



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores motivadores y el desempeño laboral de los
trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro
Ulloa”, Lima. 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ana Maritza Bravo Heredia

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN:

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

Lima – Perú

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): BRAVO HEREDIA, ANA MARITZA

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

FACTORES MOTIVADORES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSÉ CASIMIRO ULLOA", LIMA. 2018

Fecha: 24 de agosto de 2018

Hora: 2:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alarcón Díaz

Firma:

SECRETARIO: Dr. Cruz Antonio Lip Licham

Firma:

VOCAL: Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por excelencia*

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

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Redacción y APA*

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

Dedicatoria:

Con mucho amor a mi hijo Rodrigo y a mi madre María Patricia.

Agradecimiento:

A Raúl por estar a mi lado para hacer realidad mis metas y a los docentes de la maestría que con sus consejos y guía me ayudaron a culminar con éxito una de estas.

Declaración de Autoría

Yo, Ana Maritza Bravo Heredia, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado:

“Factores motivadores y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Lima, 2018”, en 104 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de julio de 2018

Ana Maritza Bravo Heredia
DNI 08407044

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada

“Factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima. 2018”, cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

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

La autora

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Justificación del estudio	32
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	34
II. Método	
2.1. Diseño	38
2.2. Variables y operacionalización	39
2.3. Población, muestra y muestreo	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47

2.5. Métodos de análisis de datos	52
2.6 Aspectos éticos	54
III. Resultados	56
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	73
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias	77

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos

Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

Anexo 5: Base de datos

Anexo 6: Resultados de las pruebas (print de pantallas)

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la V1: Factores motivadores	42
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable V2: Desempeño Laboral	43
Tabla 3. Distribución de la muestra por estratificación según tipo de servicio asistencial o administrativo	46
Tabla 4. Ficha técnica del Instrumento de la Variable V1: Factores Motivadores	48
Tabla 5. Ficha técnica del Instrumento de la Variable V2: Desempeño Laboral	45
Tabla 6. Validez de contenido para el instrumento factores motivadores	49
Tabla 7. Validez de contenido para el instrumento Desempeño laboral	49
Tabla 8. Niveles para clasificar la confiabilidad del instrumento	50
Tabla 9. Valores de confiabilidad de los factores motivadores y sus dimensiones	51
Tabla 10. Valores de confiabilidad del desempeño laboral y sus dimensiones	48
Tabla 11. Descripción de resultados para la variable factores motivadores	56
Tabla 12. Clasificación de la variable factores motivadores en la dimensión factores extrínsecos	57
Tabla 13. Clasificación de la variable factores motivadores en la dimensión factores intrínsecos	58

Tabla 14.	Descripción de resultados para la variable desempeño laboral	59
Tabla 15.	Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión eficiencia	60
Tabla 16.	Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión eficacia	61
Tabla 17.	Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión conducta social	62
Tabla 18.	Factores motivadores y el desempeño laboral en los trabajadores	63
Tabla 19.	La dimensión factores extrínsecos y la variable desempeño laboral en los trabajadores	64
Tabla 20.	La dimensión factores intrínsecos y la variable Desempeño laboral en los trabajadores del hospital	62
Tabla 21.	Grado de correlación entre las variables factores motivadores y desempeño laboral	66
Tabla 22.	Grado de correlación entre la dimensión factores extrínsecos con el desempeño laboral	67
Tabla 23.	Grado de correlación entre la dimensión factores intrínsecos con el desempeño laboral	68

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Factores motivadores, dimensiones e indicadores	40
Figura 2. Desempeño laboral, dimensiones e indicadores	41
Figura 3. Niveles de correlación según Hernández, Fernández y Baptista	53
Figura 4. Clasificación de la variable factores motivadores según los trabajadores	56
Figura 5. Clasificación de la variable factores motivadores en la dimensión factores extrínsecos	57
Figura 6. Clasificación de la variable factores motivadores en la dimensión factores intrínsecos	58
Figura 7. Evaluación de la variable desempeño laboral según los trabajadores	59
Figura 8. Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión eficiencia	60
Figura 9. Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión eficacia	61
Figura 10. Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión conducta social	62

Resumen

La presente investigación titulada: Factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, transversal. La población de estudio estuvo formada por 720 trabajadores., la muestra por 264 trabajadores. y el muestreo fue de tipo probabilístico y estratificado, La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad del instrumento se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, ya que las respuestas del personal de hospital están en una escala de tipo Lickert, Para la Variable factores motivadores se encontró una confiabilidad de 0.897 y para la variable desempeño laboral una confiabilidad de 0.895, lo que implica ambos instrumentos utilizado son confiables.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: Existe una relación significativa y positiva entre las variables factores motivadores y el desempeño laboral en los trabajadores del hospital de emergencia “José Casimiro Ulloa”. Se determinó un valor de 0,615 para el coeficiente Rho de Spearman, lo que indica una relación media entre ambas variables. Los factores extrínsecos y el desempeño laboral se relacionan significativamente y con un valor del Rho de Spearman de 0,580, lo que indica una relación media y positiva en estas. Los factores intrínsecos y el desempeño laboral se relacionan significativamente y con un valor de Rho de Spearman de 0,539, identificándose una relación media y positiva entre estas.

Palabras claves: factores motivadores, desempeño laboral

Abstract

The present investigation entitled: Motivating factors and their relation with the work performance of the workers of the Emergency Hospital José Casimiro Ulloa, Lima, 2018, had as a general objective To determine the relationship that exists between the motivating factors and the labor performance of the workers of the emergency hospital José Casimiro Ulloa, Lima, 2018.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, descriptive level, correlational, quantitative approach; design (not experimental, transversal) The population consisted of 720 workers, the sample was 264 workers, and the sampling was probabilistic, the technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and determined its reliability through the reliability statistics of the instrument, the Cronbach's Alpha test was used, since the responses of the hospital staff are on a Licker scale. For the Variable motivating factors, the found a reliability of 0.897 and for the labor performance variable a reliability of 0.895, which implies both instruments used are reliable.

The following conclusions were reached: There is a significant and positive relationship between the variables motivating factors and work performance in the workers of the "José Casimiro Ulloa" emergency hospital. A value of 0.615 was determined for Spearman's Rho coefficient, which indicates an average relationship between both variables. The extrinsic factors and the work performance are significantly related and with a spearman's Rho value of 0.580, which indicates an average and positive relationship in these. Intrinsic factors and work performance are significantly related and with a Spearman's Rho value of 0.539, identifying an average and positive relationship between them.

Keywords: motivating factors, work performance

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

El personal que labora en los establecimientos de salud, está sujeto a diferentes tipos de presiones en las funciones o actividades que realizan en su institución, entre ellas tenemos a las normativas, protocolos, procesos, procedimientos internos y otros. Esta situación hace que el trabajador cumpla su labor condicionado a la presión que está sujeto o por ocupar un puesto laboral, o por recibir un sueldo, pero en la mayoría de los casos no se siente motivado para desempeñar estas funciones. La falta de ánimo, la falta de reconocimiento a sus labores u otras inconformidades son algunas de las manifestaciones que se observa en ellos, produciendo un mal servicio o atención hacia los usuarios de los servicios de salud.

Con respecto a los trabajadores, Urcola (2010) refirió:

Los trabajadores son los protagonistas principales de las diversas actividades desarrolladas en la base de toda empresa u organización. Las maquinas, los equipos informáticos y las nuevas tecnologías han facilitado enormemente el trabajo e incrementado a la productividad, pero al final quienes dirigen y controlan las maquinas, quienes programan los equipos informáticos y aplican las nuevas tecnologías son personas (p. 39).

Según el autor, los trabajadores son considerados como el factor que más influye en toda organización y por más adelanto tecnológico que pueda tener la Institución, esta no funcionaría si esta fuerza laboral no estaría presente.

Los usuarios, también conocidos como clientes, son identificados como la razón de ser de toda institución, pero los trabajadores son el centro de la organización de esta. Los usuarios o clientes estarán satisfechos solo si los trabajadores están capacitados y satisfechos. El trabajador en el sector salud, integrado por el personal administrativo y asistencial, constituye el capital humano que mueve a la Institución. La eficiencia, eficacia y calidad de su desempeño en los servicios que presta se refleja principalmente en la satisfacción del usuario externo.

En salud, una atención de calidad no solo está en asociación con una buena infraestructura, maquinas o insumos con que cuente un hospital o cualquier establecimiento de salud, sino principalmente en la competencia, traducido en el desempeño mostrado por los trabajadores al momento de brindar un servicio y cumplir sus funciones. Motivar a su fuerza laboral para mejorar su desempeño, es un factor importante para producir en las personas cambios o mejoras en sus actividades o funciones. La falta de personal con una adecuada preparación, especialmente en el en el sector público, es el problema que enfrenta la mayoría de países en desarrollo, principalmente en América latina.

Este problema aún sigue vigente en los últimos años, y por tal razón se necesita que el personal administrativo y asistencial utilice sus esfuerzos al máximo para brindar esa atención que requiere el usuario de sus servicios y esa carencia no represente un obstáculo para entregar servicios en salud con calidad. Por lo tanto, determinar qué elementos o factores motivan a los servidores públicos en salud para que su desempeño laboral sea óptimo y que cumplan adecuadamente su labor en esas circunstancias es muy necesario. Al respecto la Organización Panamericana de la Salud en su informe “Estrategia de Recursos Humanos para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud” (OPS/OMS, 2017, pp.3-5), sostuvo que se han observado cambios, en los últimos decenios, con respecto a los profundos desequilibrios que existían en la fuerza laboral del campo de la salud, pero aún se subvalora el papel que cumplen los recursos humanos en salud como un factor de cambio social y se sigue viendo como un gasto que se incrementa pero no se le ve como una inversión para obtener cambios positivos en la salud y el progreso de un país. Asimismo, en este informe establecen que, invertir para optimizar la capacidad de atención en el primer nivel de atención es fundamental en el acceso universal a la salud, pero persisten las diferencias remunerativas para los profesionales médicos y no médicos, según su especialidad y en los diferentes niveles de atención, los salarios o sueldos bajos, las pocas oportunidades para mejorar sus competencias profesionales o las deficientes condiciones laborales disminuyen la motivación de los trabajadores del sector salud.

Este informe puso de manifiesto que la fuerza laboral en los servicios de salud es insuficiente y por tal razón es necesario realizar mejoras para motivar y evitar deserciones, sobre todo del personal asistencial, que afectarían las prestaciones de salud a los usuarios. Brindarles los medios necesarios, no solo tecnológicos o de infraestructura, para que reviertan esas carencias es labor de los gestores en el sistema sanitario.

Las Instituciones no funcionan sin personas, en ellas basan sus éxitos o fracasos. Es importante conocerlas y estudiarlas para identificar que los motiva a ser más productivos, eficientes y competitivos para beneficio de la organización, y en consecuencia aplicar políticas y prácticas que les sean más atractivas.

Robbins (1999), refirió que la motivación es un conjunto de procesos que llevan a que una persona desee realizar grandes esfuerzos para lograr los objetivos en una organización condicionada por el esfuerzo de satisfacer necesidades individuales (p.392).

Los trabajadores que laboran en los establecimientos de salud del ámbito público en el Perú, son parte de la problemática que afronta el sector sanitario. Las bajas remuneraciones, la falta de liderazgo, malas condiciones de los establecimientos, resistencia a los cambios, hacen que los trabajadores entren en conflicto con la Institución. Los hospitales públicos, como parte del sistema de salud en el país, son el reflejo de esta situación.

El Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa (HEJCU) no está exento de esta problemática en lo que respecta a su personal administrativo como asistencial, es así que, en uno de sus documentos de gestión, informó que su personal presentaba una cultura organizacional no adecuada y relaciones interpersonales que no contribuían a lograr los objetivos trazados en el hospital (“Plan estratégico Institucional 2012-2016”, p. 24) Asimismo, en dicho documento se planteó, la implementación de programas de motivación para todo el personal.

Una dimensión relacionada con la calidad del servicio se refiere a la capacidad de respuesta en la atención, en la que según Druker (1990) está caracterizado por una disposición y buena voluntad por parte del personal de salud para auxiliar a los pacientes y brindarles un servicio eficiente y oportuno (p.41).

Beteta (2017) en sus tesis “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa-Lima, 2017 en una de sus conclusiones al respecto determinó que la capacidad de respuesta del personal del hospital es regular y en cuanto a la satisfacción el usuario se siente regularmente satisfechos (p.91).

Esta conclusión, nos indica que el personal que labora en HEJCU, cumple sus funciones asistenciales y administrativas, pero no se observa esa disposición a realizarlas de una mejor manera y más eficientemente. La falta de elementos motivadores, que pueden ser salariales, o estén en relación con las condiciones de infraestructura o relaciones interpersonales, o frustran o no incentivan el desarrollo del desempeño laboral con la calidad que se necesita en este Hospital de emergencias que pertenece al Ministerio de salud. Por estas razones resulta importante determinar si existe relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral del personal que labora en el HEJCU, lo que permitirá identificar qué factores motivadores se relacionan con el desempeño laboral, para que las autoridades respectivas puedan tomar acciones de mejora respectivas en su personal administrativo y asistencial.

El HEJCU está ubicado en el distrito de Miraflores, Provincia de Lima, Departamento de Lima. Fue construido en el año 1964 e inaugurado oficialmente como Hospital de emergencias en el año 1980. El hospital tiene 832 trabajadores entre nombrados y contratados de modalidad de Contrato Administrativa de Servicios-CAS, los cuales prestan servicios en la parte asistencial y administrativo. Su infraestructura es antigua y tiene seis pisos, que incluyen dos sótanos y una azotea, construida sobre un área de 1752 metros cuadrados aproximadamente. Presta servicios de Hospitalización, Emergencias, Consulta externa y Cirugías, entre otras actividades asistenciales.

1.2 Trabajos previos

Esta investigación se desarrolló sobre la base de estudios y aportes de otros autores, los cuales fueron elaborados tanto en el contexto nacional como internacional, a continuación, se detalla los principales resultados obtenidos.

Trabajos previos internacionales.

Enríquez (2014) en *“Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México”*, tesis desarrollada para obtener el grado de maestro en la universidad de Montemorelos, México, fijó como objetivos, determinar el tipo de relación entre el grado de motivación y el nivel de desempeño entre sus trabajadores, buscando determinar la motivación como predictor del desempeño de los trabajadores. Fue una investigación cuantitativa, del tipo descriptiva, explicativa, correlacional, transversal y del tipo censal, integrada por 164 trabajadores. Con respecto a los objetivos anteriores el investigador concluyo que hay una fuerte relación lineal positiva y significativa entre el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral, demostrando que hay una influencia significativa del grado de motivación en el nivel de desempeño. Asimismo, concluyo que una mejor motivación origina un mejor desempeño laboral de sus trabajadores.

García (2014), en su tesis de Maestro titulada: *“Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México”*, Universidad de Montemorelos, México, tuvo como objetivo general Identificar si la motivación laboral es predictor del desempeño laboral. El estudio fue del tipo explicativo, descriptivo, de campo, cuantitativa y transversal. Utilizo una muestra de 73 directivos de una población de 108 directivos. Se aplicaron dos cuestionarios. Uno midió el nivel de desempeño laboral y el segundo el grado de motivación laboral. Las conclusiones fueron que la variable predictor, explica el 52.2% de la varianza de la variable dependiente, pues R^2 corregida es igual a 0.522, además concluyo que existe

influencia significativa, rechazándose la hipótesis nula. La motivación laboral resultó ser una variable predictora positiva y fuerte del desempeño laboral.

