfrutan el reto de completar con éxito la tarea.

Cuando se encuentran extrínsecamente motivadas, no van a disfrutar las tareas en particular, pero se van a encontrar motivadas para poder desempeñarse bien con el fin de recibir algún tipo de recompensa o evitar las consecuencias negativas (Deci y Ryan, 1985).

Los trabajadores que se encuentran intrínsecamente motivados no van a tener la necesidad de recompensas externas como un pago o premio. Recibir un pago por algo que disfrutan realizar puede reducir su satisfacción y motivación intrínseca (Deci, Koestner y Ryan, 1999).

1.3.4. Rendimiento laboral

El rendimiento laboral constituye la piedra angular para lograr desarrollar la efectividad y alcanzar el éxito en una empresa por esta razón hay un constante interés de los gerentes de recursos humanos por mejorar el rendimiento laboral a través de continuos programas de capacitación y desarrollo (Llagas Chafloque, 2015).

En este sentido, el rendimiento laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser evaluados en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este rendimiento puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.

Según Palmar & Valero (2014), el rendimiento laboral es el desenvolvimiento de cada uno de los trabajadores que finalizan su jornada de trabajo dentro de una institución, el cual debe estar sujeto a exigencias y requerimientos que requiere la empresa, de tal forma que pueda llegar a ser efectivo, eficiente y eficaz logrando cumplir sus funciones establecidas para alcanzar sus objetivos planteados.

Aunado a los bosquejos anteriores, Chiavenato (2001), expone que el rendimiento laboral está siendo representado por el desarrollo del trabajador, durante su actividad laboral.

Realizándolo siempre con eficiencia y eficacia cumplimiento sus funciones asignadas, sin ningún tipo de condiciones y restricciones, más aquellas que son derivadas de la empresa, relacionadas al tiempo, recursos, materiales, personal, entre otros.

Dimensiones del rendimiento laboral

Llagas, M. (2015) refiere acerca de las dimensiones del rendimiento laboral que son:

Calidad del trabajo. Gilbert (2003) afirmó que “es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo y por el que una persona utiliza los conocimientos, las habilidades y el buen juicio, asociados a la profesión”.

Debe entenderse por calidad en el trabajo a todas aquellas capacidades complejas que deben ser desarrolladas, adquiridas/ y practicadas que incluyen saberes y también herramientas de diverso tipo para poder desempeñarse en la satisfacción de necesidades, en resolver problemas y en la anticipación de soluciones, en algún área del saber y del quehacer.

Stoner, Freeman y Gilbert (2003) expresan la siguiente idea: En otros términos, calidad del trabajo es un tema de boga, pero muy complicado desde su esencia, que se va prestar a una serie de interpretaciones y de donde van a surgir varias de ellas y cuyas acepciones expresan la idea de:

- **Calidad del trabajo como una autoridad.** Suele aparecer cuando se decide qué asuntos y cometidos quedan bajo la calidad del trabajo directa de un profesional concreto o de una figura profesional.
- **Calidad del trabajo como capacitación:** La utilizan para destacar el grado de preparación, saber hacer, los conocimientos y pericia de una persona como consecuencia del aprendizaje.

- **Calidad del trabajo como competición:** Suelen destacarla los directivos de departamentos a la hora de fijar determinadas estrategias de explotación y venta de productos y servicios.

Responsabilidad laboral.

Conjunto de recursos y de aptitudes que tiene un individuo para poder desempeñar una determinada tarea (Stoner, Freeman & Gilbert, 2003). Esta noción se va vincular con el buen rendimiento, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para poder desenvolverse en el mundo. El término responsabilidad también hace referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento.

La responsabilidad laboral es una conducta en los empleadores que está destinada a garantizar de manera permanente un estado de bienestar laboral a favor de sus trabajadores y de sus familias. De la misma forma, Pérez (2010) caracterizó la responsabilidad como: La habilidad que tiene la persona o el trabajador para poder utilizar en forma efectiva el saber, los conocimientos técnicos y los atributos mentales propios.

De la misma manera es entendida como la destreza, la precisión, iniciativa e ingenio de una persona para poder alcanzar el objetivo que se ha propuesto a favor de metas institucionales. En términos generales, cada individuo tiene variados compromisos de la que no es absolutamente consecuente.

Así, se enfrenta a incomparables tareas que le propone su existencia sin reparar especialmente en los recursos que se emplea.

Trabajo en equipo.

Stoner, Freeman y Gilbert (2003) refirieron que, en el marco de la función administrativa, hacer referencia a la calidad del trabajo de las empleadas y empleados, como atender a los saberse y los conocimientos. Evidenciar que la experiencia es formativa y de que en equipo se pueden obtener a lo largo de la vida activa.

Factores que influyen en el rendimiento laboral

En el área organizacional de una empresa se ha estudiado lo relacionado con el rendimiento laboral, se concluye que este depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona demuestre en el desarrollo de sus labores (Palmar & Valero, 2014).

La evaluación continua del trabajador es un factor trascendental para lograr un buen rendimiento laboral, ya que este sistema debe desarrollarse continuamente y ser monitoreado para lograr una mejora continua (Gonzales, 2014).

Por su parte, Chiavenato (2001) enfatiza que el desempeño puede ser evaluado a través de factores previamente definidos y valorados anteriormente, entre ellos, podemos mencionar los factores actitudinales como son : la disciplina, la actitud participativa, la iniciativa, la habilidad de seguridad, la moderación, la responsabilidad, la presentación personal, el interés, la creatividad, la capacidad de realización y los factores operativos: el conocimiento del trabajo, la calidad, la cantidad, la exactitud, el trabajo en equipo, el liderazgo.

Asimismo, Davis señala (2001), que el buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, tales como: el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y relaciones con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como la jornada laboral, el horario de trabajo, la cancelación puntual del salario, los incentivos y motivación dentro de la empresa.

Todo lo anteriormente mencionado influye de forma directa en el trabajador, desde el punto de vista de que existen diferentes posibilidades que tiene cada uno para explotar sus cualidades.

- **El ambiente laboral**

Hace referencia a las condiciones mínimas requeridas que se ofrecen al trabajador dentro de un ambiente armonioso que se caracteriza por presentar óptimas condiciones, con la disposición de elementos de acuerdo al desempeño y desenvolvimiento en la empresa del trabajador durante su jornada laboral, logrando así la armonía entre el trabajador y el ambiente donde se desempeña.

- **El salario**

En la medida que al empleador se le ofrezca una remuneración de acuerdo a su labor y a su desempeño que logre satisfacer sus necesidades tanto individuales como colectivas y se esfuerza para lograr un buen rendimiento, se crea al mismo tiempo un valor por el trabajo, ya que él sabe que está percibiendo lo justo por haber cumplido de sus funciones dentro de la institución.

- **Relaciones interpersonales**

Viene a ser un factor fundamental dentro de una institución, ya que en la medida que el trabajador se relacione con sus compañeros alcanzara lograr actuar con mayor armonía y equilibrio.

Es decir, que mientras el empleador sienta que se desempeña con un grupo armónico, se muestre el respeto, la colaboración, la corresponsabilidad entre los distintos miembros del personal, él mismo actuara con más esmero y satisfacción por el trabajo que desempeña, como una forma de responder a sus compañeros de trabajo.

- **Jornada laboral**

Viene a ser el número de las horas trabajadas y tipo de funciones que se realizan dentro de la empresa; de esto podemos mencionar que el jefe adopta medidas que satisfagan al personal dentro de su jornada laboral en cuanto a las diferentes actividades que se debe desarrollar durante la misma, buscando mayor eficiencia y eficacia por parte de los empleadores, de tal forma que se cumpla su horario normal de trabajo.

- **Horario de trabajo**

Viene a ser la cantidad de horas que el empleador cumple con su jornada laboral.

- **Cancelación puntual del salario:**

La mejor forma de mantener la satisfacción del trabajador es cancelando su remuneración de forma puntual, ya que de esta manera lograra satisfacer sus necesidades individuales y familiares, por lo que se muestra eficiente en su desempeño, porque sabe que va a recibir la recompensa por su esfuerzo.

- **Incentivos y motivación dentro de la organización:**

En este grupo de factores se incluyen los incentivos que se van ofrecer al personal para que se sienta estimulado a trabajar en forma más eficiente, eficaz y efectiva, ya que se sabe que en la medida que realice un esfuerzo, igualmente se recibirá un estímulo que remunere ese esfuerzo.

En base a la situación planteada, es que se analizará la relación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo, considerándose prioritario que las organizaciones de salud cuenten con trabajadores suficientemente motivados, y satisfechos para cubrir satisfactoriamente las necesidades y requerimientos de los usuarios, y así ofrecer continuidad, efectividad y seguridad en el trabajo a realizarse (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959).

Ya que está reconocido que mantener niveles altos de motivación se convierte en la mejora de los procesos, trabajo en equipo. Los resultados del presente estudio aportaran información sistemática, con lo que los responsables de la gestión de recursos humanos podrán aplicar acciones de mejora que incrementen la motivación, para que cada empleado desde su puesto de trabajo contribuya al éxito organizacional.

1.4. Justificación del Estudio

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación servirá de apoyo teórico para posteriores trabajos relacionados a la motivación y rendimiento laboral del sector público, ya que se obtendrá información sobre factores motivacionales (intrínseca o extrínseca) que se da en esta organización, los cuales van a influir en la mejora de su rendimiento laboral

Justificación metodológica

El presente estudio pretende servir de base a otros investigadores que deseen realizar trabajos relacionados al tema de investigación, proporcionando así una herramienta de gran utilidad que les permitirá ampliar sus conocimientos en su desarrollo profesional.

Justificación práctica

La siguiente investigación pretende crear las bases a los profesionales que asesoran a este sector y puedan de alguna manera determinar con precisión las acciones administrativas y correctivas en proceso de desarrollo motivacional de los trabajadores, conociendo los factores motivacionales que afectan el desempeño laboral, por lo tanto optimizaran los recursos del servicio para mejorar la toma de decisiones.

1.5. Formulación del Problema

Problema general

¿Qué relación existe entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – ¿Callao, 2018?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la A-motivación y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - ¿Callao, 2018?

¿Qué relación existe entre la regulación externa y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - ¿Callao, 2018?

¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - ¿Callao, 2018?

1.6. Hipótesis general

Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del personal de salud Puerto Nuevo –Callao, 2018.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la A-motivación y el rendimiento laboral del personal del personal de salud Puerto Nuevo –Callao, 2018

Existe relación significativa entre la regulación externa y el rendimiento laboral del personal del personal de salud Puerto Nuevo –Callao, 2018.

Existe relación significativa entre entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral del personal del personal de salud Puerto Nuevo –Callao, 2018

1.7. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del centro de salud Puerto Nuevo-Callao ,2018.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre entre la A-motivación y el rendimiento laboral del personal del centro de salud Puerto Nuevo-Callao ,2018.

Determinar la relación que existe entre la regulación externa y el rendimiento laboral del personal del centro de salud Puerto Nuevo-Callao ,2018.

Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral del personal del centro de salud Puerto Nuevo-Callao ,2018.

II.MÉTODO

2.1.Diseño de Investigación.

La presente investigación asume el método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), el método hipotético-deductivo tiene pasos fundamentales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para exponer dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

El nivel de la investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2014) fue un estudio descriptivo, el cual inquiriere especificar propiedades y características substanciales de cualquier fenómeno que se investigue. Puntualiza tendencias de un grupo o población.