Montenegro (2016) en *“Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia”*, tesis desarrollada para obtener el grado de maestro por la universidad del Rosario, Colombia, se planteó como objetivo principal Identificar los principales factores motivacionales de los trabajadores del sector de la construcción en este país. Fue un estudio del tipo descriptivo y correlacional. Utilizó teoría relacionada con los factores motivadores, desmotivadores, características intrínsecas y extrínsecas, que están relacionadas con el rendimiento del trabajador, identificando así los factores que conforman la base del instrumento “Study Of Motivators And Demotivators Affecting The Performance Of Employees In The Construction Industry–Questionare”. Se realizó un análisis según categoría del empleado y un análisis de componentes principales (ACP) de motivadores, desmotivadores y de variables de satisfacción laboral de los empleados. Utilizó una muestra de 190 empleados, en quienes aplicó el instrumento. En sus conclusiones, determinó que los motivadores más relevantes fueron: la capacitación para el trabajo, el buen salario y el reconocimiento de sus jefes.

Trabajos previos nacionales.

Oliva (2017) en *“Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015”*, tesis para optar el grado de maestro, Universidad Cesar Vallejo, Perú, se planteó como objetivo determinar la relación positiva y significativa entre las variables motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera. La muestra estuvo integrada por 130 trabajadores de una población de 825 trabajadores, El instrumento fue un cuestionario basado en las teorías de la motivación de Herzberg. La investigación fue descriptiva correlacional, no experimental y transversal. Entre sus conclusiones se tuvo lo siguiente: el desempeño laboral de los trabajadores y su motivación están relacionados positiva y significativamente y además los trabajadores mostraron un nivel de motivación bueno,

destacando una motivación intrínseca alta, y en el caso de la motivación extrínseca un nivel medio, en la motivación trascendental fue bajo y en desempeño laboral un nivel poco eficiente.

Serrano (2016), en su tesis para optar el grado de maestro titulada *“Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo”* de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, se fijó como objetivo determinar aquellos factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Municipalidad de Carabaylo, asimismo determinar la influencia de la motivación intrínseca y extrínseca en el rendimiento. La investigación fue del tipo descriptivo, explicativo y correlacional. La muestra fue de 104 trabajadores, a quienes se les encuestó utilizando dos cuestionarios, uno que midió los factores motivacionales de acuerdo a la teoría de Herzberg y el segundo en relación al desempeño laboral. Se concluyó que existe correlación significativa entre los Factores motivacionales y la variable Rendimiento laboral. También se concluyó que el rendimiento laboral es afectado de manera significativa por los factores motivacionales.

Quispe (2017) en *“Factores de motivación y desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III ESSALUD Puno-2016”*, Tesis de maestro, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú, se planteó como uno de sus objetivos determinar el tipo de relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral observado entre los Médicos de dicho hospital. El diseño considerado fue descriptivo transeccional. Para la muestra se consideró a 83 médicos, utilizó una encuesta y como instrumento un cuestionario de motivación de Herzberg y una escala de autoevaluación del desempeño laboral. Concluyó que los médicos presentaron un nivel de motivación medio, y desempeño laboral entre regular a bueno; la motivación baja está relacionada con un desempeño laboral de regular a deficiente. Este estudio mostro un coeficiente de correlación de Pearson de 0,613, clasificada como una correlación positiva moderada del tipo significativa ($p=0.000$) entre la motivación y el desempeño laboral.

Pillaca (2017), en *“Motivación y desempeño laboral de trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017”*. Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejo, Perú, se fijó como objetivo principal, determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital Sergio E. Bernales. El estudio fue correlacional, cuantitativo y no experimental transversal. La población fue de 175 trabajadores administrativos de dicho Hospital cuya muestra estuvo integrada por 139 trabajadores administrativos. Para la ejecución del estudio se aplicó dos cuestionarios. El cuestionario de Motivación que fue tomado de Ancona, Camacho y García-Muñoz (México, 2012) y para la evaluación de la variable desempeño laboral se elaboró un cuestionario. Se concluyó que las variables motivación y desempeño laboral presentan una relación alta y positiva entre los trabajadores del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Motivación.

Se pueden encontrar muchos autores que definen a la motivación desde diversos enfoques o modelos ya sea el aprendizaje conductual, tesis difundida por Watson (1924) en el que se daba mucha importancia al aprendizaje motivado; el Neo conductista donde el impulso y el incentivo son conceptos motivadores; el Psicoanálisis con el concepto de pulsión ligado a la satisfacción de necesidades fisiológicas. Todas estas escuelas o enfoques se difundieron en las primeras décadas del siglo veinte. Después desde mediados de los años cincuenta, aparecen los enfoques cognitivos y socio cognitivo donde el interés está en el conocimiento sobre la motivación y particularmente aquellos procesos que intervienen en la conducta encaminada al logro de metas. Dentro de este último enfoque tenemos las siguientes definiciones:

Sexton (1977) define a la motivación como un proceso que impulsa a realizar una acción para satisfacer necesidades y lograr metas trazadas por la persona (p.162).

David y Newstrom (1993) analizan el comportamiento de la persona y sostienen que las personas, empleados, cuando inician una actividad laboral desean satisfacer sus necesidades de existencia, esto es seguridad, sueldo, condiciones laborales, entre otros, luego este se enfocara en las relaciones laborales tratando de integrarse y adaptarse, así como la aceptación en el entorno laboral, para finalmente buscar el crecimiento o autorrealización personal.

Para Robbins (1999), motivación es la voluntad de la persona para realizar altos niveles de esfuerzo con fines de alcanzar metas organizacionales, pero esta voluntad se condiciona a la capacidad para satisfacer una necesidad individual. La motivación resulta de la relación del individuo con su entorno.

Según González (2008), define la motivación como una compleja integración de procesos psíquicos que regula el comportamiento, determinando la dirección, la intensidad y el sentido del comportamiento. La motivación es, un punto o lugar intermedio entre la personalidad de la persona y como realiza sus actividades.

Chiavenato (2009), define la motivación como el producto de la interacción entre la persona y el momento que le toca vivir. Es un ciclo que mueve o impulsa a la persona a actuar de una manera determinada.

Teorías de la motivación.

En Psicología existen muchas teorías sobre la motivación. Entre las primeras que surgió fue la de Maslow, en el año 1943. Posteriormente en la década siguiente surgieron nuevas teorías como la teoría X e Y de Mc Gregor, asimismo la teoría de los dos factores de Herzberg, entre otros. Al respecto Robbins (2004) nos dice que estas teorías representan los cimientos de otras y que aún se siguen utilizando como referencias para explicar la motivación en los empleados. Los estudios de la

motivación fueron muy fructíferos utilizando esta teoría, que sirvieron como base para nuevas teorías de la motivación en el campo del comportamiento organizacional.

La teoría de las necesidades.

Esta teoría llamada también la jerarquía de las necesidades fue estudiada por Maslow (1943) y sustentaba que los seres humanos conforme satisfacían sus necesidades básicas o primarias sentían la necesidad de satisfacer necesidades más superiores hasta alcanzar la autorrealización. La escala de necesidades estuvo formada por tres necesidades:

- a) Necesidades Básicas. Llamadas también fisiológicas. Estas son: Respirar, alimentarse, descansar y otras que necesita el cuerpo para sobrevivir.
- b) Necesidades de seguridad y protección. Luego que las básicas están satisfechas surge la necesidad de seguridad física y de la salud. Como son: casa, dinero, vivienda.
- c) Necesidades sociales. Asociadas con la afiliación, esto es afecto, sentido de pertenencia, pareja, aceptación, familia.
- d) Necesidades de estima. relacionados con dos factores: factor interno que involucra el auto respeto, ser autónomo, libertad, competencia y maestría; el factor externo que involucra el respeto de las demás personas, reconocimiento, la fama, dignidad y reputación.
- e) Autorrealización. Cuando todos los demás niveles se han logrado surge la necesidad más elevada del ser. Es cuando encuentra el sentido de su existencia desarrollando potencialmente aquello que lo completa.

Teoría de X e Y de McGregor o teoría de los dos factores.

Douglas McGregor (1960) refiere dos formas de pensamiento en los jefes, las cuales se contraponen. La primera, llamada Factor X, está basada en los modelos de amenaza y se presume mediocridad en las personas, y estas tienen tendencia natural

al ocio y ven al trabajo como un castigo, requiriéndose la supervisión y la motivación en la organización. Esta teoría sustenta que el empleado debe tener una figura o un líder a quien respetar, obedecer y temer. Los supuestos son:

- a) Desagrado de la persona por el trabajo como una característica innata y el rechazo por realizar las labores que se solicitan.
- b) Es necesario tomar medidas más drásticas, tales como castigos o amenazas, con el objetivo de cumplir las solicitudes de la organización.
- c) Un trabajador egocéntrico y sus objetivos personales son opuestos a los de la empresa.
- d) La administración es responsable de la conducción de los diferentes recursos de la Institución y su meta más importante son los logros económicos.
- e) Los empleados son sumisos y no quieren tomar o tener responsabilidades. No tienen ambiciones, ni deseos de crecimiento laboral. Prefieren ser dirigidos, puesto que sus únicos deseos se concentran en tener seguridad en el ambiente de trabajo.

El segundo factor Y considera que los subordinados, ven al trabajo como algo motivador y natural y produce satisfacción, donde ellos lucharan por obtener excelentes resultados en la organización. El funcionario aporta ideas, no se siente cohibido. Los Supuestos de la Teoría Y son:

- a) El esfuerzo sea físico o mental, en el trabajo es considerado tan igual como el juego o el descanso.
- b) El control, el castigo o la sumisión no contribuyen al rendimiento para lograr objetivos organizacionales. Los funcionarios ejecutan autodirección y autocontrol para el logro de los objetivos con los que comprometen.
- c) El compromiso con los objetivos está directamente relacionado con la importancia de las recompensas asociadas con su cumplimiento.
- d) En las condiciones apropiadas, las personas promedio no solo aceptan responsabilidades, sino que las buscan.

Teoría de los dos factores de Herzberg.

La Teoría de los dos Factores o Teoría Bifactorial, fue establecida por Frederick Herzberg en el año 1969 quien aseguraba que el rendimiento de los trabajadores está en relación con la satisfacción, esto quiere decir que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes de acuerdo al ánimo de la persona.

Herzberg, Mausner y Snyderman (1967) determinaron que los factores que provocan insatisfacción en los trabajadores son extremadamente diferentes a los que producen satisfacción. Esta teoría indica que la persona tiene un doble sistema de necesidades: la de evitar situaciones desagradables y la de crecer emocional e intelectualmente. Al ser diferentes estos sistemas, cada necesidad, en el aspecto laboral, requiere de diferentes incentivos. Por tal razón se habla de dos factores que están presentes en la motivación en el trabajo: los factores higiénicos o extrínsecos y los factores intrínsecos o motivacionales. Los primeros: (a) salario, (b) condiciones ambientales, (c) supervisión, (d) relaciones interpersonales y (e) administración de la organización, impiden la insatisfacción, pero no provocan motivación ni satisfacción. Por otro lado, los factores intrínsecos o motivacionales: (a) reconocimiento, (b) sentimiento de logro, (c) autonomía o responsabilidad, (d) posibilidades de avance y (e) trabajo en sí, producen satisfacción, siempre en cuando los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente. Por el contrario, si no funcionan adecuadamente la persona se encontrará insatisfecha. Si solamente funcionan los factores extrínsecos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado.

Herzberg *et al* (1967), refirieron que, si el trabajo tiene factores motivadores, el impulso, como parte del proceso motivacional, será generado por el individuo y no por el medio o la externalidad y la persona tendrá la sensación que controla su ambiente. Si sucede lo contrario esto es, los factores extrínsecos o de higiene operan en el medio laboral, estos no producirán motivación, pero tampoco insatisfacción. De esto se concluye que existen dos factores que influyen sobre la motivación.

Teoría de las necesidades de McClelland.

Esta teoría fue desarrollada por el Psicólogo David McClelland en el año 1961. Rodríguez (2011) refirió al respecto, que esta teoría se orienta a comprender el comportamiento de las personas en ambientes organizacionales y que, aunque haya muchas necesidades que condicionan el comportamiento solo tres bastan para comprender la motivación en ellos. Se establece que la motivación en una persona se puede deber a satisfacción de tres necesidades: logro, poder y afiliación. A continuación, se definen cada una de ellas:

- a) La necesidad de logro: La persona desea destacar realizando tareas difíciles se somete a los desafíos. Se enfrentan a los problemas. Afrontan el triunfo o fracaso.
- b) Necesidad del poder. Necesidad de tener influencia y poder sobre los demás. Hacen que los individuos les reconozcan esto. Suele tener mentalidad de político.
- c) Necesidad de afiliación. Deseo de ser parte de un grupo. Le disgusta estar solo. Ayuda a la gente.

Teoría de las Expectativas

Fue desarrollada por el Psicólogo Víctor Vroom. Sobre esta teoría Robbins (2002) manifestó que esta teoría hace propensa a que una persona actúe de una manera con la expectativa de que ocurra un resultado después de ese acto (p.324). Esta teoría comprende tres factores:

- a) Relación esfuerzo-desempeño: es la percepción de una persona, de cuanto un aporte se traduce en un determinado nivel de desempeño.
- b) Relación desempeño-recompensa: es la percepción de una persona de la forma en que el desempeño a un nivel va a traducirse para esta en el logro de resultados.
- c) El atractivo: llamado también valencia, es la importancia que la persona le da a la recompensa que podría obtener por su trabajo. Para motivar a los miembros se debe determinar qué resultados tienen mayor valor para ellos y asegurarse de que estos se entreguen, cuando los miembros tengan un desempeño de alto nivel.

Si una persona no siente atracción por los resultados que tiene con el desempeño que realiza, entonces la motivación es baja para obtener un buen desempeño. Para tener una alta motivación, los superiores deben mantener una buena comunicación con sus subordinados con la finalidad que estos conozcan lo que se espera de ellos y qué resultados van a recibir si su desempeño es alto.

Factores motivadores.

De acuerdo a la teoría bifactorial formulada por Herzberg (1967), existen dos factores que inciden o motivan el comportamiento laboral de las personas: el factor extrínseco o higiene, que está en relación al entorno de la persona y el cual no puede ser controlado por este y el factor intrínseco, que puede estar bajo su control y que depende de la persona. El factor extrínseco puede producir satisfacción o insatisfacción en el trabajador, mientras que el intrínseco puede producir motivación o no. Ambos factores están relacionados.