El diseño de la investigación es no experimental de tipo correlacional, porque buscó explicar la relación entre las variables, no exactamente del tipo causa-efecto ya que las pruebas estadísticas empleadas sólo nos permitieron demostrar dependencia entre las variables estudiadas, y al mismo tiempo trato de explicar dicha relación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) describieron que “tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular”.

Es de corte transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2014, p.151).

2.2 Variables, Operalización

Definición conceptual de las variables

V1: factores motivacionales

Son los factores de satisfacción que están relacionados con el contenido del cargo o con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta.

Está bajo el control del individuo y abarcan los sentimientos de autorrealización, crecimiento individual y reconocimiento profesional. Trae el aumento de la motivación y de la productividad (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959)

V2: rendimiento laboral

Es el desenvolvimiento de cada una de las personas o de los individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que pueda ser eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para lograr el alcance de los objetivos propuestos (Palmar & Valero, 2014).

Definición operacional de las variables

V1: factores motivacionales

La definimos operacionalmente a partir de tres dimensiones: A-motivación, regulación externa y motivación intrínseca.

V2: rendimiento laboral

La definimos operacionalmente a partir de tres dimensiones: Calidad del trabajo, responsabilidad y trabajo en equipo.

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable Factores Motivacionales

Variable	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
Factores motivacionales	Velasco, Bautista, Sánchez, & Cruz, (2011) Se refieren al contenido del cargo, aprueba de las tareas, los quehaceres, las obligaciones los cuales van a provocar un efecto duradero de satisfacción y un aumento en la productividad hacia los niveles de excelencia.	Herrera y Matos (2009) definieron sobre el sustento teórico de la autodeterminación (Deci y Ryan, 1985) el cual establece que la motivación se miden través de 3 dimensiones las cuales se detallan a continuación :	A-motivación	. No intencional	1,2,3,4	Totalmente en desacuerdo	Alto [61 75]	
				. No valorada		En desacuerdo		Medio [45 60]
				. Incompetencia		(2)		
				. Pérdida de control		Ni de acuerdo, ni desacuerdo		
			Regulación externa	. Obediencia	5,6,7,8,9,	(3)	Bajo [19 75]	
				. Recompensas externas		De acuerdo		
				. Castigos		(4)		Totalmente de acuerdo
			Motivación intrínseca.	. Interés	10,11,12,	(5)		
				. Disfrute		13,1,15,16,17,		
				. Satisfacción inherente		18,19		

1.A-motivación

2.Regulación
externa

3,Motivación
intrínseca

Tabla 2. Matriz de Operacionalización de la variable rendimiento laboral

Variable	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Rendimiento laboral	Palmar & Valero (2014).El rendimiento laboral es el desenvolvimiento de cada una de las personas o de los individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización	Según Llagas (2015) Consta de tres dimensiones: calidad del trabajo, responsabilidad y trabajo en equipo.	Calidad del trabajo	Capacidad minuciosa Iniciativa laboral Metodología coherente	1,2,3,4,5,6,7, 8,9,10,11 12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [97 130]
			Responsabilidad	Actúa con eficiencia y autonomía. Capacidad de solución de problemas	13,14,15,16, 17,18		Regular [62 96]
			Trabajo en equipo	Capacidad de Integración. Liderazgo en labores en conjunto.	19,20,21,22, 23,24,25,26		Deficiente [26 61]

2.3 Población y Muestra

La población fue conformada por 34 personas que laboraron en el Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao.

La población es el conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas descripciones (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P, 2004)

Características de la población:

Criterios de inclusión:

- Profesionales: médicos, enfermeros, obstetras, odontólogos, personal técnico de enfermería y de laboratorio.
- Personal administrativo.
- Aceptaron voluntariamente participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- No se encontraron en el momento del estudio.
- Abandonó el estudio por situaciones imprevistas.
- Se encontraban de descanso, y/o de licencia.
- No aceptaron participar en el estudio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta. En la encuesta los datos son obtenidos mediante preguntas a los sujetos de la muestra. Las preguntas son formuladas en forma indirecta mediante un instrumento denominado cuestionario.

La otra técnica que se utilizó fue la observación. Registro visual de lo que ocurre en una situación real. La observación consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que "saber observar es saber seleccionar".

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

- Cuestionario de características sociodemográficas y laborales del personal (Anexo 02). Este instrumento consta de 4 reactivos referidas a las características sociodemográficas (edad, sexo) y laborales (tiempo de servicio y grupo ocupacional que pertenece de la muestra en estudio).
- Cuestionario de los factores motivacionales del personal (R-MAWS) (Anexo 03). Elaborado por Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni en el año 2010; y fue adaptado al español por Gagné, Forest, Vansteenkiste, Crevier-Braud, Van Den Broeck, Martin-Albo y Núñez (2012). Este instrumento consta de 19 reactivos, es una escala de Lickert que considera intervalos de totalmente de acuerdo (5) a totalmente en desacuerdo (1). Que viene a ser un formato redactado en forma de interrogatorio, utilizando una escala tipo Likert con cinco niveles.
- Guía de Observación del rendimiento laboral (Anexo 04). Fue adaptada por María Graciela Llagas Chafloque en el año 2015 (Este instrumento consta de 26 ítems, en una escala de opciones de respuesta fue Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Ficha técnica del instrumento sobre factores motivacionales:

Nombre : Encuesta de motivación en el trabajo

Autor : Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni

Adaptado : Carmen Delfina Girón Palomo

Duración : Sin tiempo limitado

La prueba está conformada por un total de 19 ítems, distribuido en tres dimensiones: A-motivación, regulación externa, motivación intrínseca, la escala y el índice respectivo para este instrumento es como se presenta a continuación:

Totalmente en desacuerdo	(1)
En desacuerdo	(2)
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3)
De acuerdo	(4)
Totalmente de acuerdo	(5)

2.4.3. Validación y confiabilidad

Validez:

El instrumento se validó a través de la técnica denominada juicio y crítica de expertos a través del profesional experto y el docente experto Mgtr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo.

Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario que se aplicó a la variable factores motivacionales se realizó mediante el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach, utilizando el programa de análisis estadístico de datos SPSS.

Se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores de salud del centro de salud Puerto Nuevo –Callao .los resultados obtenidos registran un alto índice de confiabilidad de 0,712, lo que nos indica que el cuestionario es confiable para poder aplicarla a la población de estudio. Y se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 3 : *Estadísticos de fiabilidad del instrumento de factores motivacionales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,712	19

Ficha técnica del instrumento sobre rendimiento laboral:

Nombre : Guía de observación sobre el rendimiento laboral

Autor : Llagas (2105)

Adaptado : Carmen Delfina Girón Palomo

Duración : Sin tiempo limitado

La prueba está conformada por un total de 26 ítems, distribuido en tres dimensiones que son: calidad del trabajo, responsabilidad y trabajo en equipo., la escala y el índice para este instrumento es como se detallan a continuación:

Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
A veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

Validez

El instrumento se validó a través de la técnica denominada juicio de expertos por parte de profesionales expertos en el tema de investigación y con trayectoria, validado también por el docente experto Mgtr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo.

Confiabilidad

La confiabilidad de la guía de observación que se aplicó para la variable rendimiento laboral se realizó mediante el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach, utilizando el programa de análisis estadístico de datos SPSS.

Se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores de salud del centro de salud Puerto Nuevo Callao .los resultados obtenidos registran un alto índice de confiabilidad de 0,908, lo que nos indica que la guía de observación es confiable para poder aplicarla a la población de estudio. Y se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad del instrumento sobre rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	26

2.5 Métodos de análisis de datos

Dado que el enfoque de la investigación es cuantitativo se elaboró una base de datos en Excel 2013 para las dos variables, con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos, luego se procesaron mediante el software de análisis estadísticos de datos. SPSS 24. Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que el propósito fue determinar la relación entre las dos variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

En cuanto a la estadística descriptiva: se utilizaran porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias o cruzadas.

Para medir el grado de relación de las variables que tienen categorías ordinales utilizaremos la Rho de Spearman.

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 fueron cimentados en el instrumento aplicado a dichos grupos. La investigación contó con la autorización correspondiente de los usuarios. Asimismo, se mantiene la particularidad, el anonimato de los sujetos encuestados, el respeto hacia el evaluado en todo momento y resguardando los instrumentos respecto a las respuestas minuciosamente, sin juzgar que fueron las más acertadas para el participante.

III.RESULTADOS

3.1 Estadística Descriptiva

3.1.1. Tablas de frecuencia

Tabla 5.

Factores motivacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	23,5	23,5	23,5
	Medio	12	35,3	35,3	58,8
	Alto	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

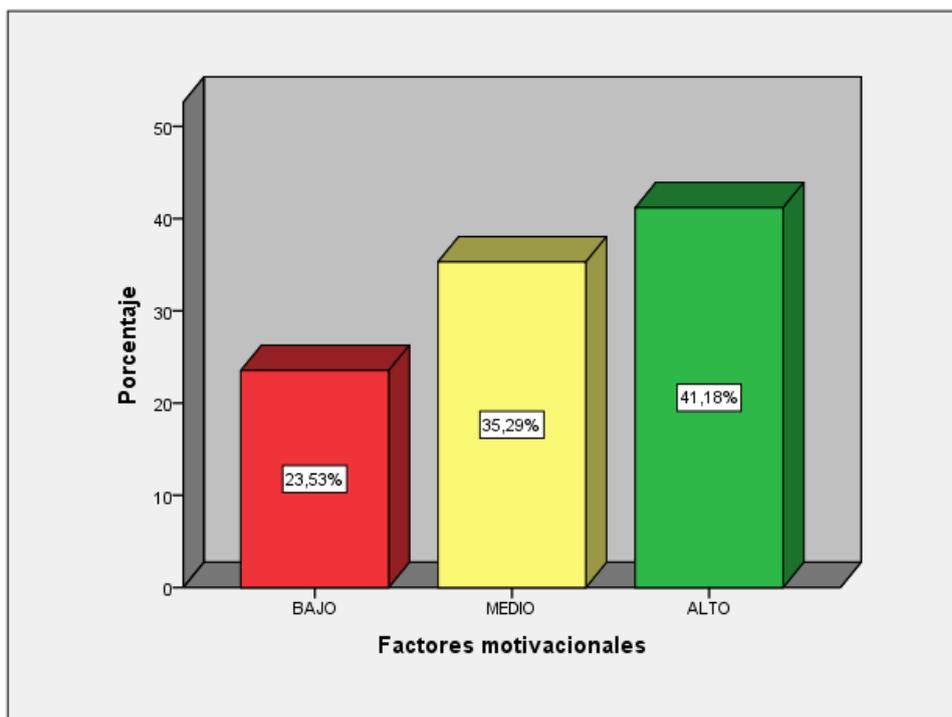


Figura 01 barras de los factores motivacionales

Interpretación:

De la tabla 05 y figura 01 se observa que los factores motivacionales alcanzan un 23,5% de un nivel bajo, el 35,9% un nivel medio, el 41,18% un nivel alto, evidenciándose el mayor porcentaje en un nivel alto, expresando que si hay factores motivacionales.

Tabla 6.

Ausencia de motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	17,6	17,6	17,6
	Medio	14	41,2	41,2	58,8
	Alto	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

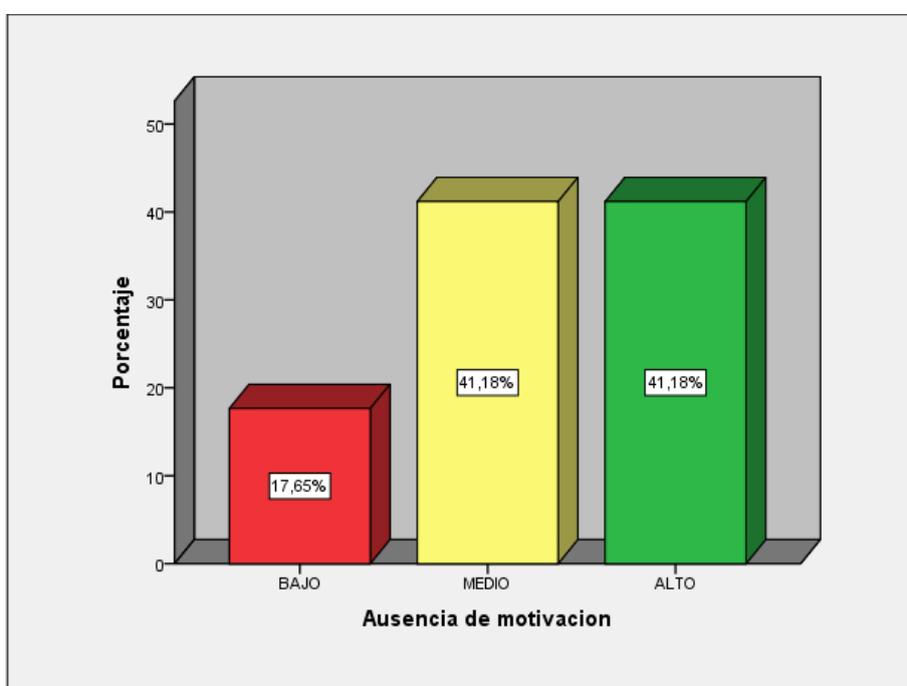


Figura 02 barras de la ausencia de la motivación

Interpretación:

De la tabla 06 y figura 02 se observa que la dimensión ausencia de la motivación de la variable factores motivacionales alcanzan un 17,65% de un nivel bajo, el 41,18% un nivel medio, el 41,18% un nivel alto, evidenciándose que el nivel medio y nivel alto priman es decir existe ausencia de motivación.

Tabla 7.

Regulación externa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	20,6	20,6	20,6
	Medio	13	38,2	38,2	58,8
	Alto	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

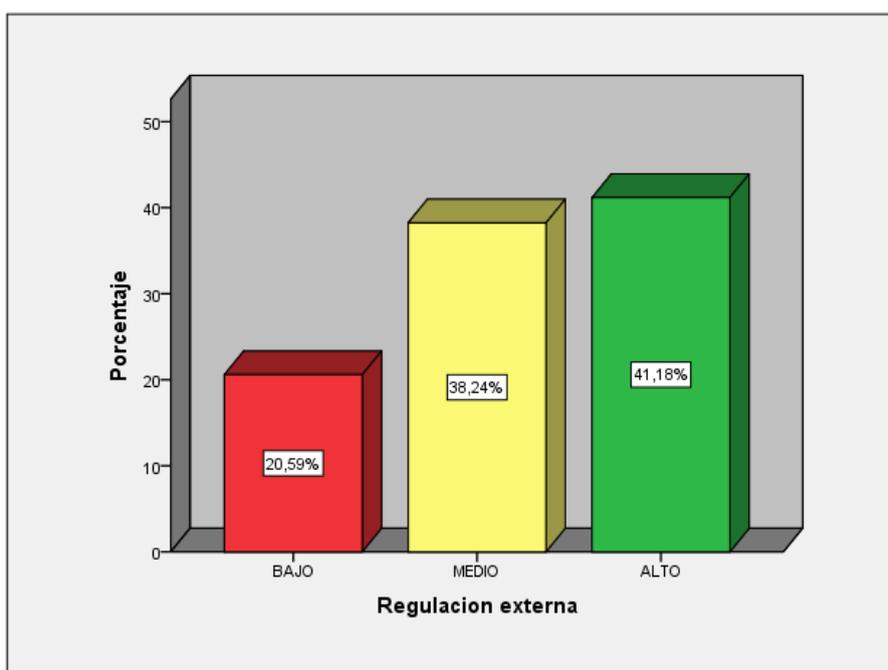


Figura 03 Barras de la regulación externa

Interpretación:

De la tabla 07 y figura 03 se observa que la dimensión regulación externa de la variable factores motivacionales alcanza un 20,56% un nivel bajo, el 38,24% un nivel medio, el 41,18% un nivel alto, evidenciándose que el nivel alto prima en la regulación externa.

Tabla 8.

Motivación intrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	26,5	26,5	26,5
	Medio	12	35,3	35,3	61,8
	Alto	13	38,2	38,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

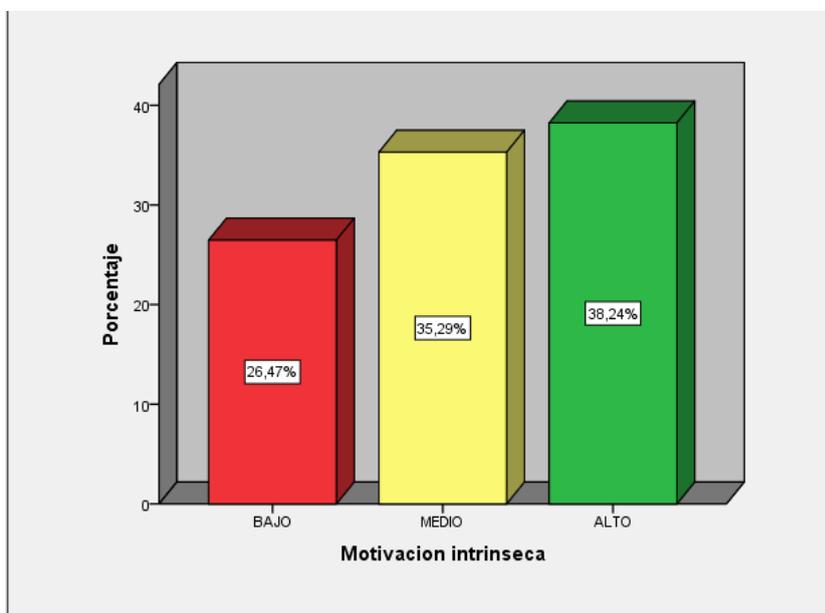


Figura 04 Barras de la motivación intrínseca

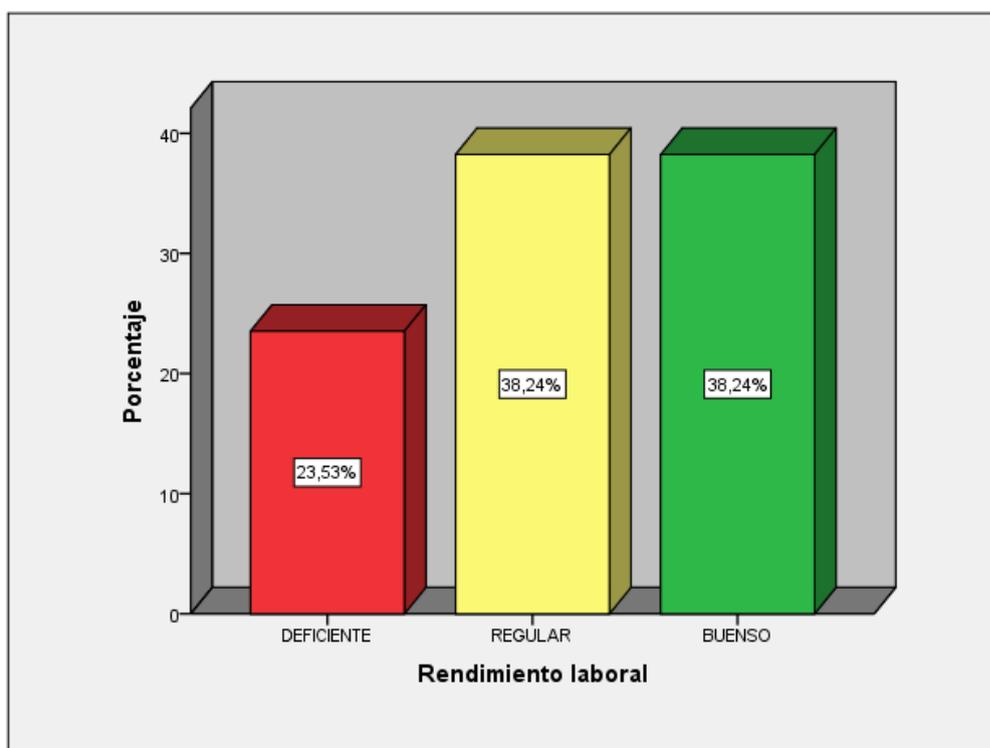
Interpretación:

De la tabla 08 figura 04 se observa que la dimensión motivación de la variable factores motivacionales alcanzan el 26,47% un nivel bajo, el 35, 29% alcanzan un nivel medio y el 38,24% alcanza un nivel alto, evidenciándose la primacía de un nivel alto.

Tabla 9

Rendimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	23,5	23,5	23,5
	Regular	13	38,2	38,2	61,8
	Bueno	13	38,2	38,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

*Figura 05* Barras del rendimiento laboral.**Interpretación:**

De la tabla 09 figura 05 se observa que la variable rendimiento laboral alcanzan el 25,53% un nivel deficiente, el 38,24% alcanzan un nivel regular y el 38,24% alcanza un nivel bueno, evidenciándose la primacía de un nivel medio y el nivel alto.

Tabla 10

Calidad del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,9	5,9	5,9
	Regular	24	70,6	70,6	76,5
	Bueno	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

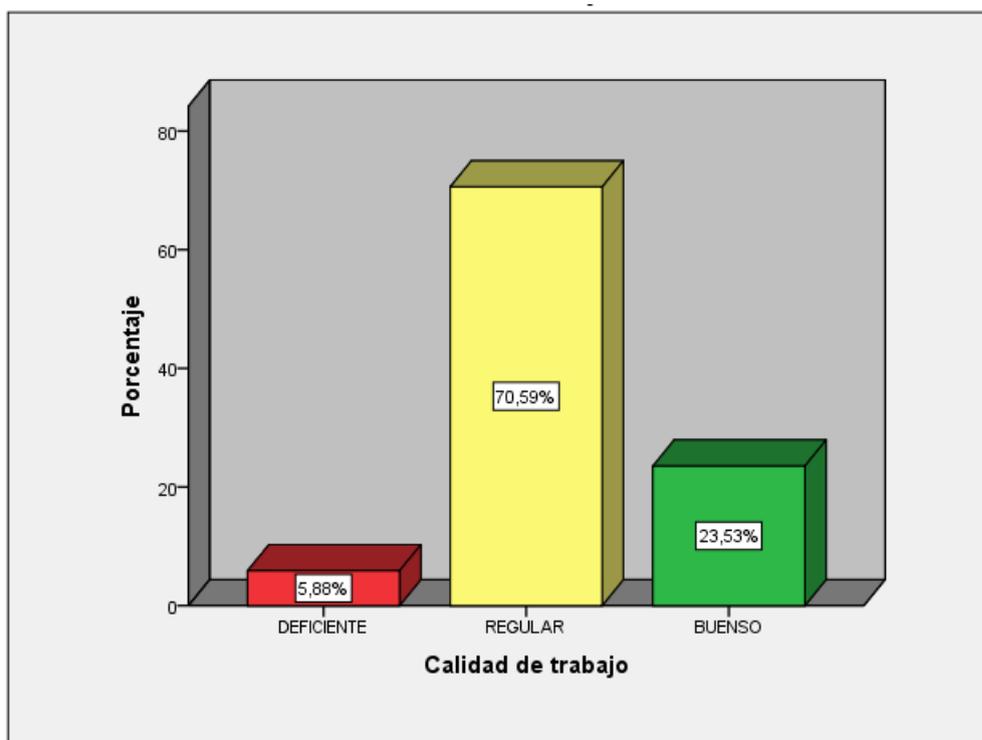


Figura 06 Calidad de trabajo

Interpretación:

De la tabla 10 figura 06 se observa que la dimensión calidad de trabajo de la variable rendimiento laboral alcanzan el 5,88% un nivel deficiente, el 38,24% alcanzan un nivel regular y el 38,24% alcanza un nivel bueno, evidenciándose la primacía de un nivel regular.