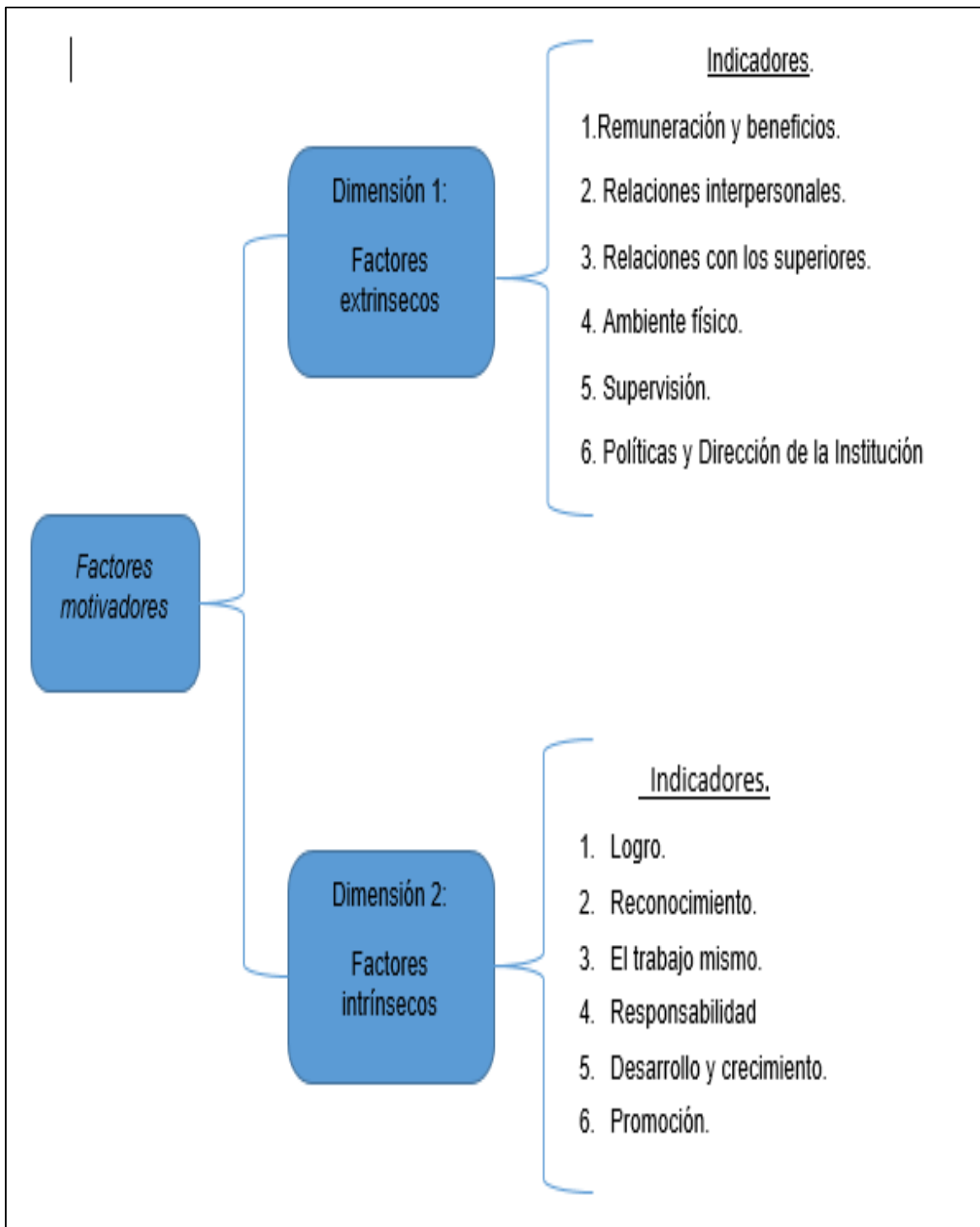


Figura 1. Factores motivadores, dimensiones e indicadores. Adaptado de la teoría bifactorial de Herzberg (1959, citado por González, 2001)

Dimensiones de los factores motivadores según la teoría de Herzberg.

Factores extrínsecos o de higiene.

Estas dimensiones se encauzan en el contexto del trabajo y desmotivan cuando están ausentes:

- a) Remuneración o salario y beneficios: Pago que se recibe en recompensa al trabajo en una organización o institución, también se considera otros pagos que da la organización muy aparte del sueldo.
- b) Relaciones interpersonales en el trabajo: personas del mismo nivel (colegas) dentro de la institución, o subordinados.
- c) Relaciones con los superiores. Las relaciones con el superior o jefes
- d) Ambiente físico: es el ambiente laboral (iluminación, ruido, ventilación, espacio, entre otros), medios/materiales disponibles y otras condiciones en el ambiente laboral.
- e) Supervisión: Competencia o incompetencia de los superiores, justicia o injusticia de los supervisores/superiores, su capacidad para contestar preguntas técnicas o ayudar en el trabajo.
- f) Políticas y dirección de la Institución o empresa. Competencia de la organización y de la dirección de la empresa, políticas y sistemas de dirección claros.

Factores intrínsecos.

Estos factores aumentan la satisfacción del individuo, con poco efecto sobre la insatisfacción, son los siguientes:

- a) Logro. Es la obtención o culminación de lo que estuvo intentando, entregando todos los esfuerzos necesarios.
- b) Reconocimiento. De un superior hacia los subordinados. Puede ser expresada en público o dentro de la organización, para lo cual se entregan cartas de reconocimiento o documentos como resoluciones, con fines de premiar al trabajo realizado que favorecieron al desarrollo organizacional.

- c) El trabajo mismo. Esta categoría se utiliza cuando el individuo menciona el trabajo como fuente de buenos o malos sentimientos.
- d) Responsabilidad. Es la magnitud de las acciones y de cómo se debe a afrontarlas, de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.
- e) Desarrollo y crecimiento. Es un proceso por el que las personas se desarrollan o mejoran a través de una serie de etapas. Ocurre con frecuencia cuando la Institución ofrece a los empleados la posibilidad de desarrollo personal y/o profesionalmente.
- f) Promoción. Las situaciones en las cuales el individuo cambia de un departamento, área, unidad a otro con mejora de nivel jerárquico dentro de la organización.

Variable Desempeño laboral

Según Chiavenato (2009), el desempeño es una herramienta que mide el concepto que se tiene de un colaborador. Brinda información sobre su desempeño y sus competencias para identificar posible mejoras en algunos aspectos para incrementar su aporte en el logro de los objetivos de la Institución. El esfuerzo de las personas está en función del valor que les da a las recompensas que se le ofrece y cuantas estas recompensas ofrecidas dependan del esfuerzo. El esfuerzo está en función de las capacidades, habilidades que tiene la persona y de cómo percibe su rol a desempeñar. La evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del potencial de desarrollo del individuo en el cargo.

Evaluación del desempeño.

Vallejo (2016) sobre la evaluación del desempeño afirma lo siguiente: “Es una valoración sistémica de actuación de cada persona en función a las actividades que desempeña, metas, resultados, competencias y su potencial desarrollo. La evaluación es el proceso que mide el desempeño del trabajador y su cumplimiento con los requisitos del trabajo” (p. 79). La evaluación del desempeño posibilita conocer la productividad del trabajador y su futuro rendimiento, lo que permitirá, establecer nuevas políticas en la administración del recurso humano como son: ascenso o de

ubicación, capacitaciones, así también identificar problemas personales que afecte su desempeño o rendimiento.

La Evaluación del Desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al respecto Werther y Davis (2008) refirieron:

“El desempeño de todos los trabajadores debe considerar una evaluación. Esta actividad no sólo permite estimar la forma en que cada persona está cumpliendo con sus responsabilidades, sino que indica también si las actividades de recursos humanos se han llevado a cabo de manera adecuada. Un desempeño pobre indica que la selección, la capacitación o las actividades de desarrollo deben revisarse, o que tal vez existan problemas en el campo de las relaciones del personal con la organización” (p.12).

Teorías sobre evaluación del desempeño

En la Evaluación del Desempeño Laboral se puede encontrar, en la literatura sobre recursos humanos y administración, esencialmente cuatro tipos:

Evaluación de Desempeño Laboral de 90°.

En este tipo de evaluación se combinan objetivos y competencias. Los cumplimientos de objetivos se relacionan con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo.

Evaluación de Desempeño Laboral de 180°.

Aquí se mezclan la evaluación del inmediato o supervisor con la evaluación del propio trabajador, con respecto al cumplimiento de los objetivos de la organización y las competencias propias del puesto y rendimiento del mismo.

Evaluación de Desempeño Laboral de 270°.

La evaluación de 270° fue desarrollada con la intención de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 o 180°. En esta evaluación el trabajador es medido por su superior o jefe, Asimismo, interviene la coevaluación esto es la evaluación de sus compañeros, o subordinados so son jefes o sus pares.

Evaluación de Desempeño Laboral de 360°.

La evaluación de 360° también es conocida como evaluación integral es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones más modernas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc. Si bien en su inicio esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el desempeño, para medir competencias y otras aplicaciones administrativas.

La autoevaluación.

Constituye la tercera vertiente. Cada persona puede y debe evaluar su propio desempeño como medio de alcanzar las metas y los resultados fijados, y de superar las expectativas. Determinar cuáles son las necesidades y carencias personales, para mejorar el desempeño, definir cuáles son las fortalezas y las debilidades, las potencialidades y las debilidades, y determinar también lo que debe reforzarse y como mejorar los resultados de las personas y los equipos involucrados. De acuerdo a los tipos de desempeño mencionados antes, la evaluación sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo, mostrándoles sus puntos fuertes y débiles con el fin de ayudarles a mejorar y así contribuir con el desarrollo integral tanto del empleado como para la empresa.

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Toda organización se basa directamente sobre el desarrollo de su personal. En este sentido el desempeño se debe evaluar desde los siguientes componentes:

Eficiencia.

Robbins (2004) definió a la eficiencia como el logro de un resultado optimizando los recursos, esto es la eficiencia se da al utilizar menos recursos para poder obtener un mismo objetivo o resultado (p.23). De acuerdo con el autor se logran las metas haciendo todo lo necesario para alcanzarla aprovechando al máximo los recursos.

Así mismo Koontz y Weihrich (2004), definió a la eficiencia como el logro de las metas con la menor cantidad de recursos (p. 14).

Del mismo modo Mokate (1999) la eficiencia de asignaciones de recursos y procesos productivos se juzga a la luz de asignaciones alternativas y sus impactos sobre el bienestar de la población. (p.07)

Eficacia.

Robbins (2004) indicó que la eficacia es la capacidad para obtener un objetivo propuesto en el tiempo previsto (p.24). También podemos decir que es el nivel de cumplimiento de metas con la calidad esperada, sin importar los costos y el uso de recursos.

La eficacia es la capacidad de reducir el mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la institución, hacer las cosas bien, es hacer un buen uso del recurso económico (Stoner y Freeman y Gilbert, 1996, p.10).

Según Chiavenato (2004), definió la eficacia como una medida del logro de resultados (p. 132).

Conducta social.

Robbins (2004) resaltó que los resultados en una organización se deben “A las acciones y a las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo” (p.25).

La conducta del trabajador o empleado favorece el funcionamiento eficaz de la organización, busca intrínsecamente cualquier compatibilidad o congruencia en sus actitudes para crear efectividad y eficacia en el desempeño de sus compromisos laborales, lográndolo con un orden consistente entre sus deberes y su convicción por llegar a la meta.

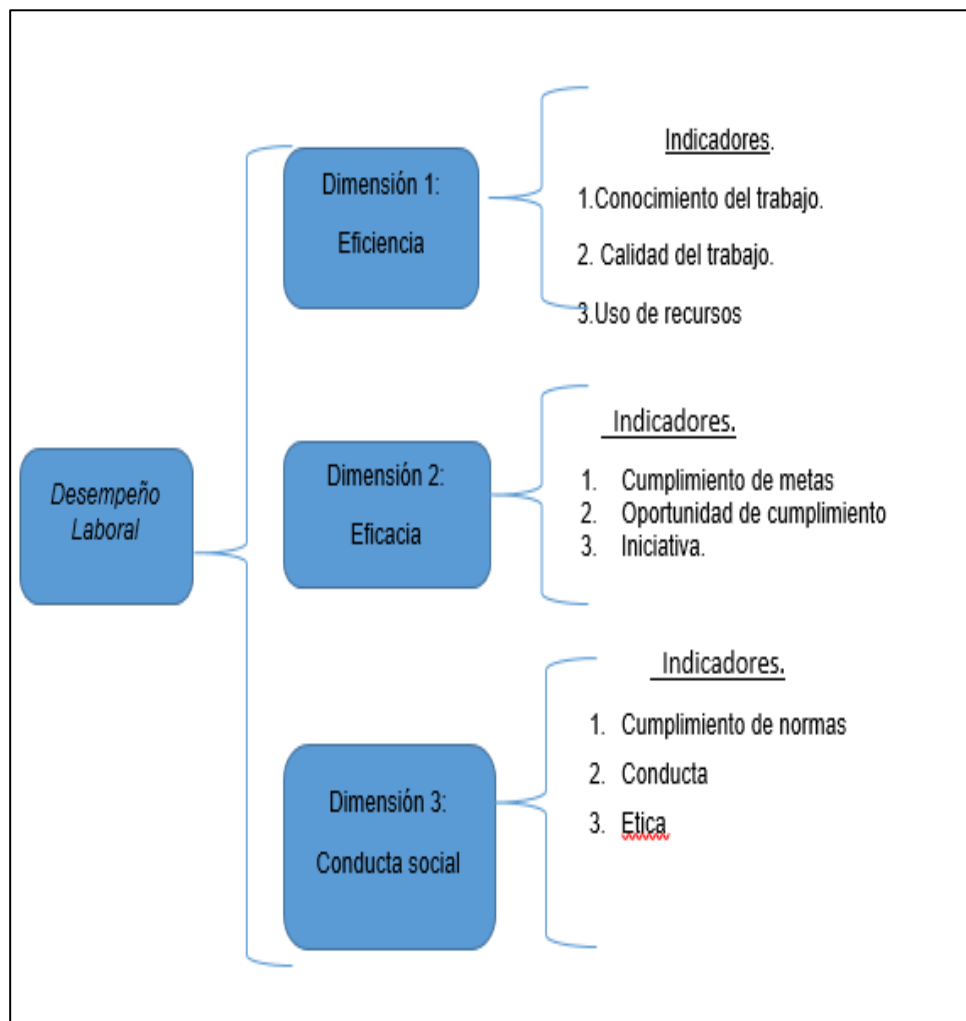


Figura 2. Desempeño laboral dimensiones e indicadores. Adaptado de Robbins (2004).

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral, de los trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

En el sector salud se necesita que el personal asistencial o administrativo brinde una buena atención con calidad y calidez a las personas que requieren sus servicios, pero esto solo se logra si los trabajadores se sienten bien en las actividades o funciones que realizan debido a la motivación que encuentran en su centro laboral.

Justificación teórica.

El estudio de los factores motivadores en los trabajadores de los servicios de salud del estado y la relación que estos tiene con el desempeño de su labor, permitirá identificar estadísticamente aquellos elementos de la motivación que son más valorados por el personal asistencial y administrativo y que inciden en su desempeño. Se podrá identificar, reafirmar o no esos factores que según Herzberg logran satisfacer o no satisfacer a la persona.

Justificación práctica.

El reconocimiento a su labor, el recibir beneficios de la institución para mejorar sus capacidades y competencias, entre otros pueden ser elementos que evitarían la apatía en los trabajadores llevando a posibles situaciones de riesgos en su desempeño en las atenciones que brinda este hospital de emergencias. Por tal razón es necesario determinar la relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral del personal que labora en este hospital.

El conocimiento de los factores que motivan a su personal o fuerza laboral permitirá que las autoridades de esta Institución puedan tomar decisiones para mejorar las relaciones laborales, e implementar estrategias para incrementar el desempeño de sus trabajadores, beneficiando finalmente a los usuarios de sus servicios.

Justificación metodológica.

La investigación utilizó instrumentos con indicadores que se ajusten a las funciones y actividades que realizan los servidores del sistema de salud, el cual pretende ser de utilidad para otras investigaciones en temas de motivación y evaluación de desempeño en los trabajadores del sector salud.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general.

Los factores motivadores tienen relación con el desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

Los factores extrínsecos tienen relación con el desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018.