Tabla 11

Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	29,4	29,4	29,4
	Regular	9	26,5	26,5	55,9
	Bueno	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

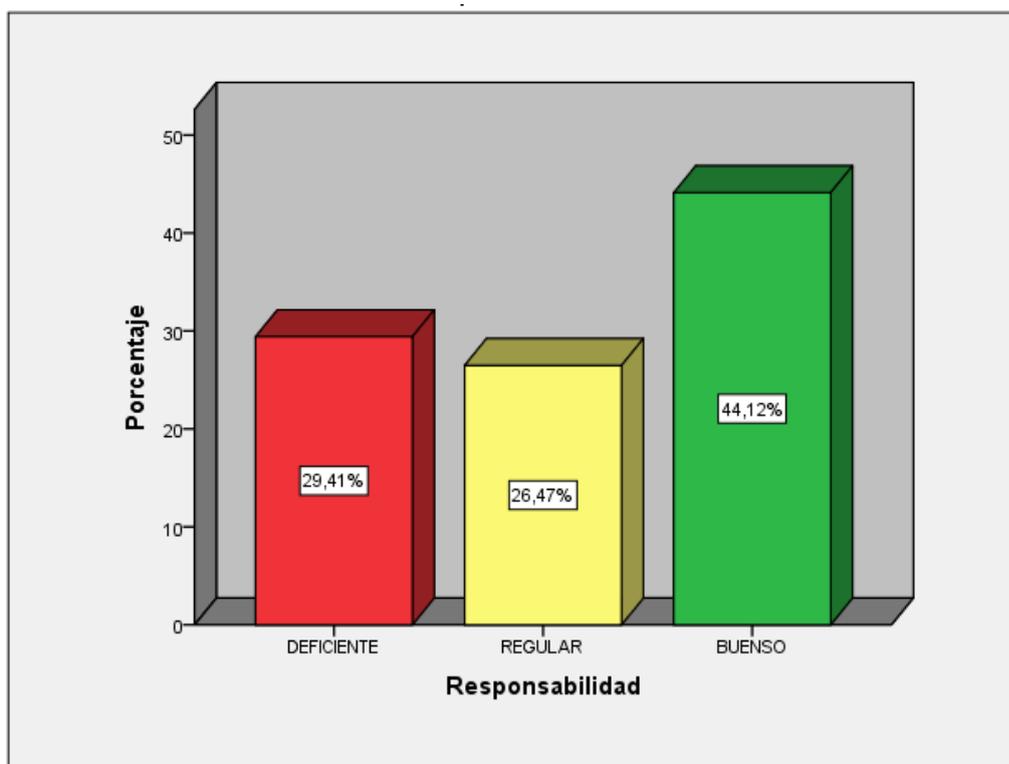


Figura 07 Responsabilidad

Interpretación:

De la tabla 11 figura 07 se observa que la dimensión responsabilidad de la variable rendimiento laboral alcanzan el 29,41% un nivel deficiente, el 26,47% alcanzan un nivel regular y el 44,12% alcanza un nivel bueno, evidenciándose la primacía de un nivel bueno.

Tabla 12

Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	20,6	20,6	20,6
	Regular	9	26,5	26,5	47,1
	Bueno	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

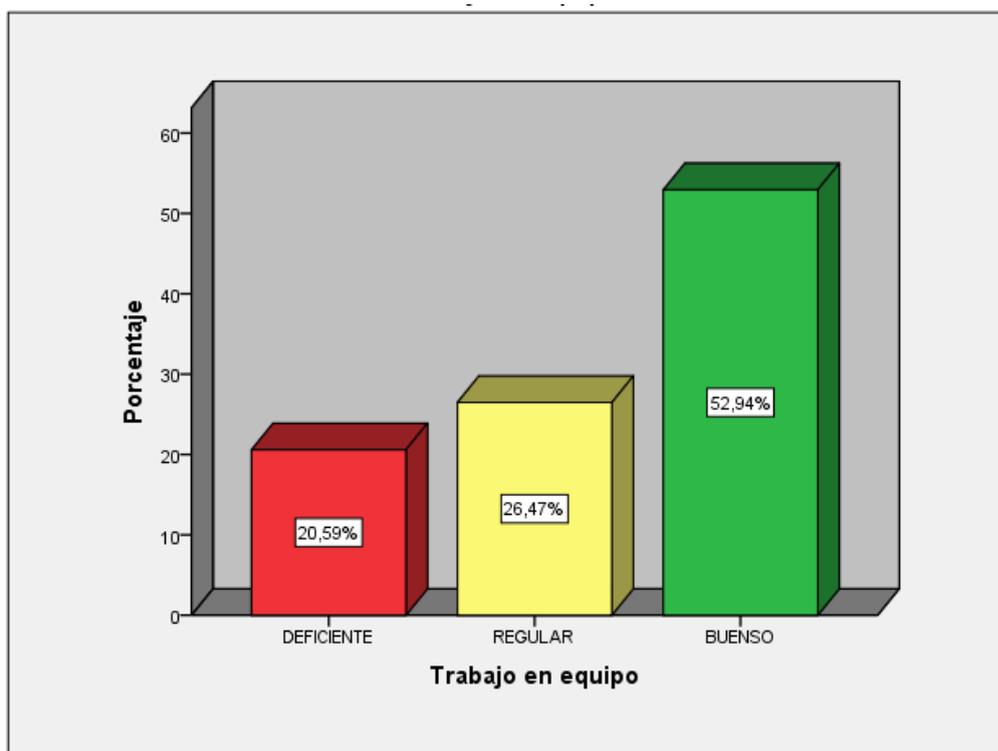


Figura 08 Trabajo en equipo

Interpretación:

De la tabla 12 figura 08 se observa que la dimensión responsabilidad de la variable rendimiento laboral alcanzan el 20,59% un nivel deficiente, el 26,47% alcanzan un nivel regular y el 52,94% alcanza un nivel bueno, evidenciándose la primacía de un nivel bueno.

3.1.2. Tablas cruzadas

Tabla 13

Tabla cruzada Rendimiento laboral*Factores motivacionales

		Factores motivacionales			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Rendimiento laboral	Deficiente	Recuento	7	0	1	8
		% del total	20,6%	0,0%	2,9%	23,5%
	Regular	Recuento	0	10	3	13
		% del total	0,0%	29,4%	8,8%	38,2%
	Bueno	Recuento	1	2	10	13
		% del total	2,9%	5,9%	29,4%	38,2%
Total	Recuento	8	12	14	34	
	% del total	23,5%	35,3%	41,2%	100,0%	

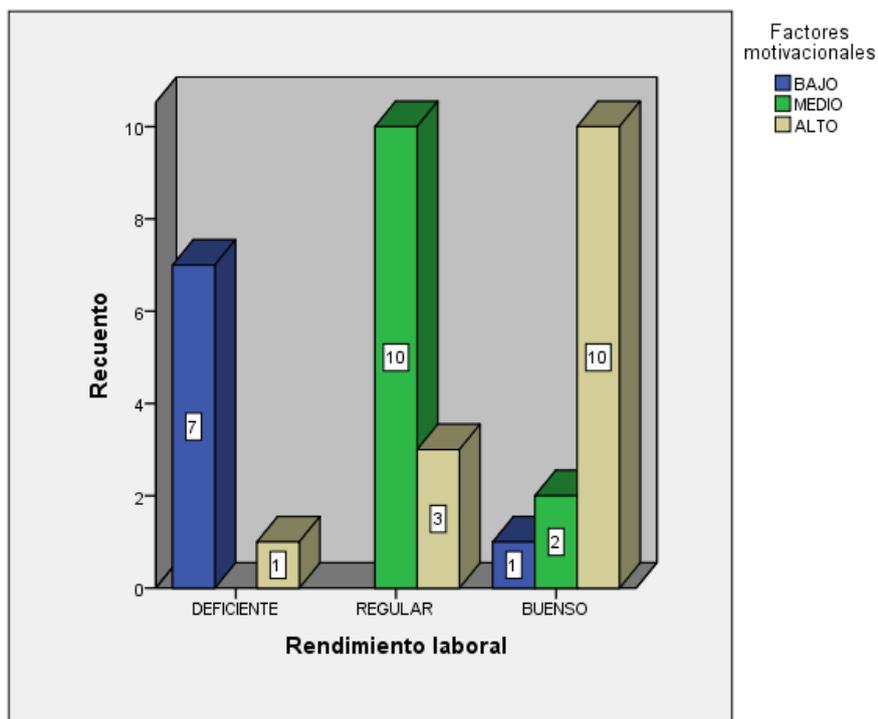


Figura 09 Rendimiento laboral

Interpretación:

De la tabla 13 figura 09 se observa que cuando los factores motivacionales alcanzan un nivel bajo, el 20,6% es deficiente en el rendimiento laboral, solo el 2,9% manifiesta que es bueno.

Cuando los factores motivacionales alcanzan en nivel medio se observa que el 10% tiene un rendimiento regular y solo el 5,9% tiene un rendimiento bueno.

Cuando los factores motivacionales tienen un nivel alto el 2,9% tienen un rendimiento laboral deficiente, el 8,8% tiene un rendimiento regular y el 29,4% alcanzan un rendimiento laboral bueno.

Tabla 14

*Tabla cruzada Rendimiento laboral*Factores motivacionales*

			Factores motivacionales			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Ausencia de motivación	Deficiente	Recuento	6	0	0	6
		% del total	17,6%	0,0%	0,0%	17,6%
	Regular	Recuento	0	7	7	14
		% del total	0,0%	20,6%	20,6%	41,2%
	Bueno	Recuento	2	5	7	14
		% del total	5,9%	14,7%	20,6%	41,2%
Total		Recuento	8	12	14	34
		% del total	23,5%	35,3%	41,2%	100,0%

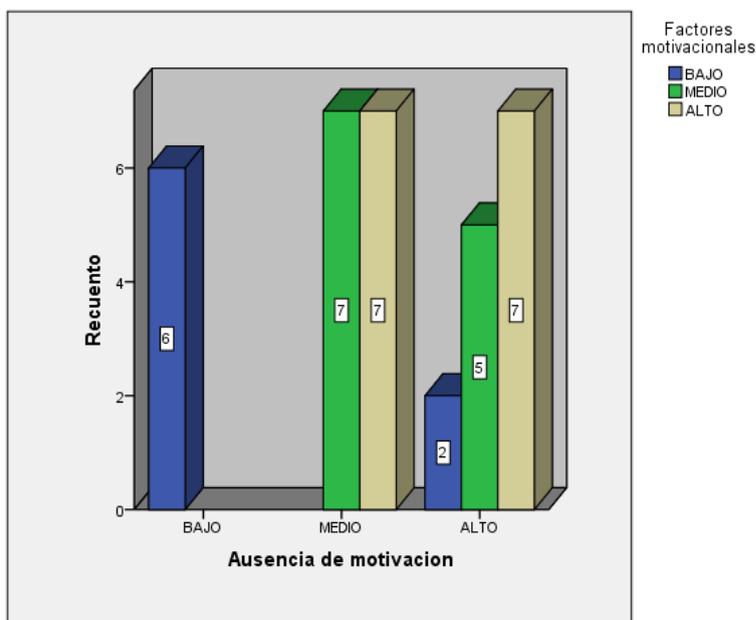


Figura 10 Factores motivacionales y ausencia de motivación

Interpretación:

De la tabla 14 figura 10 se observa que cuando los factores motivacionales alcanzan un nivel bajo, el 17,6 % es deficiente en el trabajo en equipo, solo el 5,9% manifiesta que es bueno.

Cuando los factores motivacionales alcanzan en nivel medio se observa que el 20,6% tiene un rendimiento regular y solo el 20,6 % tiene un rendimiento bueno.

Cuando los factores motivacionales tienen un nivel alto el 20,6 % tienen un rendimiento laboral regular y el 20,6% alcanza un trabajo en equipo bueno.

Tabla 15

Tabla cruzada Regulación externa *Factores motivacionales

			Factores motivacionales			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Regulación externa	Deficiente	Recuento	4	1	2	7
		% del total	11,8%	2,9%	5,9%	20,6%
	Regular	Recuento	1	5	7	13
		% del total	2,9%	14,7%	20,6%	38,2%
	Bueno	Recuento	3	6	5	14
		% del total	8,8%	17,6%	14,7%	41,2%
Total	Recuento	8	12	14	34	
	% del total	23,5%	35,3%	41,2%	100,0%	

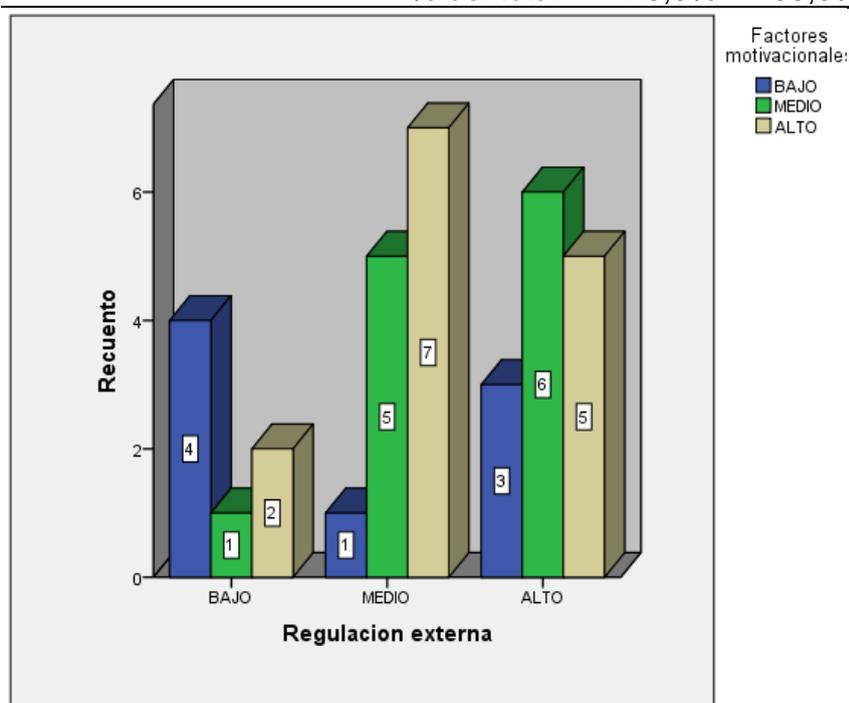


Figura 11 Regulación externa *Factores motivacionales

Interpretación:

De la tabla 15 figura 11 se observa que cuando los factores motivacionales alcanzan un nivel bajo, el 11,8 % es deficiente en el rendimiento laboral, el 2,9% dice que es regular , solo el 14,7% dice que es regular y el 17,6% dice que es bueno

Cuando los factores motivacionales tienen un nivel alto el 5,9 % manifiesta que tienen una regulación externa deficiente el 20,6% regular y el 14,7% alcanza una regulación externa buena.

Tabla 16

*Tabla cruzada Motivación intrínseca*Factores motivacionales*

		Factores motivacionales				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Motivación intrínseca	Deficiente	Recuento	7	0	2	9
		% del total	20,6%	0,0%	5,9%	26,5%
	Regular	Recuento	0	10	2	12
		% del total	0,0%	29,4%	5,9%	35,3%
	Bueno	Recuento	1	2	10	13
		% del total	2,9%	5,9%	29,4%	38,2%
Total	Recuento	8	12	14	34	
	% del total	23,5%	35,3%	41,2%	100,0%	

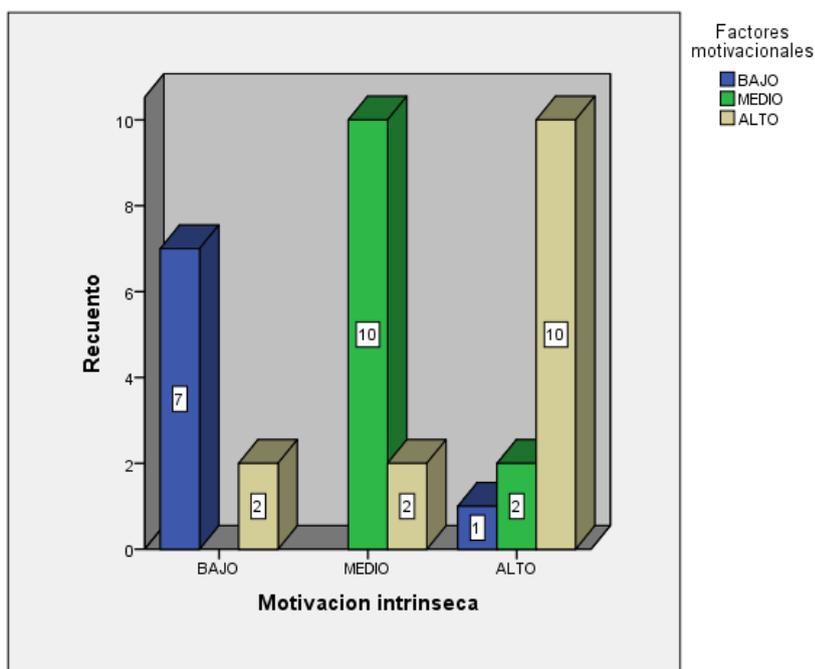


Figura 12 barras sobre Motivación intrínseca*Factores motivacionales

Interpretación:

De la tabla 16 figura 12 se observa que cuando los factores motivacionales alcanzan un nivel bajo, el 20,6 % es deficiente en la motivación intrínseca, el 2,9% dice que es bueno. Cuando los factores motivacionales alcanzan el nivel medio, el 29,4% tiene una motivación intrínseca regular y el 5,9% manifiesta tener una motivación intrínseca buena. Cuando los factores motivacionales tienen un nivel alto el 5,9 % manifiesta que tienen una regulación externa deficiente el 5,9 % regular y el 29,4% alcanza una regulación externa buena.

3.2 Estadística inferencial

Prueba de hipótesis general:

1. Definición de hipótesis

H1: Existe relación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018.

H0: No Existe relación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018.

2. Nivel de significación

$p = 0.05$

3. Estadístico y región crítica

Prueba estadística de correlación de Spearman

Si Sig. (bilateral) < 0.05, se rechaza H_0

4. Resultado

Rho = ,665 Sig. (bilateral) = ,000

5. Decisión

Considerando que el coeficiente de correlación de Spearman es: (Rho = ,665 Sig. = ,000 < $p = 0.05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptamos la alterna es decir la correlación entre las variables.

Tabla 17

Correlación entre Factores motivacionales y rendimiento laboral

			Factores motivacionales	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Factores motivacionales	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Interpretación:

Según la tabla de Correlación entre los variables factores motivacionales y rendimiento laboral se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de 0,665 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 1:

1. Definición de hipótesis

H1: Existe relación entre la Ausencia de motivación y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.

H0: No Existe relación entre la A-motivación y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.

2. Nivel de significación

$p = 0.05$

3. Estadístico y región crítica

Prueba estadística de correlación de Spearman

Si Sig. (bilateral) < 0.05, se rechaza H_0

4. Resultado

$Rho = ,564$ Sig. (bilateral) = ,103

5. Decisión

Considerando que el coeficiente de correlación de Spearman es: ($Rho = ,564$ Sig. = ,001 > $p = 0.05$), por lo que no se rechaza la hipótesis nula es decir que no existe la correlación entre la variable rendimiento laboral y su primera dimensión A-motivación.

Tabla 18

Correlación entre ausencia de motivación y rendimiento laboral.

		Rendimiento		
		laboral	Ausencia de motivación	
Rho de Spearman	Rendimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
	laboral	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	34	34
Ausencia de motivación	Ausencia de motivación	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
	N	34	34	

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

Interpretación:

Según la tabla de Correlación entre el rendimiento laboral y la ausencia de motivación se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,564 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 2:**1. Definición de hipótesis**

H₁: Existe relación entre Regulación externa y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.

H₀: No Existe relación entre Regulación externa y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao ,2018.

2. Nivel de significación

$p = 0.05$

3. Estadístico y región crítica

Prueba estadística de correlación de Spearman

Si Sig. (bilateral) < 0.05, se rechaza H₀

4. Resultado

Rho = ,033 Sig. (bilateral) = ,366

5. Decisión

Considerando que el coeficiente de correlación de Spearman es: (Rho =, 336 Sig. = ,033 > $p = 0.05$), por lo que no se rechazó la hipótesis nula es decir que no existe correlación entre la variable rendimiento laboral y su segunda dimensión Regulación externa.

Tabla 19

Correlación entre regulación externa y rendimiento laboral

			Rendimiento laboral	Regulación externa
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,366*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	34	34
	Regulación externa	Coefficiente de correlación	,366*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	34	34

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

Interpretación:

Según la tabla de Correlación entre el rendimiento laboral y Regulación externa se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,366 el cual es una correlación moderada positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 3:**1. Definición de hipótesis**

H₁: Existe relación entre la Motivación intrínseca y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.

H₀: No Existe relación entre Motivación intrínseca y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.

2. Nivel de significación

$p = 0.05$

3. Estadístico y región crítica

Prueba estadística de correlación de Spearman

Si Sig. (Bilateral) < 0.05, se rechaza H₀

4. Resultado

Rho = ,320 Sig. (Bilateral) = ,065

5. Decisión

Considerando que el coeficiente de correlación de Spearman es: (Rho = ,878 Sig. = ,000 > $p = 0.05$), por lo que no se rechazó la hipótesis nula es decir que no existe correlación entre la variable rendimiento laboral y su tercera dimensión Motivación intrínseca.