Hipótesis específica 2

Los factores Intrínsecos tienen relación con el desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar de qué manera se relacionan los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018.

Objetivos específicos

Objetivos específicos 1.

Determinar de qué manera se relacionan los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018.

Objetivos específicos 2.

Determinar de qué manera se relacionan los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación Método

Se utilizó el método hipotético-deductivo, que permite realizar un análisis acorde con la teoría utilizada, ofreciendo las posibilidades de realizar inferencias en base a los resultados obtenidos sobre la relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral.

Bernal (2006) sostuvo que este método parte de afirmaciones que llamamos hipótesis, para que luego una vez probadas se deduzcan conclusiones, que deben ser comparados con los hechos (p. 56).

Enfoque

El enfoque fue cuantitativo, debido a que siguió una serie de procesos ordenados con fines de probar hipótesis en base a las mediciones obtenidas de las variables. Estas variables se analizaron estadísticamente para finalmente obtener conclusiones.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), se refirieron al enfoque cuantitativo como aquella en investigación en la cual se sigue un proceso secuencial y probatorio en las cuales se plantea objetivos, hipótesis, se construye un marco teórico, se determinan variables se miden, se analizan para finalmente extraer conclusiones (p. 4).

Tipo

Esta investigación fue del tipo básica. Se buscó conocer y entender mejor los factores que motivan a los trabajadores, a tener un determinado desempeño laboral en relación con la teoría de Herzberg.

Al respecto Carrasco (2008), afirmó que la investigación básica no busca crear o buscar nuevas teorías, pero si ampliar o profundizar las que ya existen. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las que son analizadas para reforzar o incrementar sus contenidos (p.43).

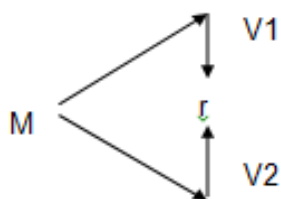
Nivel

El estudio fue del nivel descriptivo y correlacional, ya que se describió características mediante las mediciones que se realizaron de las variables de interés y además se determinó la correlación entre las variables factores motivadores y el desempeño laboral, es decir se determinó la relación o grado de asociación entre dos variables en una muestra. Las correlaciones se sustentaron en las hipótesis que fueron sometidas a las pruebas estadísticas respectivas (Hernández et al, 2014).

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental y transversal. Carrasco (2008), indicó que en los diseños no experimentales la variable independiente no se manipula intencionalmente y no existe grupo de control ni experimental. Asimismo, es transversal si el estudio se realiza en un momento determinado del tiempo.

El esquema empleado fue:



Dónde:

M → Muestra

V1→V1: Factores motivadores

V2→V2: Desempeño laboral

r → Representa la relación entre V1 y V2

2.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Factores motivadores.

Según Herzberg *et al.* (1977), los factores motivadores con respecto al comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. En su teoría el autor destacó que los factores que están en relación con la satisfacción de las personas son distintos de los factores de la insatisfacción, esto es lo contrario u opuesto a la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción.

Variable 2: Desempeño laboral.

Robbins (2004), refirió que el éxito de una organización está basado en el desarrollo de sus trabajadores. El autor sostuvo que a través de la evaluación del desempeño del trabajador se puede conocer cuál es el nivel de este y además cuanto contribuyó el trabajador a los logros de los objetivos y metas de la organización (p.67).

Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la V1: Factores motivadores

Dimensiones	Indicadores	Número de Ítem	Escala de Medición	Niveles y Rangos	
Factores extrínsecos	Remuneración y beneficios	1,2,	Totalmente acuerdo=5 De acuerdo=4 Ni de acuerdo en desacuerdo =3	Alto	(60-80)
	Relaciones interpersonales	3,4,5		Medio	(39-59)
	Relaciones con superiores	6,7		Bajo	(16-37)
	Ambiente físico	8, 9			
	Supervisión	10, 11			
	Política y dirección de la Institución	12,13,14 15, 16			
Factores Intrínsecos	Logro	17, 18, 19,	En desacuerdo=2 Totalmente en desacuerdo=1	Alto	(41-55)
	Reconocimiento	20, 21		Medio	(27-40)
	El trabajo mismo	22		Bajo	(11-25)
	Responsabilidad	23, 24			
	Desarrollo y crecimiento promoción	25, 26 27			
Total de variable Factores motivadores		1-27		Alto	(100-135)
				Medio	(64-99)
				Bajo	(27-63)

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable V2: Desempeño Laboral.

Dimensiones	Indicadores	Número de Ítem	Escala de Medición	Niveles y Rangos	
Eficiencia	Conocimiento del trabajo	1,2,	Totalmente acuerdo=5	Alto	(27- 35)
	Calidad del trabajo	3,4,5		Medio	(17- 26)
	Uso de recursos	6,7		Bajo	(7 - 16)
Eficacia	Cumplimiento de metas	8, 9	De acuerdo=4	Alto	(23 -30)
	Oportunidades de cumplimiento	10,11	Ni de acuerdo en desacuerdo =3	Medio	(15 - 22)
	Iniciativa	12,13		Bajo	(6- 14)
Conducta social	Cumplimientos de normas	14, 15	En desacuerdo=2	Alto	(27- 35)
	Conducta	16, 17		Medio	(17-26)
	Ética	18, 19,20		Bajo	(7- 16)
				Totalmente en desacuerdo=1	
Total de variable Desempeño laboral		1-20		Alto	(75 - 100)
				Medio	(48 - 74)
				Bajo	(20 - 47)

2.3. Población, muestra y muestreo

Población.

La Población o universo, estuvo integrada por los trabajadores administrativos y asistenciales que laboran en el Hospital de emergencias "José Casimiro Ulloa", en el año 2018, haciendo un universo de 832 trabajadores entre personal nombrado y Contratado por servicios (CAS), que cumplen funciones administrativas o asistenciales. La población o universo se define como el conjunto de todos los casos o elementos que tienen las mismas características (Hernández et al, p. 174).

Para la construcción del marco muestral se tuvo en cuenta los criterios de inclusión siguientes:

- a) Criterios de Inclusión: Trabajadores que presten servicios administrativos o asistenciales y que se encuentren laborando, en el tiempo que duro la investigación, en el hospital de emergencias "José Casimiro Ulloa", en el año 2018.
- b) Criterios de exclusión: Trabajadores que presten servicios administrativos o asistenciales y que no se encuentren laborando, en el tiempo que duro la investigación, en el hospital de emergencias "José Casimiro Ulloa", en el año 2018.

Luego de aplicar los criterios de selección se tuvo una población objetivo de 720 trabajadores entre administrativos y CAS, que se encontraron laborando en el hospital de emergencias en el tiempo que duro la investigación.

Muestra.

El marco muestral estuvo conformado por 720 personas que cumplen los criterios de selección del total de trabajadores del hospital. El tamaño de la muestra, se determinó utilizando la fórmula del tamaño muestral para poblaciones finitas y estimación de proporciones o porcentajes.

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño muestral

$Z_{\alpha/2}^2$ = Valor del Coeficiente de confianza (95%)= 1.96

α = Nivel de significancia = 1-0.95

p = Proporción esperada= (0.5)

q = 1-p

N = Tamaño poblacional= 720

E =Error máximo permitido= 0.05

La muestra obtenida fue de 264 trabajadores del hospital.

La muestra se define como un subconjunto de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen al conjunto llamado población. (Hernández et al, p.175).

Muestreo.

La técnica usada fue el muestreo probabilístico por estratos con afijación proporcional, donde la estratificación se realizó con respecto al servicio donde labora el trabajador. El muestreo estratificado se aplica cuando se tiene grupos diferenciados en la población y se quiere la representatividad de estos en la muestra aleatoria. (Lind, Marchal y Wathen, 2008). Ver tabla 3

Procedimiento de estratificación

Se identificaron 36 áreas o servicios de los cuales 12 fueron administrativos y 24 asistenciales. Se contabilizaron los trabajadores tanto asistenciales como administrativos que laboraban en cada servicio formándose las subpoblaciones en cada una, seguidamente se extrajo una submuestra proporcional a cada subpoblación, esto es la proporción de trabajadores de un servicio que se incluye en la muestra sería igual a la proporción de trabajadores del servicio en la población.

2. La selección de los elementos para la submuestra se hizo aleatoriamente, con un sorteo al azar entre los trabajadores de cada servicio.

Tabla 3.

Distribución de la muestra por estratificación según servicio asistencial o administrativo

TIPO	Departamento/Oficina	Servicio	Sub Población	Sub muestra
Asistencial	Departamento de Medicina	PEDIATRIA/CON ENFERMERAS	25	9
Asistencial	Departamento de Diagnostico por imágenes	DPTO.DIAGNOSTICO POR IMAGENES	26	10
Asistencial	Departamento de Medicina	DPTO.MEDICINA	31	11
Asistencial	Departamento de Medicina	CUIDADOS INTENSIVOS/UCIN/CON ENFERMERAS	55	20
Asistencial	Departamento de Nutrición	DPTO DE NUTRICION	24	9
Asistencial	Departamento de Anestesiología	DPTO. ANESTESIOLOGIA	18	7
Asistencial	Departamento de Neurocirugia	DPTO. DE NEUROCIRUGIA/CON ENFERMERAS	25	9
Asistencial	Departamento de Cirugia	DPTO.CIRUGIA/CQx/CON ENFERMERAS	58	21
Asistencial	Departamento de Farmacia	DPTO.DE FARMACIA	30	11
Asistencial	Departamento de Patología Clínica	DPTO.PATOLOGIA CLINICA	33	12
Asistencial	Departamento de Traumatología	HOSPITAL TRAUMATOLOGIA	17	6
Asistencial	Departamento de Servicio Social	DPTO.SERVICIO SOCIAL	10	4
Asistencial	Departamento de Enfermería	JEFATURA DEL DPTO. DE ENFERMERIA	9	3
Asistencial	Departamento de Enfermería	SERVICIO DE ENF. AMBULANCIA	10	4
Asistencial	Departamento de Enfermería	SERVICIO DE ENF. CIRUGIA ENFERMERIA .4to PISO	20	7
Asistencial	Departamento de Enfermería	SERVICIO DE ENF. CONSULTORIO TOPICO UNO/DOS/TRES	14	5
Asistencial	Departamento de Enfermería	SERVICIO DE ENF. REPOSO DE DAMAS	25	9
Asistencial	Departamento de Enfermería	SERVICIO DE ENF. REPOSO DE VARONES	25	9
Asistencial	Departamento de Enfermería	SERVICIO DE ENF. TRAUMASHOCK	24	9
Asistencial	Departamento de Enfermería	SERVICIO DE ENF. TRAUMATOLOGIA ENFERMERIA	7	3
Asistencial	Departamento de Enfermería	SERVICIO DE ENF. TRAUMATOLOGIA HOSPIT.3er PISO	14	5
Asistencial	Departamento de Enfermería	SERVICIO DE ENF. TRIAJE-TOPICO-URGENCIA	3	1
Asistencial	Departamento de Enfermería	CENTRAL DE ESTERILIZACION	18	7
Asistencial	Departamento de Enfermería	SERVICIO ENF. MEDICINA 5TO PISO	25	9
Administrativo	Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto	UNIDAD EJEC. PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	4	1
Administrativo	Dirección General / Secretaria/ Subdirección	DIRECCION EJECUTIVA - SECRETARIA	6	2
Administrativo	Oficina de Asesoría Jurídica	ASESORIA JURIDICA	2	1
Administrativo	Oficina de Economía	OFICINA DE ECONOMIA - CAJA/ OTROS	21	8
Administrativo	Oficina de Comunicaciones	OFICINA DE COMUNICACIONES	6	2
Administrativo	Oficina de Epidemiología y salud Ambiental	OFICINA DE EPIDEMIOLOGIA Y SALUD AMBIENTAL	5	2
Administrativo	Oficina de Estadística e Informática	OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA	32	12
Administrativo	Oficina de Gestión de la Calidad	OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD/CON ENFERMERAS	10	4
Administrativo	Oficina Ejecutiva de Administración	OFICINA DE LOGISTICA	16	6
Administrativo	OFICINA DE PERSONAL	OFICINA DE PERSONAL/APOYO A LA DOCENCIA	18	7
Administrativo	OFICINA DE SEGUROS SIS- SOAT	OFICINA DE SEGUROS SIS- SOAT/CON ENFERMERAS	26	10
Administrativo	OFICINA DE SERV.GENERALES Y MANTENIMIENTO	OFICINA DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO	28	10
TOTAL			720	264

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del Hospital de emergencias "José Casimiro Ulloa". 2018.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas de investigación son un conjunto de reglas y pautas que orientan a los investigadores en las acciones que realizan en la investigación. Como herramientas procedimentales y estratégicas, el investigador debe tener un conocimiento previo de su utilidad y aplicación con la finalidad que le sea más sencillo su elección (Carrasco, 2008).

En esta investigación se empleó la encuesta como técnica, el cual utiliza como instrumento de recolección el cuestionario de preguntas basadas en las variables de interés. La encuesta permite obtener información primaria actualizada y concreta del tema a estudiar y del colectivo estudiado. Carrasco (2008), define a la encuesta como la técnica que contribuye a la indagación y recolección de datos con preguntas formuladas directa e indirectamente a cada sujeto que es llamado unida de análisis del estudio (p. 314).

Instrumentos de recolección de datos.

El cuestionario de preguntas fue el instrumento de recopilación de datos. Yuni y Urbano (2006), señalaron que el cuestionario es un instrumento de la encuesta y que consiste en un conjunto estructurado de recopilación de información basado en las respuestas a las preguntas predeterminadas que se formulan en dicho instrumento. Para la investigación se utilizaron dos cuestionarios de preguntas cuyas respuestas se midieron con la escala de Likert, con cinco niveles desde muy en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo posibilitando esta escala una mejor medición de las variables en cuanto a sentido e intensidad. Carrasco (2008), refiere que la escala de likert, es una estructura que presenta ítems en forma de afirmaciones o juicios sobre hechos, fenómenos, comportamientos donde cada ítem tiene una graduación escalonada de respuestas que van desde lo más favorable a lo más desfavorable, o viceversa y sobre

la cual la unidad de análisis, expresa su opinión o actitud de una manera más precisa y objetiva (pp.296-297).

El primer cuestionario midió la actitud de los trabajadores sobre los factores de motivación, en el que se utilizó la teoría de los factores de Herzberg complementándolo con los resultados de la investigación realizada por Gherman, Iturbe y Osorio (2011) y el segundo cuestionario midió la variable desempeño Laboral, adaptado del instrumento utilizado por Pillaca (2017), en el que los trabajadores se autoevalúan de acuerdo a su eficiencia, eficacia y conducta en su centro laboral.

Tabla 4.

Ficha técnica del Instrumento de la Variable V1: Factores Motivadores

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir factores motivadores.

Autora: Ana Maritza Bravo Heredia.

Lugar: Hospital de emergencias Jose Casimiro Ulloa, Lima

Fecha de aplicación: junio 2018.

Objetivo: Determinar cuantitativamente los factores motivadores.

Administrado a: trabajadores Hospital de emergencias Casimiro Ulloa.

Tiempo: 20 minutos.

Margen de error: 0.5.

Observación: Individual.

Tabla 5.

Ficha técnica del Instrumento de la Variable V2: Desempeño Laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir desempeño laboral.

Autor: Eulalio Luis Pillaca Pozo.

Adaptado por: Ana Maritza Bravo Heredia

Lugar: Hospital de emergencias Jose Casimiro Ulloa, Lima

Fecha de aplicación: junio 2018.