Tabla 20

Correlación entre motivación intrínseca y rendimiento laboral

			Rendimiento laboral	Motivación intrínseca
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Interpretación:

Según la tabla de Correlación entre el rendimiento laboral y motivación intrínseca se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,878 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación titulada factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao 2018; determina la relación entre ambas variables, se basada en un cuestionario y una guía de observación aplicados al personal asistencial de salud, y del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

En relación a la hipótesis general, se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de 0,665 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ,este resultado coincide con la investigación Llagas en el 2015 , en la que refiere que existe una relación directa y positiva ($r= 0.665$) entre la motivación y desempeño laboral de la Enfermera del servicio de Neonatología H.N.A.L.

En relación a la hipótesis específica 01, se observa Correlación entre el rendimiento laboral y la ausencia de motivación se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,564 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.Este resultado encuentra similitudes con la investigación del autor Serrano (2016), quien concluye que los factores que influyen en la motivación van a intervenir de forma significativa sobre el rendimiento laboral con una correlación de 0.564.

En relación a la hipótesis específica 02, se observa una Correlación entre el rendimiento laboral y Regulación externa también se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,366 el cual es una correlación moderada positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.Este resultado encuentra similitudes con la investigación Llagas en el 2015, en la que refiere que existe una relación directa y positiva entre la motivación y desempeño laboral de la Enfermera del servicio de Neonatología H.N.A.L al igual que en cada una de sus dimensiones.

Finalmente en relación a la hipótesis específica 03, los resultados encontrados podemos observar que existe Correlación entre el rendimiento laboral y motivación intrínseca es por ello que se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,878 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado discrepa con la investigación de Rosas (2017), donde el autor concluyó que no existe relación lineal directa entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casdel Hnos S.A. del Distrito de La Victoria, 2017. así como en cada una de sus dimensiones.

V. CONCLUSIONES

Primera: En relación a la hipótesis general, se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de 0,665 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio .

Segunda: En relación a la hipótesis específica 01, se observa Correlación entre el rendimiento laboral y la ausencia de motivación se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,564 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio.

Tercera: En relación a la hipótesis específica 02, se observa una Correlación entre el rendimiento laboral y Regulación externa también se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,366 el cual es una correlación moderada positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio.

Cuarta: Finalmente en relación a la hipótesis específica 03, los resultados encontrados podemos observar que existe Correlación entre el rendimiento laboral y motivación intrínseca es por ello que se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,878 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio.

VI. RECOMENDACIONES

- Debido a que se encontró correlación entre el Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018 se recomienda al director a cargo del centro implementar estrategias innovadoras de motivación tanto intrínseca y extrínseca dirigidas al personal que laboran en Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao.
- Debido a que se encontró relación significativa entre la A-motivación y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018; se sugiere el desarrollo de medidas correctivas a través de estrategias que desarrollen los factores motivadores logrando así el incremento del rendimiento laboral para llegar alcanzar la eficiencia y la eficacia al prestar servicios de salud.
- Debido a que se encontró relación significativa entre la regulación externa y el rendimiento laboral del personal Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018; se sugiere la mejora y disposición de los ambientes laborales , materiales e insumos necesarios para atención de los pacientes , fomentar la mejora en la comunicación con los compañeros de trabajo basándose en el respeto logrando que el trabajador se desenvuelva en una ambiente laboral optimo logrando así a contribuir con una buen rendimiento laboral.
- Debido a que se encontró relación significativa entre la Motivación intrínseca y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018; se sugiere a los directivos del centro de salud el desarrollo de estrategias innovadoras basados en el reconocimiento de la labor los trabajadores en función las metas logradas, así como un pr de incentivos articulado a los objetivos institucionales.

VII. REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología organizacional e industrial*. 2010 (Sexta ed.).
- Abbagnano, N. (2004). *Diccionario de Filosofía*. México.
- Arias, F., & Heredia, V. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño* (Quinta ed.). México DF: Trillas.
- Bobadilla Asenjo, E. (2016). *Factores motivacionales y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de EsSalud Chilayo, Abril - Octubre, 2016*. Tesis maestría, Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado, Chiclayo. Recuperado el 18 de Enero de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2741/bobadilla_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bohlander, S. (2003). *Administración de recursos humanos* (Cuarta ed.). México D. F.
- Bravo Urbina, P. (s.f.). *Estudio psicológico y de las variables de Clima Laboral, Calidad de Trato, Satisfacción Subjetiva, Niveles de Estrés y Depresión, en el personal de Enfermería de la Unidad de Tratamiento Intensivo Quirúrgico del Hospital Clínico de la Pontificia*. Universidad Católica de Chile, Chile. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de http://aniorte.eresmas.com/archivos/tesis_licenciat_estud_psicolog_enfermer.pdf
- Calderón Molina, V., & Solís Agüero, S. (2008). *Influencia de las condiciones laborales en la motivación del personal del área de salud de montes de oca y recomendaciones para el diseño de un plan formal de incentivos*. Tesis de maestría, Universidad Estatal a distancia vicerrectoría académica escuela de ciencias exactas y naturales. Sistemas de estudio Posgrado, Costa Rica.
- Campos Huarez, M. (2017). *Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte Lima – 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 18 de Marzo de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12652/Campos_HMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Cubero, L. (2007). *Investigación de campo sobre la satisfacción laboral de los obreros de las maquilas en Choloma y propuesta de programa gestión humana empresarial en las maquilas en el municipio de Choloma, Cortes*. Tesis de especialización en administración de empresas con especialidad en recursos humanos, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras.
- Donabedian, A. (1991). *La calidad de la atención médica*. México: Prensa Médica Mexicana.
- Duane, R. (2007). *Administración Estratégica* (Septima ed.). Colombia: CCEbgage Learning.
- Enrique, C., Pivaral, C., & Adalberto, S. (2004). Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002. *Rev Med IMSS*, 42(3), 193-198.
- García Ospina, C., López Ríos, L., Osorio Gómez, L., & Realpe Delgado, C. (2007). Desempeño Profesional de los Egresados del Programa de Enfermería de la Universidad de Caldas y su relación con la Ley de Seguridad Social en Salud y con el Perfil de Formación, Manizal. *Hacia la promoción de la Salud*, 2(1), 91-108.
- García Ramos, M., Luján López, M., & Martínez Corona, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 15(2), 63-72.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0*. Bostón: Allyn & Bacon.
- Gonzales, E. (2014). Comunicación efectiva factor determinante en el desempeño laboral del personal de la dirección de recursos humanos de la policía del Estado Carabobo. (Tesis inédita de Magíster). Universidad de Carabobo., Barbula.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc-Graw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (Segunda ed.). New York: Wiley.

- Huamaní Supo, L. (s.f.). Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral. Recuperado el 25 de Febrero de 2018, de <https://www.monografias.com/trabajos38/factores-de-motivacion/factores-de-motivacion.shtml>
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2003). Comportamiento organizacional: concepto, problemas y prácticas (Séptima ed.). México: McGraw-Hill.
- Larico Apaza, R. (2014). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca 2014. Tesis maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez - Escuela de Posgrado, Juliaca. Recuperado el 22 de Junio de 2018, de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llagas Chafloque, M. (2015). Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015. Tesis maestría, Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 30 de junio de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8660/Llagas_CMG.pdf
- Marin Samanez, H., & Placencia Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. Recuperado el 13 de Marzo de 2018, de <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Marshall, J. (2010). *Motivación y Emoción* (Quinta ed.). México: Mc-Graw Hill. Recuperado el 12 de Marzo de 2018, de http://www.academia.edu/28436051/Motivacion_y_Emocion_John_Marshall_Reeve_es_scribd_com
- Martínez, L., & Tortosa, G. (2005). *Ámbitos de la aplicación de la Psicología Motivacional*. España: Desclée De Brouwer, S.A.
- Messing, C. (2009). *Desmotivación, insatisfacción y abandono de proyectos en los jóvenes*. Buenos Aires: Noveduc.

- Ministerio de Salud. (1999). *Gestión de recursos humanos*. Lima, Perú: Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud Área de Capacitación y Apoyo a la Gestión. Recuperado el 12 de Junio de 2018, de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/gestion%20recursos%20humanos.pdf>
- Pacheco Quiroz, L., Martínez Hernández, M., Alba Cenicerros, M., & Ibarra Rojo, M. (1994). Grado de satisfacción del personal de enfermería en unidades de medicina familiar. *Rev Enferm IMSS*, 6(1), 33-36.
- Palmar, R., & Valero, J. (Enero-Abril de 2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Recuperado el 12 de Marzo de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Paucar Sánchez, W. (2010). *Factores motivacionales en la calidad de la gestión en el Instituto Superior Pedagógico Público "Huaraz"*. Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Facultad de Educación - Unidad de Postgrado, Huaraz. Recuperado el 12 de julio de 2018, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/3140/Paucar_sw.pdf?sequence=1
- Pescosolido, T. (2002). *Emergente Líder como Administrador* (Primera ed.). Quarterly: Editorial.
- Ramírez Rodríguez, M. (2015). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM-Estelí), en el año 2015*. Tesis Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Facultad Regional Multidisciplinaria, Managua, Nicaragua. Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de <http://repositorio.unan.edu.ni/2723/1/17458.pdf>
- Ramlall, S. (2004). A review of employee motivation: theories and their implications for employee. *Journal of American Academy of Business*, 5(1/2), 52-63.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22a ed.). Madrid.

- Reátegui Arévalo, L. (2016). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado, Tarapoto.
- Reyes, I. (2007). *El significado de la motivación para el profesional de enfermería*.
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento organizacional* (Tercera ed.). México: Prentice-Hall.
- Robbins, S., & Couter, M. (2004). *Administración*. México: Pearson.
- Salvador Hernandez. (2009). *Impacto de la satisfacción y desempeño laboral en el cliente externo, 2009*. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/satisfaccion-y-desempeno-laboral-cliente-externo.htm>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Business Support Aneth S.R.L.
- Sennett, R. (s.f.). *Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Obtenido de <http://www.xtec.es/~jortiz15/sennett.htm>
- Serrano Mendoza, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo*. Tesis magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Facultad de Ciencias Administrativas - Unidad de Posgrado, Lima. Recuperado el 14 de Enero de 2018, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1
- Stoner, J. (2006). *Administración de Empresas Públicas*. España: McGraw-Hill.
- Sum Mazariegos, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades., Quetzaltenango. Recuperado el 04 de Enero de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

- Vadillo, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. (Octavo ed.). Madrid: ESIC.
- Vásquez Sosa, S. (2006). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana, Lima. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/488/Vasquez_ss.pdf;jsessionid=847F9626EBE8730A32B4C1DF8E7201A8?sequence=1
- Velasco, E., Bautista, H., Sánchez, F., & Cruz, L. (2011). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del instituto tecnológico superior de Tantoyuca*. Recuperado el 2018 de Junio de 23
- Werther, W., & Davis, K. (1988). *Administración de personal y recursos humanos* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.
- Rosas, Y. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CASDEL HNOS S.A 2017. Tesis de Licenciatura en administración de empresas .Universidad César Vallejo. Recuperado el 02 de agosto del 2018, de:*
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7208>

VIII. ANEXOS

Anexo 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.