Objetivo: Determinar cuantitativamente el desempeño laboral.

Administrado a: trabajadores Hospital de emergencias Casimiro Ulloa.

Tiempo: 20 minutos.

Margen de error: 0.5.

Observación: Individual.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

El procedimiento para validar los instrumentos estuvo sujeto al juicio de tres expertos quienes corroboraron con su conformidad la aplicabilidad del instrumento. Con respecto a la validez, Vara (2015) afirmó que la validez es la capacidad con que un instrumento mide de una manera adecuada y significativa la variable que pretende medir (p. 246). Se utilizaron los siguientes indicadores para la validación:

1. Claridad. Se comprende fácilmente los ítem. Su sintaxis y semántica son los adecuados.
2. Relevancia. El ítem es importante y debe de ser incluido.
3. Pertinencia. El ítem guarda relación lógica con la dimensión o indicador.

Tabla 6

Validez de contenido: Juicio de expertos para el instrumento Factores Motivadores

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
1	Doctor	Carlos Humberto Fabián Falcón	Aplicable
2	Doctor	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
3	Magister	Julio Bernal Pacheco	Aplicable

En la tabla 6 se puede observar que el instrumento para factores motivadores es pertinente, relevante y cuenta con la suficiencia para ser aplicado a los trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”.

Tabla 7

Validez de contenido: Juicio de expertos para el instrumento Desempeño laboral

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
1	Doctor	Carlos Humberto Fabián Falcón	Aplicable
2	Doctor	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
3	Magister	Julio Bernal Pacheco	Aplicable

De la tabla 7 se puede destacar que el instrumento para evaluar el desempeño laboral es pertinente, relevante y cuenta con la suficiencia para ser aplicado a los trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados coherentes y consistentes. La confiabilidad según Vara (2015) guarda relación con la precisión y congruencia de los resultados obtenidos en la aplicación continua o repetida de un instrumento en condiciones parecidas o semejantes posibles (p.245).

Los Ítems o preguntas de la investigación son de respuesta politomicas ya que se utiliza la escala de Likert por tal razón la prueba adecuada para cuantificar la confiabilidad de este tipo de instrumentos es el alfa de Cronbach. La tabla 8 nos indica los valores y el nivel de confiabilidad de instrumento.

Tabla 8

Niveles para clasificar la confiabilidad del instrumento

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada Confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte Confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta Confiabilidad

Fuente: Tomado de: Ruiz Bolivar, C. (2002)

La muestra piloto estuvo conformada por 18 trabajadores y a quienes se le aplicaron ambos instrumentos. Los datos fueron procesados con el software estadístico SPSS vs 24. Las tablas 9 y 10 muestran los resultados obtenidos.

Tabla 9

Valores de Confiabilidad de los factores motivadores y sus dimensiones

Valores	N° de Items	Alfa de Cronbach	Nivel de Confiabilidad
Factores Motivadores	27	0.897	Fuerte Confiabilidad
Factores Extrínsecos	16	0.860	Fuerte Confiabilidad
Factores Intrínsecos	11	0.828	Fuerte Confiabilidad

El instrumento para factores motivadores estuvo compuesto por 27 ítems, de ellos 16 ítems están diseñados para los factores extrínsecos y 11 ítems para los factores intrínsecos. La tabla 9 presenta los valores del Alfa de Cronbach, observándose una fuerte confiabilidad para la variable Factores motivadores y sus dimensiones.

Tabla 10

Valores de confiabilidad del desempeño laboral y dimensiones

Valores	N° de Items	Alfa de Cronbach	Nivel de Confiabilidad
Desempeño Laboral	20	0.895	Fuerte Confiabilidad
Eficiencia	7	0.769	Fuerte Confiabilidad
Eficacia	6	0.909	Alta Confiabilidad
Conducta Social	7	0.827	Fuerte confiabilidad

El instrumento para desempeño laboral estuvo compuesto por 20 ítems, de ellos 7 ítems están diseñados para la dimensión eficiencia, 6 ítems para la dimensión eficiencia y 7 ítems para la dimensión conducta social. La tabla 10 presenta los valores del Alfa de Cronbach, observándose una fuerte y alta confiabilidad para la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

En el procedimiento de análisis de confiabilidad del instrumento propuesto en la investigación, se consideró la prueba Alfa de Cronbach, ya que las respuestas del personal de hospital se dieron en una escala ordinal (Likert), Para la Variable factores motivadores se encontró una confiabilidad de 0.897 y para desempeño laboral una confiabilidad de 0.895, lo que implica ambos instrumentos utilizados son confiables.

2.5 Métodos de análisis de datos

En este punto se tuvo presente que el análisis de datos consiste en cómo se trata a los datos recolectados para la investigación en sus diferentes etapas, “Es una etapa posterior a la aplicación de los instrumentos, los cuales ya fueron validados, estos datos son procesados con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes propuestas en la investigación” (Hevia, 2001, p. 46).

Estadística descriptiva

Para la presentación de los resultados desde el punto de vista descriptivo se utilizó las tablas de frecuencias y los gráficos correspondientes, considerando también tablas de doble entrada.

Estadística inferencial / Prueba de hipótesis

Para el contraste de las hipótesis propuestas en la investigación se respetaron los siguientes criterios:

Hipótesis estadísticas

Ho: Los factores motivadores y el desempeño laboral no están relacionados en los trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”.

H1: Los factores motivadores y el desempeño laboral están relacionados en los trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”.

Nivel de significación:

Como nivel de significancia teórica se consideró $\alpha = 0,05$, valor que corresponde al nivel de confianza más utilizado, que es 95%

Regla para la decisión

Las pruebas estadísticas consideradas en la investigación proporcionan un nivel de significación " p", si este resulta menor que 0,05 se procede a rechazar la hipótesis nula Ho, en caso contrario, es decir cuando “p” no resulta menor que 0.05 se procede a no rechazar Ho, aceptando la hipótesis alterna H1.

Prueba estadística

Se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman ya que los datos provienen de variables cualitativas ordinales esto, escala ordinal.

Los resultados relacionados a la correlación de Spearman se interpretaron según las siguientes consideraciones:

<p>-1.00 = <i>correlación negativa perfecta</i>. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.</p> <p>-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.</p> <p>-0.75 = Correlación negativa considerable.</p> <p>-0.50 = Correlación negativa media.</p> <p>-0.25 = Correlación negativa débil.</p> <p>-0.10 = Correlación negativa muy débil.</p> <p>0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.</p> <p>+0.10 = Correlación positiva muy débil.</p> <p>+0.25 = Correlación positiva débil.</p> <p>+0.50 = Correlación positiva media.</p> <p>+0.75 = Correlación positiva considerable.</p> <p>+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.</p> <p>+1.00 = <i>Correlación positiva perfecta</i> (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).</p>

Figura 3: Niveles de correlación según Hernández, et al (2014, p. 305).

2.6 Aspectos éticos

1. Esta investigación se realizó con el conocimiento y autorización del Director del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”.
2. La base de datos producto de los resultados de la aplicación de los instrumentos se utilizó sin modificación ni cambio alguno respetando las respuestas de los encuestados.
3. Se respetó el anonimato de los encuestados.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos relacionados a la investigación

Variable factores motivadores

Tabla 11

Descripción de resultados para la variable factores motivadores

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	55	20.83%
Medio	167	63.26%
Alto	42	15.91%
Total	264	100.00%

Fuente: Base de datos.

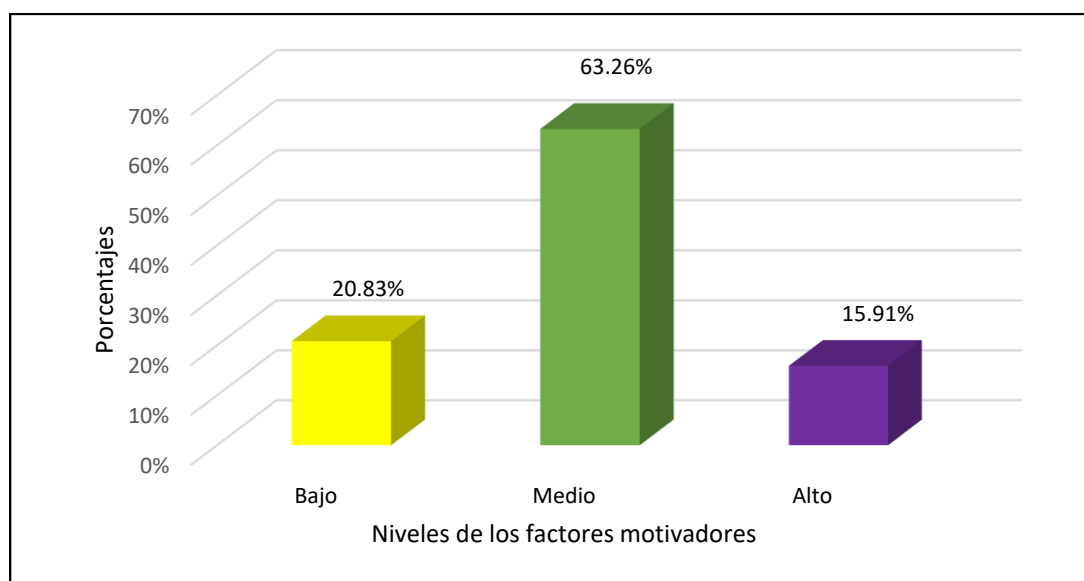


Figura 4. *Clasificación de la variable factores motivadores según los trabajadores.*

De un total de 264 trabajadores (100%), ver tabla 11 y figura 4, con relación a la variable Factores motivadores, el 63.26% (167) de los trabajadores considera a los factores motivadores en un nivel medio; El 20.83% (55), lo considera en un nivel alto y el resto, el 15.91% (42), en un nivel bajo.

Tabla 12

Clasificación de la variable factores motivadores en la dimensión factores extrínsecos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	21.21%
Medio	180	68.18%
Alto	28	10.61%
Total	264	100.00%

Fuente: Base de datos.

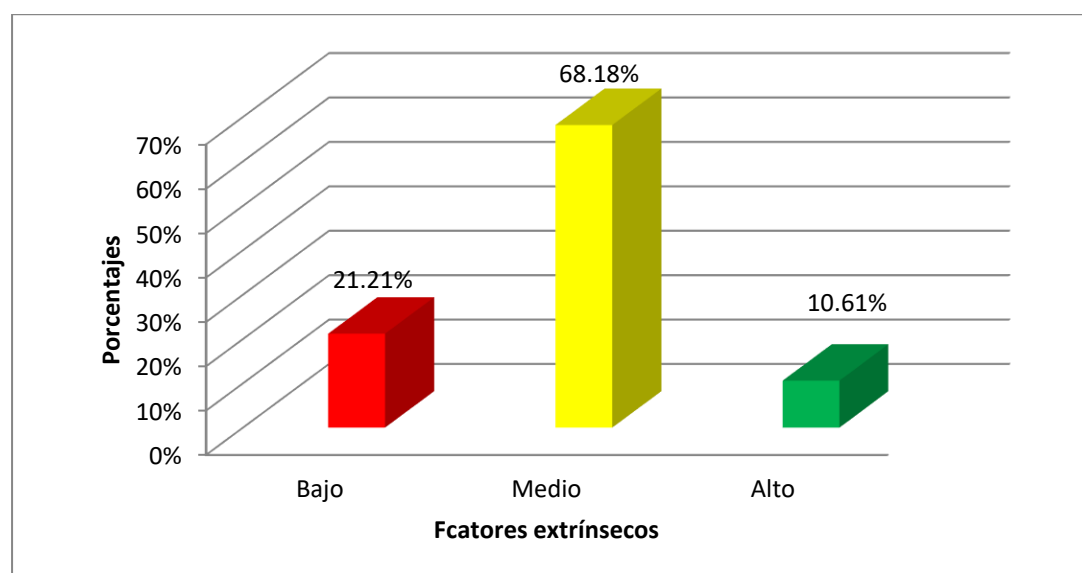


Figura 5. Clasificación de la variable factores motivadores en la dimensión factores extrínsecos.

De un total de 264 trabajadores (100%), ver tabla 12 y figura 5, con relación a la dimensión factores extrínsecos de la variable Factores motivadores, el 68.18% (180), de los trabajadores considera a los factores extrínsecos en un nivel medio; El 21.21% (56) considera a los factores extrínsecos en el nivel bajo y el 10.61% (28) en un nivel alto.

Tabla 13

Clasificación de la variable factores motivadores en la dimensión factores intrínsecos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	48	18.18%
Medio	148	56.06%
Alto	68	25.76%
Total	264	100.00%

Fuente: Base de datos.

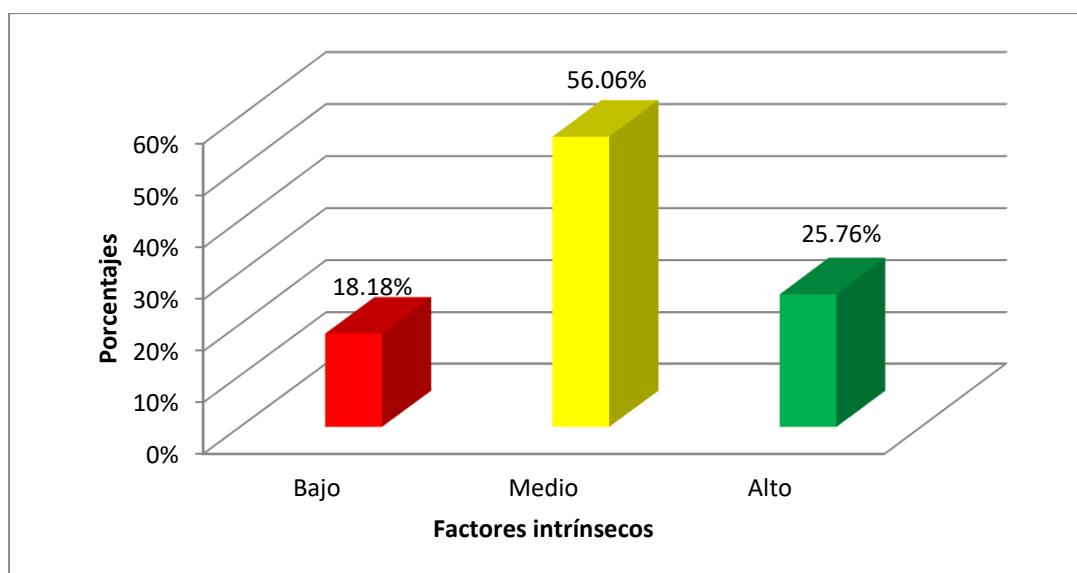


Figura 6. Clasificación de la variable factores motivadores en la dimensión factores intrínsecos.

De un total de 264 trabajadores (100%), ver tabla 13 y figura 6, con relación a los factores intrínsecos de la variable Factores motivadores, el 56.06%(148), considera a estos factores en un nivel medio; El 25.76% (68), considera a estos factores en el nivel alto y el 18.18% (48), lo considera en un nivel bajo.

Variable Desempeño laboral

Tabla 14

Descripción de resultados para la variable desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	92	34.85%
Medio	104	39.39%
Alto	68	25.76%
Total	264	100.00%

Fuente: Base de datos.

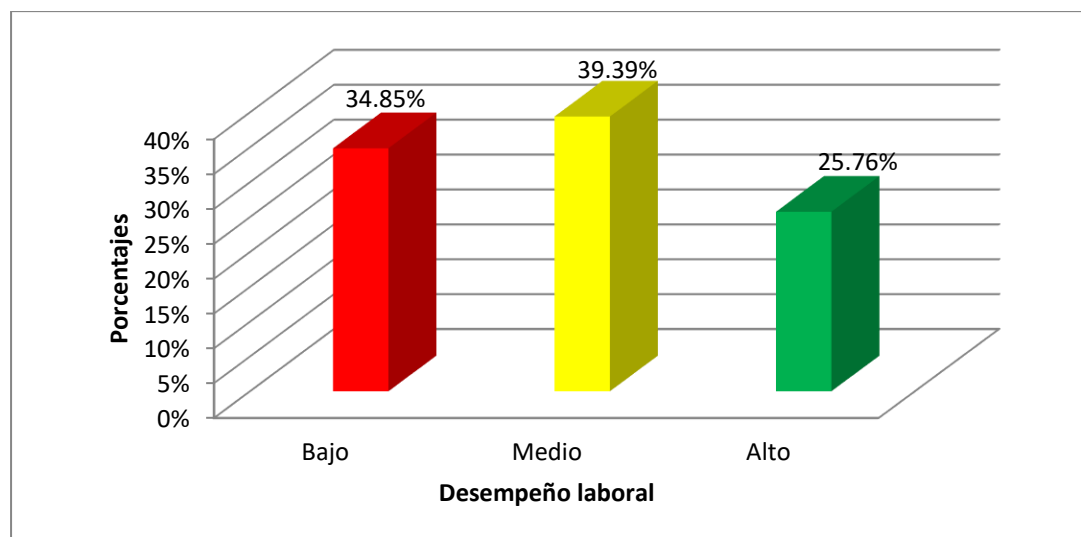


Figura 7. Evaluación de la variable desempeño laboral según los trabajadores.

De un total de 264 trabajadores (100%), ver tabla 14 y figura 7 con relación a la variable desempeño laboral, el 39.39% (104) de los trabajadores se evalúa en un nivel medio; El 34.85% (92) se evalúa en un nivel bajo y el 25.78% (68) en nivel alto.

Tabla 15

Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión eficiencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	123	46.59%
Medio	104	39.39%
Alto	37	14.02%
Total	264	100.00%

Fuente: Base de datos.

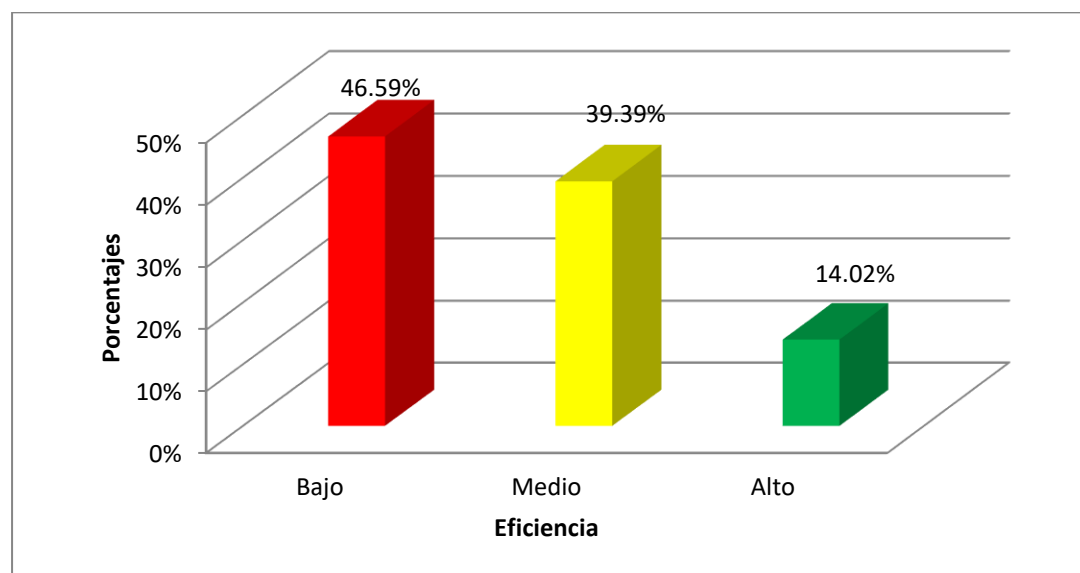


Figura 8. Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión eficiencia

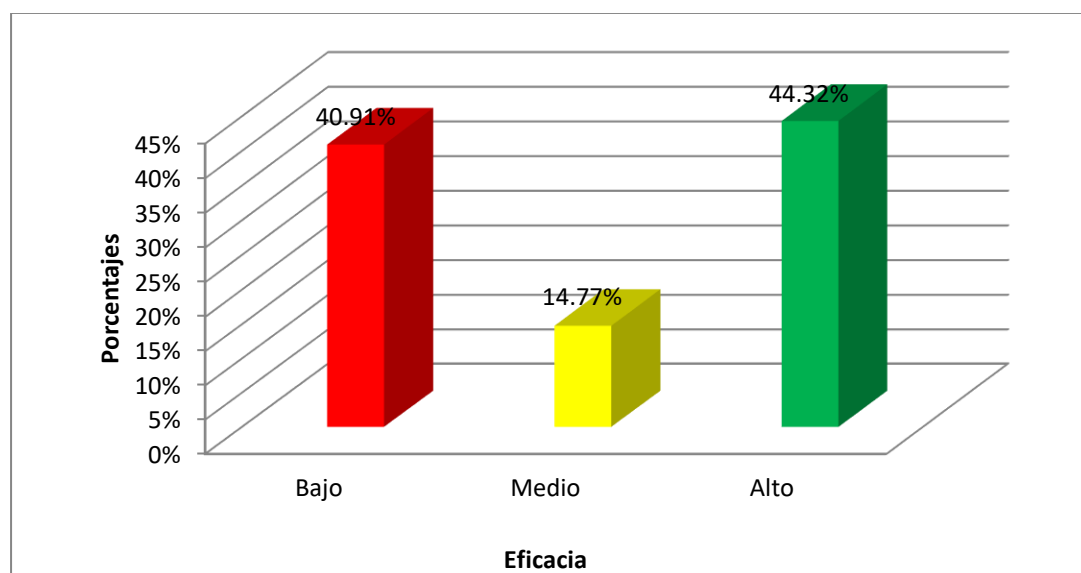
De un total de 264 trabajadores (100%), ver tabla 15 y figura 8, con relación a la variable desempeño laboral en la dimensión eficiencia, se observó que el 46.59% (123) presentó un nivel bajo; El 39.39% (104), presentó un nivel medio y el resto, 14.02% (37), presentó un nivel alto.

Tabla 16

Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión eficacia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	108	40.91%
Medio	39	14.77%
Alto	117	44.32%
Total	264	100.00%

Fuente: Base de datos.

*Figura 9. Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión eficacia*

De un total de 264 trabajadores (100%), ver tabla 16 y figura 9, con relación a la variable desempeño laboral en la dimensión eficacia, se observó que el 44.32% (117) presento un nivel alto; El 40.91% (108) presento un nivel bajo y el 14.77% (39) presento un nivel medio.

Tabla 17

Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión conducta social

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	21.20%
Medio	140	52.80%
Alto	68	26.00%
Total	264	100.00%

Fuente: Base de datos.

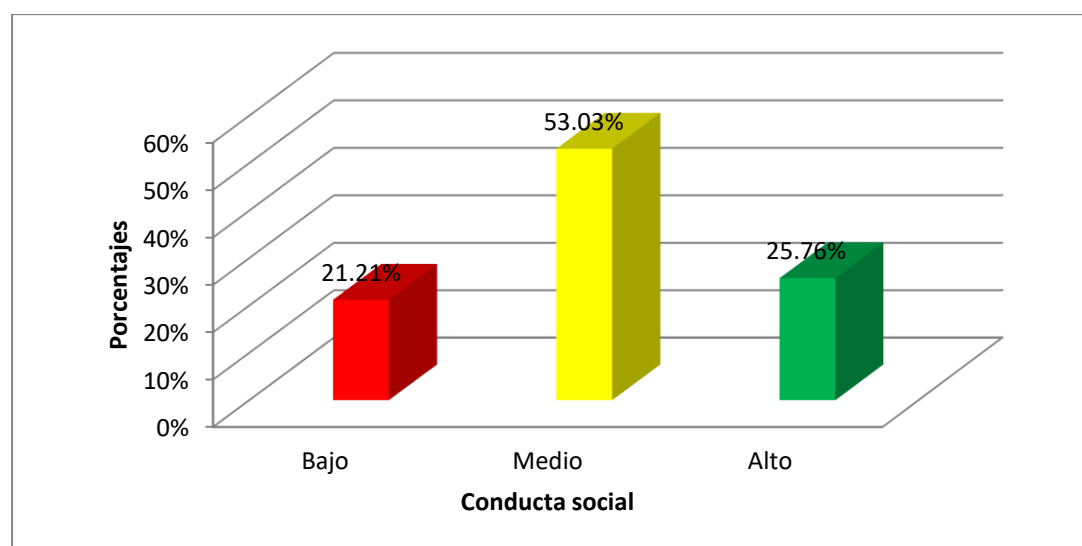


Figura 10. Clasificación de la variable desempeño laboral en la dimensión conducta social

De un total de 264 trabajadores (100%), ver tabla 17 y figura 10, y con relación a la variable desempeño laboral en la dimensión conducta social, se observó que el 52.80% (140), presento un nivel medio; El 26% (68), presento un nivel alto y el 21.20% (56) un nivel bajo.

3.2 Tablas de doble entrada para las variables y sus dimensiones

Tabla 18

Factores motivadores y el desempeño laboral en los trabajadores.

Tabla de contingencia de factores motivadores*desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Factores motivadores	Bajo	Recuento	40	15	0	56
		% del total	15,2%	5,7%	0,0%	20,8%
	Medio	Recuento	52	82	33	167
		% del total	19,7%	31,1%	12,5%	63,3%
	Alto	Recuento	0	7	35	42
		% del total	0,0%	2,7%	13,3%	15,9%
Total	Recuento	92	104	68	264	
	% del total	34,8%	39,4%	25,8%	100,0%	

Interpretación:

Factores motivadores: De un total de 264 trabajadores (100%) y del análisis de la variable Factores motivadores en relación con el desempeño laboral, se observa que en el grupo que considera a los factores motivadores en un nivel bajo, la mayoría de estos tiene un desempeño bajo. Para el nivel medio en los factores motivadores se observa que la mayoría de estos tiene un desempeño medio y finalmente para el nivel alto en factores motivadores el desempeño de la mayoría es alto

Desempeño laboral, De un total de 264 trabajadores (100%) y del análisis de la variable desempeño laboral en relación con la variable factores motivadores, se observa que en el grupo que es evaluado con un desempeño bajo, la mayoría de estos considera a los factores motivadores en un nivel medio. Para el nivel medio en el desempeño laboral se observa que la mayoría considera a los factores motivadores en un nivel medio y finalmente para el nivel alto en desempeño laboral la mayoría considera a los factores motivadores en un nivel alto.

Tabla 19

La dimensión factores extrínsecos y la variable desempeño laboral en los trabajadores

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Factores extrínsecos	Bajo	Recuento	31	25	0	56
		% del total	11,7%	9,5%	0,0%	21,2%
	Medio	Recuento	61	72	47	180
		% del total	23,1%	27,3%	17,8%	68,2%
	Alto	Recuento	0	7	21	28
		% del total	0,0%	2,7%	8,0%	10,6%
Total	Recuento	92	104	68	264	
	% del total	34,8%	39,4%	25,8%	100,0%	

Interpretación:

Factores extrínsecos: De un total de 264 trabajadores (100%), y con relación a la dimensión factores extrínsecos y el desempeño laboral se observa que en el grupo que considera a los factores extrínsecos en un nivel bajo la mayoría tiene un desempeño bajo. Para el nivel medio en los factores extrínsecos se observa que la mayoría de estos tiene un desempeño medio y finalmente para el nivel alto en factores extrínsecos, la mayoría tiene un desempeño alto.

Desempeño laboral: De un total de 264 trabajadores (100%) y con relación a la variable desempeño laboral y los factores extrínsecos se observa que en todos los niveles de la variable desempeño laboral, la mayoría de los trabajadores considera a los factores extrínsecos en un nivel medio.

Tabla 20

La dimensión Factores intrínsecos y la variable desempeño laboral en los trabajadores del hospital.

		Tabla de contingencia Factores Intrínsecos * Desempeño laboral			Total	
		Desempeño laboral				
		Bajo	Medio	Alto		
Factores Intrínsecos	Bajo	Recuento	17	15	16	48
		% del total	6,4%	5,7%	6,1%	18,2%
	Medio	Recuento	75	56	17	148
		% del total	28,4%	21,2%	6,4%	56,1%
	Alto	Recuento	0	33	35	68
		% del total	0,0%	12,5%	13,3%	25,8%
Total	Recuento	92	104	68	264	
	% del total	34,8%	39,4%	25,8%	100,0%	

Interpretación:

Factores intrínsecos: De un total de 264 trabajadores (100%), y con relación a la dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral se observa que en el grupo que considera a los factores intrínsecos en un nivel bajo la mayoría tiene un desempeño bajo. Para el nivel medio en los factores intrínsecos se observa que la mayoría de estos tiene un desempeño medio y finalmente para el nivel alto en factores intrínsecos, la mayoría tiene un desempeño alto.

Desempeño laboral: De un total de 264 trabajadores (100%) y con relación a la variable desempeño laboral y los factores intrínsecos se observa que en todos los niveles de la variable desempeño laboral, la mayoría de los trabajadores considera a los factores intrínsecos en un nivel medio.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis nula.

Los factores motivadores no tienen relación con el desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Lima. 2018.

Hipótesis alterna.

Los factores motivadores tienen relación con el desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Lima. 2018.

Tabla 21

Grado de correlación entre la variable factores motivadores y desempeño laboral

			Factores motivadores	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores motivadores	Coefficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	264	264
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

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

Decisión estadística:

Con la aplicación de la correlación de Spearman se observó un valor de significación $p=0,00$ que al ser menor que 0.05 permite rechazar la Hipótesis nula.

Conclusión

Como resultado de la prueba de hipótesis se encontraron suficientes evidencias estadísticas para concluir que existe relación significativa ($p_{\text{valor}} = 0.000$ menor que

0.05) entre las variable factores motivacionales y desempeño laboral, esta relación es del tipo media y positiva ($Rho = 0,651$).

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula.

Los factores extrínsecos no tienen relación con el desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima. 2018.

Hipótesis alterna.

Los factores extrínsecos tienen relación con el desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018.

Tabla 22

Grado de correlación entre la dimensión factores extrínsecos con el desempeño laboral.

			Factores extrínsecos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores extrínsecos	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	264	264
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,580***	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

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

Decisión estadística:

Con la aplicación de la correlación de Spearman se observó una valor de significación $p=0,00$ que al ser menor que 0.05 permite rechazar la Hipótesis nula.

Conclusión

Como resultado de la prueba de hipótesis se encontraron suficientes evidencias estadísticas para concluir que existe relación significativa ($p_{valor} = 0.000$ menor que

0.05) entre los factores extrínsecos de la variable motivación en la dimensión factores extrínsecos con el desempeño laboral, esta relación es del tipo media y positiva ($Rho = 0,580$).

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula.

Los factores intrínsecos no tienen relación con el desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018.

Hipótesis alterna.

Los factores intrínsecos tienen relación con el desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018.

Tabla 23

Grado de correlación entre la dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral.