AUTOR: Girón Palomo, Carmen Delfina

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: Factores motivacionales			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<p>General:</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la A-motivación y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la regulación externa y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la A-motivación y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la regulación externa y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao,</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>Existe relación entre la A-motivación y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.</p> <p>Existe relación entre la regulación externa con el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018.</p> <p>Existe relación entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud</p>	<p>A-motivación</p> <p>Regulación externa</p> <p>Motivación intrínseca</p>	<p>. No intencional . No valorada . Incompetencia . Pérdida de control</p> <p>. Obediencia . Recompensas externas . Castigos</p> <p>. Interés . Disfrute . Satisfacción inherente</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>5, 6 7 8,9</p> <p>10,11,12 13,14,15 16,17,18,19</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo</p> <p>Técnica e Instrumento: Encuesta Cuestionario</p>

Puerto Nuevo -Callao ,2018?	2018.	Puerto Nuevo - Callao, 2018.				
Variable 2: Rendimiento laboral						
Dimensiones		Indicadores		Ítems		Niveles o rangos
1. Calidad del trabajo		. Capacidad minuciosa . Iniciativa laboral . Metodología Coherente		1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15		Siempre Casi siempre A veces Casi nunca
2.Responsabilidad		. Actuación con eficiencia y autonomía. . Capacidad de solución de problemas.		16,17,18 19,20 21,22,23,24		Nunca Técnica e Instrumento: Observación
3.Trabajo en equipo		.Capacidad de integración. . Liderazgo en labores en conjunto.		25,26		Guía de observación.

ANEXO 02**CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y
LABORALES DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD PUERTO
NUEVO - CALLAO****INTRODUCCIÓN:**

Buenos días, mi nombre es Carmen Delfina Girón Palomo, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Unidad de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo y me encuentro realizando un estudio de investigación sobre: “Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018”, los datos recolectados serán con fines de investigación, la información brindada se mantendrá en anonimato y será confidencial.

INSTRUCCIONES:

Por favor le agradeceré completar los espacios en blanco, lea atentamente y marque con una (X) la respuesta que usted crea se adecue a su necesidad, según corresponda.

Gracias por su valiosa colaboración.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Edad: _____ años

2. Sexo:

a) Masculino

b) Femenino

CARACTERÍSTICAS LABORALES

3. Tiempo que labora en la institución:

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 5 años
- c) 6 a 10 años
- d) Más de 10 años

4. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- a) Médico
- b) Odontólogo
- b) Enfermera (o)
- c) Obstetra
- d) Psicólogo
- e) Técnico en enfermería
- f) Personal administrativo

ANEXO 03
CUESTIONARIO DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES DEL
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD PUERTO NUEVO - CALLAO,
2018.

ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS

(Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010)

Instrucciones:

A continuación, se muestran proposiciones relacionadas a los Factores motivacionales por los que usted se desempeña en su trabajo en general. Para cada uno de los 19 enunciados, indique por favor en qué medida la proposición corresponde actualmente a uno de los motivos por los que usted se encuentra realizando su trabajo. Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

¿Por qué pones o pondrías mucho esfuerzo en tu trabajo en general?	1	2	3	4	5
1. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.					
2. Porque me divierto haciendo mi trabajo.					
3. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.					
4. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo.					
5. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mi jefe, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc.).					
6. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.					
7. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mi jefe, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc.					
8. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.					
9. Me esfuerzo mucho, porque creo que vale la pena esforzarse en este trabajo.					
10. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.					
11. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.					
12. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.					
13. Hago este trabajo, puesto que le encuentro sentido.					
14. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.					
15. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo.					
16. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí.					
17. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.					
18. Me esfuerzo, porque siento que estoy utilizando adecuadamente mi tiempo en el trabajo.					
19. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mi jefe,					

los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc.)					
--	--	--	--	--	--

ANEXO 04

GUÍA DE OBSERVACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL

Instrucciones: El presente documento sirve para recolectar datos respecto a sus impresiones del rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo.

Alternativas de evaluación:

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

N°	CALIDAD DEL TRABAJO:	Escala				
		1	2	3	4	5
Capacidad minuciosa						
1	Produce o realiza un trabajo con errores					
2	Realiza un trabajo ordenado.					
3	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
4	Produce o realiza un trabajo metódico.					
Iniciativa laboral						
5	Demuestra iniciativa en la realización de actividades.					
6	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
9	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
Metodología coherente						
10	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
11	Accede a instancias de actualización de conocimientos de manera					

	formal y aplica nuevas metodologías en el ejercicio de sus funciones.						
12	Puede trabajar independientemente utilizando metodologías coherentes.						
	RESPONSABILIDAD:						
	Actuación con eficiencia y autonomía						
13	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.						
14	Cuando el jefe del Centro de Salud no se encuentra, asume con responsabilidad las funciones administrativas del Centro.						
15	Se mantiene en constante capacitación y actualización de conocimientos sobre su profesión para brindar una mejor atención.						
	Capacidad de solución de problemas						
16	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos que se presentan en el Centro de Salud.						
17	Reacciona de forma calmada y eficientemente frente a dificultades.						
18	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas.						
	TRABAJO EN EQUIPO						
	Capacidad de integración						
19	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.						
20	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas en equipo.						
21	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo en equipo dentro del Centro de Salud.						
22	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud.						
23	Colabora con sus compañeros armoniosamente sin considerar raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.						
	Liderazgo en labores de conjunto						
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.						

25	Informa oportunamente a su jefe sobre acciones efectuadas en forma conjunta con sus compañeros en el Centro de Salud.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					

ANEXO 05

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio. Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018

Objetivo. Determinar la relación entre los factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018.

Metodología. Consistirá en un estudio de nivel correlacional.

Seguridad. El estudio no pondrá en riesgo la salud laboral, física ni psicológica de usted ni la de su familia.

Participantes en el estudio. Personal del Centro de Salud Puerto Nuevo del Callao.

Compromiso. Se le pedirá su consentimiento informado para poder aplicarle los instrumentos de recolección de datos (guías de entrevistas y guía de observación). Para tal efecto es posible contar con su aprobación refrendándolo con su firma y la de un testigo de ser el caso. No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, a los investigadores responsables.

Tiempo de participación en el estudio. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 30 a 45 minutos.

Beneficio por participar en el estudio. El beneficio que usted obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información por escrita, oportuna y actualizada sobre seguridad quirúrgica competitiva en el marco de la administración estratégica moderna.

Confidencialidad. La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia quien patrocina el estudio. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

Derechos como participante. La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Le notificaremos sobre cualquier nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

Responsables del estudio.

Comuníquese con: Girón Palomo, Carmen Delfina Celular 993745750

Yo, _____, acepto participar en el estudio, habiendo leído la información proporcionada y teniendo la oportunidad de preguntar mis dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente; consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de suspender en cualquier momento la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

Firma del participante: _____

DNI.: _____.



Huella digital

Investigador.

Firma _____

DNI.: _____.

ANEXO 06

CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE REALIZAR EL ESTUDIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 10 de julio de 2018

Carta P.348 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
 Doctor Vicente Pastor Solano Guillen
 CENTRO DE SALUD PUERTO NUEVO - CALLAO
 Atención:
 Jefe del Centro de Salud Puerto Nuevo- Callao

Asunto: Carta de Presentación del estudiante CARMEN DELFINA GIRÓN PALOMO

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CARMEN DELFINA GIRÓN PALOMO identificado(a) con DNI N.º 43451234 y código de matrícula N.º 7001146710; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo, Callao - 2018.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas

Jefe de Unidad
 ESCUELA DE POSGRADO

FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Danto Bcy, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 5030 Anx.:2150
ATE Carretera Central Km. 3,7 Tel.:(+511) 200 8030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2660.

ANEXO 7: AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION CIENTIFICA

Solicita: Autorización para realizar

Investigación científica.

Doctor Vicente Pastor Solano Guillen :

Jefe del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao

Yo, Carmen Delfina Girón Palomo, identificada con D.N.I. N° 43451234, licenciada en enfermería, ante usted respetuosamente expongo:

Que estando por concluir mi estudios de maestría en Gestión de los Servicios de Salud. en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. permiso para realizar la tesis de investigación denominada "Factores Motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo ,Callao- 2018" para optar el título de maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

Para lo cual solicito su autorización para facilitar la aplicación del instrumento a los profesionales de salud que labora en su institución.

Por lo expuesto, agradeceré a usted acceder a lo solicitado.

Lima, 06 de Julio del 2018



Lic. Enf.: Carmen Delfina Girón Palomo

E-mail: licenfermeria_2013@hotmail.com


Carmen D. Girón Palomo
Lic. en Enfermería
C.E.P. 56443

ANEXO 8 ARTÍCULO CIENTÍFICO

Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018

Lic. Carmen Delfina Girón Palomo

Email: licenfermeria_2013@hotmail.com

Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018.

El método utilizado fue hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal con un nivel de investigación descriptivo correlacional. Para lo cual, se trabajó con una población de 34 trabajadores de salud que laboran en el centro de salud. Los instrumentos de investigación fueron un cuestionario sobre factores motivacionales, y una guía de observación para obtener información sobre el rendimiento laboral, generando posteriormente una base de datos en el software SPSS, para realizar el análisis estadístico.

En relación a la hipótesis general, se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de 0,665 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral.

Palabras claves: Factores motivacionales, rendimiento laboral, a-motivación, regulación externa, motivación intrínseca.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine what exists between the motivational factors and the work performance of the personnel of the Puerto Nuevo Health Center - Callao, 2018.

The method used was hypothetical deductive with quantitative approach, applied type, non-experimental design, cross-section with a level of correlational descriptive research. For which, we worked with a population of 34 health workers who work in the health center. The research instruments were a questionnaire on motivational factors, and an observation guide to obtain information on work performance, subsequently generating a database in the SPSS software, to perform the statistical analysis.

In relation to the general hypothesis, a significant relationship is observed with a p value of 0.000 less than 0.05 and a degree of correlation of 0.665 which is a high positive and significant correlation, with which the null hypothesis is rejected and The alternative hypothesis is accepted, that is, the relationship between motivational factors and work performance.

Keywords: Motivational factors, work performance, a-motivation, external regulation, intrinsic motivation.

Introducción

Serrano Mendoza (2016), Actualmente hay un aumento progresivo sobre la importancia de la productividad, y la competitividad laboral, siendo imprescindible en las organizaciones de servicio de salud ya sean públicas o privadas incorporarse a las demandas globales de la calidad y competitividad; asumiendo el compromiso de mejorar consecutivamente su talento humano dotando de ambientes positivos, de personas satisfechas con su trabajo, dentro de un marco de mecanismos para lograr un alto grado de motivación

Calderón & Solís (2008), Estar motivado en el trabajo, aporta sentido a sus vidas, origina respuestas psicológicas positivas como autoestima, autorrealización y de competencia, consideración de ser útiles y que encuentren un reconocimiento social.

En el momento que los factores motivacionales son imponderables, van a poder elevar la satisfacción (Velasco, Bautista, Sánchez, & Cruz, 2011).

En el Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, se evidencia que el personal labora de manera desmotivada esto se puede traducir en falta de interés por llegar temprano, faltas a repetición, descansos médicos a veces injustificados, malas relaciones interpersonales, ausencia de ambientes como vestidores, ambientes donde puedan ingerir alimentos. Todos estos hechos mejorarían con una propuesta distinta enfocada en mejorar los beneficios laborales del personal a corto plazo, ya que el factor humano juega un papel fundamental dentro de una institución. Por tanto, sin el talento humano no existe la organización y de ellas depende en gran medida el éxito y la continuidad de la misma.

Por ello mi preocupación en demostrar y determinar;

¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao, 2018?

Llagas (2015), en su tesis “*Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015*”.

Estudio con método hipotético deductivo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, estuvo constituida por una población de 30 profesionales de enfermería.

Los resultados obtenidos con un valor del coeficiente Spearman de (0.850) con una significancia estadística de $p=0.000$ y siendo este menor al nivel propuesto de 0.01, donde existe una relación directa y positiva ($r=0.850$) con la variable desempeño laboral de la Enfermera del servicio de Neonatología H.N.A.L, al igual que la relación directa y positiva con cada una de sus dimensiones.

Rosas (2017), realizó una tesis titulada: *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casdel Hnos S.A. del Distrito de La Victoria*.

El estudio es de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal con una población conformada por 50 colaboradores de la por 50 colaboradores de la empresa Casdel Hnos S.A. Los instrumentos que se emplearon consistieron una encuesta tipo Likert.

Los resultados obtenidos señalaron que no existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral ($Rho=0.070$), Sig. (Bilateral) = 0.627; ($p \geq 0.05$). Este mismo resultado se evidenció con las dimensiones de la motivación, como el caso de factores extrínsecos ($Rho=0.004$), Sig. (Bilateral) = 0.980; ($p \geq 0.05$) y factores intrínsecos ($Rho=0.120$), Sig. (Bilateral) = 0.407; ($p \geq 0.05$). Finalmente se concluyó que no existe relación lineal directa entre motivación y desempeño laboral.

Definición de factores motivacionales

Herzberg (1959) señala que las personas están influenciadas por dos factores que aumentan la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción; el cual es el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo

Dimensiones: Herrera y Matos (2009) bajo la teoría de la autodeterminación de Deci & Ryan (1985), establece un modelo explicativo de la motivación humana, ellas se miden a través de tres dimensiones.

- **A-Motivación.**-hace referencia a la ausencia de motivación hacia una actividad o una tarea lo cual se le ha llamado apatía
- **Regulación externa.** Se refiere a ejecutar una actividad con el objetivo de recibir una recompensa o evitar un castigo.
- **Motivación Intrínseca.** Es el acto de llevar a cabo una actividad por uno mismo, por placer o interés, y debido a que constituye un reto realizar una actividad y la satisfacción que uno percibe cuando realiza actividades interesantes.

Definición de rendimiento Laboral

Llagas (2015), El rendimiento laboral constituye la piedra angular para lograr la efectividad y alcanzar el éxito en una empresa.

Dimensiones del rendimiento laboral

Llagas (2015), hace referencia sobre las dimensiones del rendimiento laboral:

- **Calidad del trabajo.** Gilbert (2003) afirmó que “es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo y por el que una persona utiliza los conocimientos, las habilidades y el buen juicio, asociados a la profesión”
- **Responsabilidad laboral.** Conjunto de recursos y de aptitudes que tiene un individuo para poder desempeñar una determinada tarea (Stoner, Freeman & Gilbert, 2003).
- **Trabajo en equipo.** Stoner, Freeman y Gilbert (2003) refirieron que, en el marco de la función administrativa, hacer referencia a la calidad del trabajo de las empleadas y empleados, como atender a los saberse y los conocimientos. Evidenciar que la experiencia es formativa y de que en equipo se pueden obtener a lo largo de la vida activa.

Metodología

El método de investigación fue hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental, de corte transversal, con un nivel de investigación descriptivo correlacional debido a que se describe la dinámica de cada una de las variables de estudio.

Posteriormente, se va medir el grado de relación de las variables factores motivacionales y rendimiento laboral. Se trabajó con una población de 34 trabajadores de la salud que laboran en el centro de salud Puerto Nuevo –Callao. Los instrumentos de investigación empleados son un cuestionario para conocer los factores motivacionales y una guía de observación para obtener información sobre el rendimiento laboral.

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la observación, los cuales generaron una base de datos en el software SPSS 24, para realizar el análisis estadístico.

Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables en estudio a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

Resultados

Estadística Descriptiva e Inferencial

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada y la guía de observación.

De los 34 encuestados, los factores motivacionales alcanzan un 23,5% de un nivel bajo, el 35,9% un nivel medio, el 41,18% un nivel alto, evidenciándose el mayor porcentaje en un nivel alto, expresando que si hay factores motivacionales y en relación a la variable rendimiento laboral alcanzan el 25,53% un nivel deficiente, el 38,24% alcanzan un nivel regular y el 38,24% alcanza un nivel bueno, evidenciándose la primacía de un nivel medio y el nivel alto

Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con un nivel de significancia de 0.05%.

Primera: En relación a la hipótesis general, se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de 0,665 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio.

Segunda: En relación a la hipótesis específica 01, se observa Correlación entre el rendimiento laboral y la ausencia de motivación se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,564 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio.

Tercera: En relación a la hipótesis específica 02, se observa una Correlación entre el rendimiento laboral y Regulación externa también se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,366 el cual es una correlación moderada positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio.

Cuarta: Finalmente en relación a la hipótesis específica 03, los resultados encontrados podemos observar que existe Correlación entre el rendimiento laboral y motivación intrínseca es por ello que se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,878 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio.

Discusión

La investigación titulada factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo – Callao 2018; determina la relación entre ambas variables, se basada en un cuestionario y una guía de observación aplicados al personal asistencial de salud, y del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

En relación a la hipótesis general, se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de 0,665 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ,este resultado coincide con la investigación Llagas en el 2015 , en la que refiere que existe una relación directa y positiva ($r= 0.665$) entre la motivación y desempeño laboral de la Enfermera del servicio de Neonatología H.N.A.L.

En relación a la hipótesis específica 01, se observa Correlación entre el rendimiento laboral y la ausencia de motivación se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,564 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado encuentra similitudes con la investigación del autor Serrano (2016), quien concluye que los factores que influyen en la motivación van a intervenir de forma significativa sobre el rendimiento laboral con una correlación de 0.564.

En relación a la hipótesis específica 02, se observa una Correlación entre el rendimiento laboral y Regulación externa también se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,366 el cual es una correlación moderada positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Este resultado encuentra similitudes con la investigación Llagas en el 2015, en la que refiere que existe una relación directa y positiva entre la motivación y desempeño laboral de la Enfermera del servicio de Neonatología H.N.A.L al igual que en cada una de sus dimensiones.

Finalmente en relación a la hipótesis específica 03, los resultados encontrados podemos observar que existe Correlación entre el rendimiento laboral y motivación intrínseca es por ello que se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,878 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado discrepa con la investigación de Rosas (2017), donde el autor concluyó que no existe relación lineal directa entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casdel Hnos S.A. del Distrito de La Victoria, 2017. así como en cada una de sus dimensiones.

Conclusiones

Primera: En relación a la hipótesis general, se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de 0,665 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio .

Segunda: En relación a la hipótesis específica 01, se observa Correlación entre el rendimiento laboral y la ausencia de motivación se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,564 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio.

Tercera: En relación a la hipótesis específica 02, se observa una Correlación entre el rendimiento laboral y Regulación externa se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,366 el cual es una correlación moderada positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio.

Cuarta: Finalmente en relación a la hipótesis específica 03, los resultados encontrados podemos observar que existe Correlación entre el rendimiento laboral y motivación intrínseca es por ello que se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,878 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio.

Recomendaciones

A la Dirección de recursos humanos del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao:

- Implementar estrategias de motivación dirigidas al personal que laboran en Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao.
- Promover en todo el personal la puesta en práctica de estrategias que desarrollen los factores motivadores, para así desempeñarse en un ambiente conveniente y dirigidas a favorecer en la mejora del cuidado a la persona,

Al personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao:

- Instaurar estrategias que permita superar sus debilidades y enfrentar las amenazas, enriqueciendo sus destrezas y habilidades para hacer frente a las adversidades de las diferentes realidades en los establecimientos de salud donde labora.

Referencias bibliográficas

- Calderón Molina, V., & Solís Agüero, S. (2008). *Influencia de las condiciones laborales en la motivación del personal del área de salud de Montes de Oca y recomendaciones para el diseño de un plan formal de incentivos*. Tesis de maestría, Universidad Estatal a distancia vicerrectoría académica escuela de ciencias exactas y naturales. Sistemas de estudio Posgrado, Costa Rica.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (Segunda ed.). New York: Wiley.
- Llagas Chafloque, M. (2015). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015*. Tesis para optar el título de maestra en gestión de los servicios de la salud, Universidad Particular César Vallejo - Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 30 de junio de 2018, de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8660/Llagas_CMG.pdf
- Rosas, Y. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CASDEL HNOS S.A. 2017*. Tesis de licenciatura en Administración de empresas. Universidad César Vallejo. Recuperado el 02 de agosto del 2018, de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7208>
- Serrano Mendoza, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo*. Tesis magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Facultad de Ciencias Administrativas - Unidad de Posgrado, Lima. Recuperado el 14 de Enero de 2018, de
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1
- Velasco, E., Bautista, H., Sánchez, F., & Cruz, L. (2011). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del instituto tecnológico superior de Tantoyuca*. Recuperado el 23 de junio del 2018

ANEXO 09

ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, SEBASTIAN SANCHEZ DIAZ
 docente de la Facultad..... POS. GRADO y Escuela
 Profesional GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la Universidad César Vallejo (precisar
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"FACTORES MOTIVACIONALES Y RENDIMIENTO
LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD
PUERTO NUEVO - CALLAO, 2018
";
 del (de la) estudiante CARMEN DELFINA GIRÓN PALOMO
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 19.9% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
 Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha. LIMA 15 DE NOVIEMBRE DEL 2018



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 09834804

 Elaboró <u>[Firma]</u> Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Vicerectorado de Investigación
---	--------	--	--

ANEXO 10.

PANTALLAZO DEL TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
 Seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&s=3&u=1051130621&o=989982667

feedback studio Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018 /0 5 de 5

Resumen de coincidencias

19 %

1 www.dspace.uce.edu.ec 2 %
Fuente de Internet

2 Entregado a Universida... 2 %
Trabajo del estudiante

3 Entregado a CONACYT 2 %
Trabajo del estudiante

4 miguelrun.blogspot.com 1 %
Fuente de Internet

5 tesis.usat.edu.pe 1 %
Fuente de Internet

6 dspace.untru.edu.pe 1 %
Fuente de Internet

7 fr.slideshare.net 1 %
Fuente de Internet

Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo
 Lima - Callao, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:
 Girón Palomo, Carmen Delfina

Página: 1 de 83 Número de palabras: 18152 Text-only Report High Resolution Activado

17:21
 14/08/2018

ANEXO 11.
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, CARMEN DELFINA GIRON PALOMO DNI N° 43451234 ,egresado de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) . No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "FACTORES MOTIVACIONALES Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD PUERTO NUEVO -CALLAO, 2018 ."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

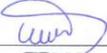
.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 43451234

FECHA: 16 de noviembre del 2018

 	 				
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC		Vicerectorado de Investigación

ANEXO 12.**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN****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
Mgtr. MIGUEL PEREZ PEREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARMEN DELFINA GIRON PALOMO

INFORME TÍTULADO:

FACTORES MOTIVACIONALES Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD
PUERTO NUEVO -CALLAO, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 19 DE AGOSTO DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISEIS (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