			Factores intrínsecos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores intrínsecos	Coefficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	264	264
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

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

Decisión estadística:

Con la aplicación de la correlación de Spearman se observó un valor de significación $p=0,00$ que al ser menor que 0.05 permite rechazar la Hipótesis nula.

Conclusión

Como resultado de la prueba de hipótesis se encontraron suficientes evidencias estadísticas para concluir que existe relación significativa ($p_{\text{valor}} = 0.000$ menor que 0.05) entre los factores intrínsecos de la variable motivación en la dimensión f_2 extrínsecos con el desempeño laboral, esta relación es del tipo media y positiva ($r = 0,539$).

IV. Discusión

Después de analizado los resultados se observa que la relación entre las variables factores motivadores y el desempeño laboral es positiva, media y significativa. El valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0,651 lo que indica que existe una correlación media y positiva entre las variables. En el estudio de Pillaca (2017) cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio Bernales se concluyó que existe una relación alta y positiva, con un valor de Rho de Spearman de 0,703. Al comparar ambos resultados se observa que hay una cercanía en los valores resultado del coeficiente identificándose similitudes en sus resultados.

Oliva (2014) también concluye que las variables Motivación y desempeño laboral están relacionados positiva y significativamente, lo que reafirma que la motivación y el desempeño laboral están relacionados positivamente y con una relación de media a alta.

Enriquez (2014) en su estudio sobre motivación y desempeño laboral en empleados del instituto de la visión en México concluyó que existe una fuerte relación lineal positiva y significativa entre estas variables, identificándose resultados muy parecidos a los encontrados en este estudio con respecto a ambas variables analizadas. Al comparar los resultados obtenidos en esta investigación con los resultados de Garcia, (2014) en su investigación sobre motivación laboral y desempeño laboral en los directivos de un corporativa, se observa las similitudes en cuanto a la relación entre la motivación y el desempeño laboral.

En cuanto a la dimensión factores extrínsecos y el desempeño laboral se observa que existe una relación media y positiva con un valor del coeficiente de Spearman de 0,580. Los factores extrínsecos se enfocan en el contexto en el que se produce el trabajo, esto es remuneración, relaciones interpersonales y con los superiores, el ambiente físico, la supervisión y las políticas de la organización. Estos resultados de la investigación nos indican que para los trabajadores del hospital de

emergencias José Casimiro Ulloa, estos factores son importantes para su desempeño laboral. Montenegro (2016), en una de sus conclusiones determino al buen salario y el reconocimiento de los jefes como factores relevantes para los empleados, en su estudio observándose las coincidencias en cuanto estos factores extrínsecos.

En cuanto a la dimensión factores intrínsecos y su relación con el desempeño laboral se identifica una relación media y positiva con un valor del Rho de Spearman de 0,539. Los factores intrínsecos se refieren el logro en la persona, el reconocimiento a su trabajo, el trabajo mismo, la responsabilidad, el desarrollo y la promoción en su trabajo. De acuerdo a los resultados se observa que estos factores también son importantes para los trabajadores del hospital de emergencia. De acuerdo a la teoría de Herzberg sólo habrá motivación cuando ambas clases de factores estén funcionando adecuadamente y según los resultados obtenidos corroboran lo afirmado en la teoría.

V. Conclusiones

Primera: Existe una relación media entre la variable factores motivadores y la variable desempeño laboral, es decir, el desempeño laboral de los trabajadores está relacionada de manera significativa por los diferentes factores motivadores que experimentan los trabajadores ($\rho = 0,651^{**}$ y $p = 0,000$ menor que 0.05).

Segunda: Existe una relación media entre la variable factores motivadores en la dimensión factores extrínsecos y la variable desempeño laboral, es decir, el desempeño laboral de los trabajadores está relacionada de manera significativa por los diferentes factores extrínsecos que experimentan los trabajadores ($\rho = 0,580^{**}$ y $p = 0,000$ menor que 0.05).

Tercera: Existe una relación media entre la variable factores motivadores en la dimensión factores intrínsecos y la variable desempeño laboral, es decir, el desempeño laboral de los trabajadores está relacionada de manera significativa por los diferentes factores extrínsecos que experimentan los trabajadores ($\rho = 0,539^{**}$ y $p = 0,000$ menor que 0.05).

V. Recomendaciones

En base a las conclusiones obtenidas en investigación se propone las siguientes recomendaciones:

Primera: A los directivos del hospital en el área de recursos humanos, Implementar evaluaciones sobre los factores motivacionales, con la finalidad de desarrollar estrategias, que se implementen en los trabajadores para que mejoren su desempeño laboral

Segunda: En sus planes institucionales implementar mejoras en el aspecto físico de la institución, como parte de los factores extrínsecos y socializar las políticas y normatividad que rigen la institución.

Tercera: Implementar estrategias para mejora en el desarrollo profesional de los trabajadores, en el ascenso interno y reconocimiento a la labor que realiza. Estas estrategias son necesarias ya que el personal que labora en salud sea administrativo o asistencial necesita actualizarse con el avance del conocimiento en salud y nuevos procesos que colaboren a una atención en salud con calidad y calidez.

Cuarta: Se recomienda evaluar periódicamente los factores motivadores y el desempeño laboral en los trabajadores del hospital para de esa manera poder contrastar resultados y ver los cambios logrados con la aplicación de nuevas estrategias en los factores motivadores en los trabajadores.

VII. Referencias

- Almanza, R. y Vargas, J. (2015). *Las Competencias Profesionales y su relación con la empleabilidad de los Ingenieros en Gestión Empresarial egresados del ITLAC. Revista Electrónica gestión de las Personas y Tecnología.8(22),17-28.* Recuperado de <http://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2da ed). México: Pearson educación.
- Beteta, J. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima.* (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (2da ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano.* México: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* 7ma ed, México, McGraw-Hill
- Davis, K y Newstrom, J. (1993). *Comportamiento Humano en el Trabajo.* México: Editorial Mc Graw- Hill.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz.* Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamericana.
- Enriquez, P. (2014). *Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México.* (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, México.

- García, L. (2014). *Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos. México.
- Gherman, T., Iturbe, J. y Osorio, D. (2011). *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio*. (Tesis para optar el grado de magister). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Gonzalez, L. (2001). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- González, D. (2008). *Psicología de la motivación*. Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de investigación* (4ta ed.). México. D. F: Editorial MC Graw Hill.
- Hernández., Fernández, C. y Baptista (2014). *Metodología de investigación*. (6ta ed.) México. D. F.: Editorial MC Graw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1967). *The motivation to work*. USA: Wiley. New York.
- Hospital de Emergencias Casimiro Ulloa (2015). *Planeamiento estratégico Institucional 2012-2016*. Recuperado de <http://www.hejcu.gob.pe/>
- Koontz y Weihrich (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. (12va.ed.). México, McGraw-Hill.
- Lind, D., Marchal, W. y Wathen, S. (2008). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* (13ra ed.). México: McGraw-Hill.

- Maslow, A. (1943). *A theory a human motivation*. *Psychological Review* 50 (4), 370-396. Recuperado de <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm/>
- MacGregor, D. (1994). *El lado humano de las organizaciones*. Santa Fe, Colombia: McGraw-Hill
- Mokate, K. (1999). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?* Recuperado de <https://bit.ly/2xHCX2y>
- Montenegro, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia* (Tesis de magister). Universidad del Rosario, Colombia.
- Observatorio Regional de Recursos Humanos en Salud. (2017). *Estrategia de Recursos Humanos para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud*. Recuperado de <https://www.observatoriorh.org/marco-normativo-regional-de-la-estrategia-de-rh-para-la-salud-universal-y-agenda-al-2030> .
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Pillaca, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de trabajadores administrativos del Hospital Sergio Bernales, Comas-Lima, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Quispe, A. (2017). *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III ESSALUD Puno- 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

- Robbins, S y Decenzo, D (2002). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones* (3ra ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1999). *Administración*. (8va ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10a ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, D (2011). *Gestión organizacional: elementos para su estudio* (5ta ed.). Santiago, Chile: Ediciones Universidad de Chile.
- Serrano, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. (Tesis para optar grado de magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos., Lima, Perú.
- Sextton, W. (1977). *Teorías de la Organización*. México: Editorial Trillas.
- Stoner, J., Freeman, E., y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Sexta edición. México D. F.: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Urcola, J. (2010). *La revolución pendiente: las personas en el centro de la organización*. Madrid España: Esic Editorial.
- Vallejo, L. (2014). *Gestión del talento humano*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Chimborazo.
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Recuperado de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files>.
- Watson, J. (1924). *Behaviorism*. Nueva York: W.W. Norton.
- Werter, W y Davies, K. (2008) *Administración de recursos humanos. el capital humano de las empresas* (6ta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Yuni, J. y Urbano, C. (2006) *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (2da ed.). Córdoba Argentina: Brujas.

ANEXOS

Anexo 1:
Matriz de consistencia

TÍTULO: Los Factores Motivadores y su relación con el desempeño laboral en el Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Lima, 2018							
AUTORA : Br. Ana Maritza Bravo Heredia.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general. ¿Qué relación existe entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018?</p> <p>Problemas específicos. ¿Qué relación existe entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Lima, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima, 2018?</p>	<p>Objetivo general. Determinar de qué manera se relacionan los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”,Lima, 2018.</p> <p>Objetivos específicos. Determinar de qué manera se relacionan los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”,Lima, 2018.</p> <p>Determinar de que manera se relacionan los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”,Lima, 2018.</p>	<p>Hipótesis general Los factores motivadores tienen relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima 2018.</p> <p>Hipótesis específicas Los factores extrínsecos tienen relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima 2018.</p> <p>Los factores intrínsecos tienen relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Lima 2018.</p>	Variable 1: Factores motivadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
			Factores extrínsecos	1. Remuneración y beneficios. 2. Relaciones Interpersonales. 3. Relaciones con los superiores. 4. Ambiente físico 5. Supervisión 6. Políticas y dirección de la institución.	1,2 3,4,5 6,7 8,9 10,11 12,13,14,15,16.	Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo. (2) en desacuerdo. (3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo	Bajo: 27-63 Medio:64-99 Alto:100-135
			Factores intrínsecos	1. Logro 2. Reconocimiento 3. El trabajo mismo 4. Responsabilidad 5. Desarrollo y crecimiento. 6. Promoción.	17,18,19 20,21 22 23,24 25,26 27		
			Variable 2: Desempeño laboral				
			Eficiencia	1. Conocimiento del puesto. 2. Calidad del trabajo. 3. Uso de recursos.	1,2. 3,4,5. 6,7	Bajo: 20-47 Medio:48-74 Alto:75-100	
			Eficacia	1.Cumplimiento de metas 2.Oportunidad de cumplimiento 3.Iniciativa	8,9 10,11 12,13		
			Conducta social	1.Cumplimiento de normas 2.Conducta 3.Etica	14,15 16,17 18,19, 20		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: El tipo del estudio es Basica Nivel: Descriptivo y correlacional. Enfoque: Cuantitativa.</p> <p>DISEÑO: El diseño es no experimental, y transeccional.</p>	<p>POBLACIÓN: Todos los Trabajadores administrativos y asistenciales que laboran en el Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, haciendo un universo de 832 trabajadores.</p> <p>CRITERIOS DE SELECCIÓN Criterios de inclusión: Trabajadores administrativos y CAS que se encuentren laborando en el hospital en el tiempo que duro la investigación. Criterios de exclusión: Trabajadores administrativos y CAS que no se encuentren laborando en el hospital en el tiempo que duro la investigación Población Objetivo: 785 trabajadores.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: n=264 trabajadores formula estadística del tamaño de muestra para proporciones y población finita.</p> <p>MUESTREO: 1. Muestreo estratificado. 2. Muestreo Aleatorio simple.</p>	<p>TÉCNICAS: Para las dos variables: Encuesta:</p> <p>INSTRUMENTOS: 1. Cuestionario para los Factores motivadores. 2. Cuestionario para Desempeño laboral. Se utiliza la escala LIKERT de acuerdo a la escala de valoración:</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo. (2) en desacuerdo. (3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>ESTADISTICA DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones: (a) tablas de frecuencia y tablas de doble entrada entre variables.</p> <p>ESTADÍSTICA INFERENCIAL Para el contraste de hipótesis, se empleará el estadístico inferencial no paramétrico Rho de Spearman; debido a que los datos son valores obtenidos por una calificación previa y son ordinales.</p>

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE FACTORES MOTIVADORES

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre los factores que motivan su desempeño laboral en su institución. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la alternativa que usted considere más adecuada.

Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos Sinceridad en su respuesta. Muchas gracias.

Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración

I Datos generales:

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____

Grado de instrucción: _____

Personal Administrativo: () Personal asistencial: ()

II Factores Motivadores:

ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.
1. La remuneración mensual por mi trabajo, en la Institución, es la adecuada.					
2. Los incentivos laborales que recibo de mi institución, fuera de mi remuneración, son satisfactorios.					
3. El trabajo que realizo es en equipo.					
4. La relación con mis colegas es buena.					
5. Tengo una comunicación fluida con mis colegas del trabajo.					
6. Mi jefe me brinda oportunidades de participación y autonomía.					
7. La comunicación con mi jefe es fluida.					
8. El ambiente donde cumplo mis labores es el adecuado.					
9. La Institución me brinda facilidades operativas para el cumplimiento de mis labores.					
10. Mi jefe evalúa imparcialmente mis labores.					

ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.
11. Mi jefe tiene las competencias para guiarme en el buen cumplimiento de mis labores.					
12. Me siento bien de pertenecer a la institución.					
13. La institución respeta mis beneficios adquiridos como trabajador de esta.					
14. Conozco la misión y visión de la Institución.					
15. La Institución tiene una buena organización interna.					
16. Mi carga laboral es respetada por la institución.					
17. Culmino exitosamente mi día de trabajo					
18. Cumplo oportunamente con todas las labores que me asignan.					
19. Aporto mejoras en los procesos o solución de problemas en la institución.					
20. Mi labor es reconocida o halagada por mis superiores.					
21. La institución reconoce mi labor.					
22. Me siento bien realizando mi labor.					
23. Realizo mis labores con responsabilidad					
24. Asumo el cumplimiento de nuevos retos.					
25. Recibo capacitaciones por parte de la Institución.					
26. Recibo facilidades de la institución para desarrollar mis capacidades.					
27. La institución me brinda oportunidades de ascensos.					

Gracias por su colaboración

INSTRUMENTO 2: DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: Estimado Servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre el desempeño de sus labores en su Institución. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la alternativa que **Usted** considere la más adecuada.

Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos **Sinceridad en su respuesta**. Muchas gracias.

II Desempeño Laboral:

ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.
1. Aplico en mis labores, los conocimientos adquiridos en mi formación, sin ninguna dificultad.					
2. Los conocimientos adquiridos por mi experiencia en el puesto son los necesarios y suficientes para mis labores.					
3. La labor que realizo es muy interesante.					
4. El tiempo que me lleva cumplir una tarea o actividad o servicio es el que espera la institución.					
5. Los errores que tienen mis productos o servicios son mínimos.					
6. Utilizo los insumos para mi labor con el máximo provecho.					
7. Utilizo adecuadamente los materiales e insumos que me entregan para el cumplimiento de mi labor.					
8. Mi labor aporta con las metas y objetivos de la Institución.					
9. Me identifico con las metas y objetivos trazados por la Institución.					
10. Entrego o brindo mis productos o servicios en el tiempo solicitado o requerido por la Institución.					

ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.
11. Entrego o brindo mis productos o servicios en el tiempo necesitado por la Institución.					
12. Me anticipo de forma activa a los eventos o problemas futuros en la Institución.					
13. Realizo mis labores sin que me lo indiquen					
14. Conozco las normas que rigen la institución.					
15. Cumpló con las normas que rigen la institución.					
16. Me considero una persona confiable para la organización.					
17. Actuó con transparencias en mis acciones.					
18. Respeto los deberes y derechos de los usuarios de mis servicios.					
19. Cumpló con el código de ética de mi organización.					
20. Siempre manifiesto disposición en el cumplimiento de mis labores con mis compañeros y la alta dirección.					

Gracias por su colaboración

ANEXO 3

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO



ESUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Factores Motivadores

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Factores Extrínsecos								
1	La remuneración mensual por mi trabajo, en la Institución, es la adecuada.	X		X		X		
2	Los incentivos laborales que recibo, como Aeras o canasta alimenticia u otros, son satisfactorios.	X		X		X		
3	El trabajo que realizo es en equipo.	X		X		X		
4	La relación con mis colegas es buena.	X		X		X		
5	Tengo una comunicación fluida con mis colegas del trabajo.	X		X		X		
6	Mi jefe me brinda oportunidades de participación y autonomía.	X		X		X		
7	La comunicación con mi jefe es fluida.	X		X		X		
8	El ambiente donde cumplo mis labores es el adecuado.	X		X		X		
9	La Institución me brinda facilidades operativas para el cumplimiento de mis labores.	X		X		X		
10	Mi jefe evalúa imparcialmente mis labores.	X		X		X		
11	Mi jefe tiene las competencias para guiarme en el buen cumplimiento de mis labores.	X		X		X		
12	Me siento bien de pertenecer a la institución.	X		X		X		
13	La institución respeta mis beneficios adquiridos como trabajador de esta.	X		X		X		
14	Conozco la misión y visión de la Institución.	X		X		X		
15	La Institución tiene una buena organización interna.	X		X		X		
16	Mi carga laboral es respetada por la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Factores intrínsecos								
14	Culmino exitosamente mi día de trabajo	X		X		X		
15	Cumplo oportunamente con todas las labores que me asignan.	X		X		X		
16	Aporto mejoras en los procesos o solución de problemas en la institución.	X		X		X		
17	Mi labor es reconocida o halagada por mis superiores.	X		X		X		
18	La institución reconoce mi labor.	X		X		X		
19	Me siento bien realizando mi labor.	X		X		X		
20	Realizo mis labores con responsabilidad	X		X		X		
21	Asumo el cumplimiento de nuevos retos.	X		X		X		
22	Recibo capacitaciones por parte de la Institución.	X		X		X		
23	Recibo facilidades de la institución para desarrollar mis capacidades.	X		X		X		
24	La institución me brinda oportunidades de ascensos.	X		X		X		

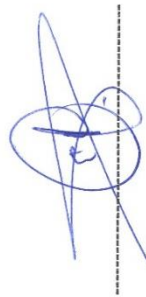
Observaciones (precisar si hay suficiencia): S. muy Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Carlos H. Estación Salas DNI: 43580084

Especialidad del validador: Tratamiento en Gestión Pública

Lima, 03 de Julio del 2018.



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE :
Desempeño Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	Aplico en mis labores, los conocimientos adquiridos en mi formación, sin ninguna dificultad.	X		X		X		
2	Los conocimientos adquiridos por mi experiencia en el puesto son los necesarios y suficientes para mis labores.	X		X		X		
3	La labor que realizo es muy interesante.	X		X		X		
4	El tiempo que me lleva cumplir una tarea o actividad o servicio es el que espera la institución.	X		X		X		
5	Los errores que tienen mis productos o servicios son mínimos.	X		X		X		
6	Utilizo los insumos o materiales o instrumentos, para mi labor con el máximo provecho.	X		X		X		
7	Utilizo adecuadamente los materiales o insumos o instrumentos, que me entregan para el cumplimiento de mi labor.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Mi labor aporta con las metas y objetivos de la Institución.	X		X		X		
9	Me identifico con las metas y objetivos trazados por la institución.	X		X		X		
10	Entrego o brindo mis productos o servicios en el tiempo solicitado o requerido por la institución.	X		X		X		
11	Entrego o brindo mis productos o servicios en el momento que lo necesitan.	X		X		X		
12	Me anticipo de forma activa a los eventos o problemas futuros en la Institución.	X		X		X		
13	Realizo mis labores sin que me lo indiquen	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Conducta Social	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Conozco las normas que rigen la institución.	X		X		X		
15	Cumplo con las normas que rigen la institución.	X		X		X		
16	Me considero una persona confiable para la organización.	X		X		X		
17	Actuo con transparencia en mis acciones.	X		X		X		
18	Respeto los deberes y derechos de los usuarios de mis servicios.	X		X		X		
19	Cumplo con el código de ética de mi organización.	X		X		X		
20	Siempre manifiesto disposición en el cumplimiento de mis labores con mis compañeros y la alta dirección.	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE :
Desempeño Laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	Aplico en mis labores los conocimientos adquiridos en mi formación, sin ninguna dificultad.	X		X		X		
2	Los conocimientos adquiridos por mi experiencia en el puesto son los necesarios y suficientes para mis labores.	X		X		X		
3	La labor que realizo es muy interesante.	X		X		X		
4	El tiempo que me lleva cumplir una tarea o actividad o servicio es el que espera la institución.	X		X		X		
5	Los errores que tienen mis productos o servicios son mínimos.	X		X		X		
6	Utilizo los insumos o materiales o instrumentos, para mi labor con el máximo provecho.	X		X		X		
7	Utilizo adecuadamente los materiales o insumos o instrumentos, que me entregan para el cumplimiento de mi labor.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Mi labor aporta con las metas y objetivos de la institución.	X		X		X		
9	Me identifico con las metas y objetivos trazados por la institución.	X		X		X		
10	Entrego o brindo mis productos o servicios en el tiempo solicitado o requerido por la institución.	X		X		X		
11	Entrego o brindo mis productos o servicios en el momento que lo necesitan.	X		X		X		
12	Me anticipo de forma activa a los eventos o problemas futuros en la institución.	X		X		X		
13	Realizo mis labores sin que me lo indiquen	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Conducta Social	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Conozco las normas que rigen la institución.	X		X		X		
15	Cumplo con las normas que rigen la institución.	X		X		X		
16	Me considero una persona confiable para la organización.	X		X		X		
17	Actuo con transparencias en mis acciones.	X		X		X		
18	Respeto los debates y derechos de los usuarios de mis servicios.	X		X		X		
19	Cumplo con el código de ética de mi organización.	X		X		X		
20	Siempre manifiesto disposición en el cumplimiento de mis labores, con mis compañeros y la alta dirección.	X		X		X		

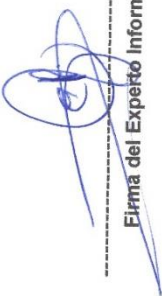
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dni/ Mg: Carlos H. Fasola falcon DNI: 93580088

Especialidad del validador: Matemático en Gestión P&B

Lima, 03 de julio del 2018.



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

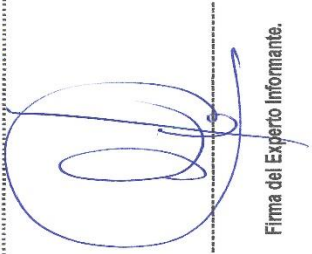
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. JULIO PEREZ PACHECO DNI: 8015326

Especialidad del validador: MAESTRO EN ECONOMIA Y DEPARTAMENTO INGENIERIA



Firma del Experto Informante.

Lima, 03 de julio del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 5

BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES

N° unidad de análisis	Factores extrínsecos																Factores Intrínsecos											
	FM_01	FM_02	FM_03	FM_04	FM_05	FM_06	FM_07	FM_08	FM_09	FM_10	FM_11	FM_12	FM_13	FM_14	FM_15	FM_16	FM_17	FM_18	FM_19	FM_20	FM_21	FM_22	FM_23	FM_24	FM_25	FM_26	FM_27	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	
2	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
7	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	4	2	
8	2	1	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	1	
9	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	
10	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	
11	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	1	3	3	
12	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	1	1	
13	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	
15	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	
17	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	
18	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	
19	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
20	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	
21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	1	4	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
25	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	1	4	2	
26	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1	
27	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	
28	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	1	
29	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	1	3	3	3	
30	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	1	1	
31	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
32	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3		
33	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
34	4	4	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	
35	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
36	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
37	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
41	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	1	4	2	
42	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1	1	
43	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	
44	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1	
45	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	1	3	3	
46	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	1	1	
47	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	
49	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
50	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	
51	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	1	1	
52	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	3	3	
53	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
54	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	
55	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	5	1	4	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

57	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	
58	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
59	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	1	4	2	
60	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1	
61	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	
62	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	
63	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	3	3	
64	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	1	1	
65	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
66	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	
67	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
68	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	
69	4																											

N° unidad de análisis	Factores extrínsecos																Factores Intrínsecos											
	FM_01	FM_02	FM_03	FM_04	FM_05	FM_06	FM_07	FM_08	FM_09	FM_10	FM_11	FM_12	FM_13	FM_14	FM_15	FM_16	FM_17	FM_18	FM_19	FM_20	FM_21	FM_22	FM_23	FM_24	FM_25	FM_26	FM_27	
113	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	3	3	
114	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	1	
115	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	
117	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
118	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	
119	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	
120	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	3		
121	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
122	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	
123	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
124	5	1	4	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
125	5	2	1	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	
126	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
127	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1	4	2		
128	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1	
129	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	
130	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	
131	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	1	3	3	
132	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	1	5	5	5	1	1	1	1	
133	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4		
134	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	
135	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
136	4	4	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5		
137	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
138	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	
139	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
140	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
141	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
143	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1	4	2		
144	2	1	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	4	1	
145	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	
146	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1	
147	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	1	3	3
148	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	5	5	5	5	1	1	1	1	
149	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4		
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3		
151	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3		
152	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5		
153	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	
154	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	3	
155	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
156	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	
157	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
158	5	1	4	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
159	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	
160	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
161	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	4	2		
162	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1	
163	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	
164	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1	
165	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	1	3	3
166	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	5	5	5	5	1	1	1	1	
167	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4		
168	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3		
169	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3		

170	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	
171	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
172	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
173	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
174	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
175	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	2
178	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1	
179	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	
180	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5																			

N° unidad de análisis	Factores extrínsecos																Factores Intrínsecos										
	FM_01	FM_02	FM_03	FM_04	FM_05	FM_06	FM_07	FM_08	FM_09	FM_10	FM_11	FM_12	FM_13	FM_14	FM_15	FM_16	FM_17	FM_18	FM_19	FM_20	FM_21	FM_22	FM_23	FM_24	FM_25	FM_26	FM_27
226	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
227	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
228	5	1	4	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
229	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2
230	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
231	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	1	4	2
232	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1
233	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3
234	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1
235	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	3	3
236	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	1
237	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
238	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3
239	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
240	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5
241	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	1	4	2
242	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1
243	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2
244	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
245	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	1	4	2
246	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1
247	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3
248	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1
249	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	3	3
250	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	1
251	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
252	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3
253	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
254	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5
255	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	1	4	2
256	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1
257	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3
258	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1
259	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	3	3
260	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	1
261	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
262	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3
263	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
264	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5

Desempeño laboral																				
N° unidad de análisis	Eficiencia							Eficacia						Conducta social						
	DL_01	DL_02	DL_03	DL_04	DL_05	DL_06	DL_07	DL_08	DL_09	DL_10	DL_11	DL_12	DL_13	DL_14	DL_15	DL_16	DL_17	DL_18	DL_19	DL_20
1	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
6	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
8	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
10	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
16	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	3	4
18	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
20	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5
21	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
24	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
26	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
28	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
34	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
35	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
36	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
37	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
40	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
42	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
44	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
50	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	3	4
52	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
54	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
55	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

57	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
58	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
60	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5
62	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3
68	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
69	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
70	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
71	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
74	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
76	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5
78	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3
84	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
85	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	3	4
86	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
88	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
89	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5</				

N° unidad de análisis	Eficiencia							Eficacia						Conducta social						
	DL_01	DL_02	DL_03	DL_04	DL_05	DL_06	DL_07	DL_08	DL_09	DL_10	DL_11	DL_12	DL_13	DL_14	DL_15	DL_16	DL_17	DL_18	DL_19	DL_20
113	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
118	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
119	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	3	4
120	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
122	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
123	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
126	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
127	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
128	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
130	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
136	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
137	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
138	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
139	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
142	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
143	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
144	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
146	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
152	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
153	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	3	4
154	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
156	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
157	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
159	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
160	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
161	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
162	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
164	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4

170	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5
171	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
172	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
173	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
176	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
177	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
178	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
179	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
180	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3
186	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
187	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	3	4
188	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
190	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
191	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
193	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
194	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
195	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
196	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
197	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
198	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
199	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
203	4	4	4</																	

N° unidad de análisis	Eficiencia						Eficacia						Conducta social							
	DL_01	DL_02	DL_03	DL_04	DL_05	DL_06	DL_07	DL_08	DL_09	DL_10	DL_11	DL_12	DL_13	DL_14	DL_15	DL_16	DL_17	DL_18	DL_19	DL_20
226	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
227	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
228	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
229	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
230	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
231	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
232	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
233	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
234	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
235	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
240	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
241	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
242	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
243	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
244	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
245	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
246	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
247	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
248	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
249	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
254	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
255	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
256	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
257	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
258	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
259	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
264	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5

Base de datos de la prueba piloto

Variable factores motivadores

Factores motivadores																											
N°	Factores extrínsecos																Factores Intrínsecos										
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47
1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
2	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
7	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	1	4	2
8	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1
9	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3
10	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1
11	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	3	3
12	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	1
13	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3
15	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5
17	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1
18	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	3



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Hugo Lorenzo Agüero Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada "**Factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", Lima. 2018**", de la estudiante **Ana Maritza Bravo Heredia**; constaté que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 04 de agosto de 2018

Hugo Lorenzo Agüero Alva
DNI: 43384358

Feedback studio

Resumen de coincidencias

24 %

1.	repositorio unpy.edu.uy	4 %
2.	docplayer.es	2 %
3.	repositorio.unab.edu.ec	2 %
4.	cybernetica.unnman.edu	1 %
5.	scd2a1ez7h268cc099	1 %
6.	repositorio.unfmsal.edu	1 %
7.	www.scribd.com	1 %

ESCUELA DE POSGRADO

Factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Emergencias "José Castiella Ulla", Lima, 2018

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

AUTORA:
Dra. Ana María Bravo Heredia
ASESOR:
Dra. Digna Lucrecia Aguiar Aza


SECCION:
Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del Estado

Lima - Perú

06:22 a.m. 18/08/2018

06:22 a.m. 18/08/2018





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

BRAYO HEREDIA ANA MARITZA
D.N.I. : 08407044
Domicilio : AVENIDA REPUBLICA DE PORTUGAL 368 BREÑA
Teléfono : Fijo : 01-3635993 Móvil 989257491
E-mail : anita.bravoheredia@yahoo.es

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BRAYO HEREDIA ANA MARITZA

Título de la tesis:

FACTORES MOTIVADORES Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASINUDO ULLOA",
LINA 2018

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 15.02.2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BRAVO HEREDIA ANA MARTIZA

INFORME TITULADO:

FACTORES MOTIVADORES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "José CASIMIRO ULLA", 21MA. 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 24 DE AGOSTO DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR EXCELENCIA



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN