



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco 2018

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

AUTOR:

Bach. Pacheco Cárdenas Yenny Marisol

ASESOR:

Dra. Marmanillo Manga Rosa Elvira

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Dirección de los Servicios de Salud

PERÚ – 2018

Página del jurado

.....
Dr. Salas Asencios, Elmer Amado
Presidente

.....
Mg. Rojas Ocharan, Dante Paul
Secretario

.....
Dra. Marmanillo Manga Rosa Elvira
Vocal

Dedicatoria

A Bruno y Brenda, mis dos amados hijos, por su apoyo y colaboración en el desarrollo de la presente investigación y por el tiempo que no les dedique.

A Carlos, mi esposo, por su apoyo incondicional en el desarrollo de la presente investigación.

Agradecimientos

A la UCV, por darme la oportunidad de realizar estudios superiores y enriquecer mis conocimientos para ser mejor profesional.

A los docentes, por las sabias enseñanzas que contribuyeron en el desarrollo de la presente investigación.

Al Centro de Salud Tupac Amaru, por permitirme realizar el trabajo de investigación.

Al grupo muestral de Licenciadas en Enfermería del Centro de Salud Tupac Amaru Cusco, que hicieron posible la realización del trabajo de investigación.

Presentación

Señores integrantes del jurado:

La presente investigación fue desarrollada considerando la vigente normativa y tomando en cuenta el reglamento de grados y títulos de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo (UCV). Por consiguiente, con la intención de optar por el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, se presenta el trabajo titulado “Factores Motivacionales Intrínsecos y Extrínsecos que influyen en el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco 2018. Ahora bien, se pretende centrar esfuerzos en estudiar los niveles de influencia de dichos factores en una muestra de 30 enfermeras que laboran en el ya mencionado lugar de trabajo. Además, se aplicará una encuesta, técnica de recolección de datos, con el objetivo de conocer el comportamiento de las variables de estudio. Asimismo, en esta oportunidad se emplearán instrumentos debidamente validados por expertos, los cuales fueron utilizados previamente en trabajos similares publicados en el Repositorio de Maestrías de la UCV.

Por otra parte, la investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera: Las páginas preliminares consideran las dedicatorias, los agradecimientos, el resumen y el abstract. Posteriormente, el primer capítulo presenta la introducción, el segundo desarrolla el método de investigación y el marco teórico, el tercer apartado muestra los resultados obtenidos, el cuarto expone las discusiones, el quinto sostiene las conclusiones, el sexto presenta las recomendaciones pertinentes y; finalmente, en el séptimo capítulo se recopilan las referencias bibliográficas y los anexos.

Así pues, señores integrantes del jurado, se espera que el presente trabajo de investigación alcance su venia y aprobación.

La Autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos.....	29
II. METODO	30
2.1. Diseño de la investigación.....	31
2.2. Variables y Operacionalización	31
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 34	
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	61
VIII. ANEXOS	63
Anexo 01. Matriz de consistencia de la investigación	64
Anexo 03. Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral	66

Anexo 04. Instrumento de medición de la variable motivación laboral	67
Anexo 05. Instrumento de medición de la variable desempeño laboral.....	68
Anexo 06. Solicitud de autorización	69
Anexo 07. Autorización de publicación de tesis	70
Anexo 08. Acta de aprobación de originalidad	71

Lista de tablas

Tabla 1.	<i>Motivación Extrínseca.....</i>	24
Tabla 2.	<i>Motivación Intrínseca.....</i>	24
Tabla 3.	<i>Competencias del individuo.....</i>	26
Tabla 4.	<i>Competencias para el puesto.....</i>	27
Tabla 5.	<i>Matriz de operacionalización de variables – Motivación Laboral.....</i>	32
Tabla 6.	<i>Matriz de operacionalización de variables – Desempeño Laboral.....</i>	33
Tabla 7.	<i>Técnicas e instrumentos.....</i>	34
Tabla 8.	<i>Ficha técnica – Motivación laboral.....</i>	34
Tabla 9.	<i>Ficha técnica – Desempeño laboral.....</i>	35
Tabla 10.	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de motivación laboral.....</i>	39
Tabla 11.	<i>Distribución de la dimensión Motivación Extrínseca.....</i>	40
Tabla 12.	<i>Distribución de la dimensión Motivación Intrínseca.....</i>	41
Tabla 13.	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del desempeño laboral.....</i>	42
Tabla 14.	<i>Distribución de la dimensión Competencias del Individuo.....</i>	43
Tabla 15.	<i>Distribución de la dimensión Competencias para el Puesto.....</i>	44
Tabla 16.	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las variables motivación y desempeño laboral.....</i>	45
Tabla 17.	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral y la dimensión motivación.....</i>	47
Tabla 18.	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral y la dimensión motivación extrínseca.....</i>	49
Tabla 19.	<i>Correlaciones.....</i>	51

Lista de figuras

<i>Figura 1. Motivación laboral.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 2. Motivación extrínseca.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 3. Motivación intrínseca.</i>	<i>41</i>
<i>Figura 4. Desempeño laboral.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 5. Competencias del Individuo.</i>	<i>43</i>
<i>Figura 6. Competencias para el Puesto.</i>	<i>44</i>
<i>Figura 7. Motivación Laboral y Desempeño.</i>	<i>46</i>
<i>Figura 8. Motivación Intrínseca y Desempeño laboral.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 9. Motivación Extrínseca y Desempeño laboral</i>	<i>50</i>

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco 2018. Asimismo, es necesario mencionar que dicho trabajo es de corte transversal, correlacional y no experimental. Por ello, se consideró una muestra no probabilística intencionada constituida por 30 enfermeras profesionales, a quienes se les aplicó instrumentos de medición de variables previamente validados por expertos en la materia. De lo anterior, es viable aclarar que se empleó un instrumento para estudiar la motivación y otro para analizar el desempeño laboral en el establecimiento de salud.

Por un lado, a partir de los resultados se pudo establecer que gran parte de las enfermeras poseen una buena motivación promedio, puesto que las observaciones demostraron que dicho personal se encuentra entre los niveles de Muy Buena, Buena y Regular motivación. Así pues, para este mismo grupo muestral se determinó que también poseen buenos rangos de desempeño laboral; siendo estos Buenos, Muy Buenos y Excelentes. Sin embargo, dicha proporcionalidad directa fue validada únicamente para los incrementos de motivación de nivel Regular a Bueno; mientras que para un mayor crecimiento de esta variable, el desempeño se ve truncado; es decir, los porcentajes de rendimiento en el trabajo se redistribuyen hasta alcanzar los niveles Bueno y Muy Bueno, desapareciendo por completo el nivel Excelente. Para mejor entender, se propuso que dicho punto de truncamiento es un estado de satisfacción personal y/o profesional; en el cual ya no se logra un significativo aumento de desempeño laboral cuando se intensifican los niveles de motivación en las licenciadas.

Finalmente, para las dimensiones de la motivación laboral se establecieron relaciones similares a los argumentos anteriormente planteados; considerando también un punto de truncamiento. De esta manera, se observó que sí existen niveles buenos de influencia de los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos en el rendimiento profesional, plasmándose directamente en las

competencias personales y profesionales de las licenciadas en enfermería del establecimiento de salud Túpac Amaru Cusco. Por consiguiente, se pudo demostrar la presencia de los factores propuestos por Frederick Herzberg en el lugar de trabajo; siendo los factores extrínsecos la tensión, la relación con los compañeros y jefes, la presión y la monotonía laboral; del mismo modo, los factores intrínsecos presentes fueron la satisfacción, las competencias individuales, las promociones y las características de estatus.

Palabras clave

Motivación, intrínseco, extrínseco, desempeño, competencias.

ABSTRACT

The general objective of the present investigation was to determine the influence of the labor motivation in the performance of the nursing graduates who work in the Tupac Amaru Cusco Health Center 2018. Likewise, it is necessary to mention that said work is cross-sectional, correlational and non-experimental. Therefore, an intentional non-probabilistic sample was consisted of 30 professional nurses, who were given instruments to measure variables previously validated by experts in the field. From the above, it is feasible to clarify that an instrument was used to study motivation and another to analyze work performance in the health establishment.

On the one hand, from the results it was possible to establish that a large part of the nurses possesses a good average motivation, since the observations showed that said personnel is between the levels of Very Good, Good and Regular motivation. Thus, for this same sample group, it was determined that they also have good work performance ranges; being these Good, Very Good and Excellent. However, this direct proportionality was validated only for the increments of motivation from the Regular to Good level; while for a greater growth of this variable, the performance is truncated; that is, the percentages of performance at work are redistributed until reaching the Good and Very Good levels, the Excellent level completely disappearing. To better understand, it was proposed that said truncation point is a state of personal and / or professional satisfaction; in which a significant increase in job performance will no longer be achieved when the motivation levels of the graduates are intensified.

Finally, for the dimensions of work motivation, similar relationships were established to the previously stated arguments; also considering a point of truncation. In this way, it was observed that there are good levels of influence of the intrinsic and extrinsic motivational factors in professional performance, being directly reflected in the personal and professional skills of the nursing graduates of the health facility Tupac Amaru Cusco. Therefore, the presence of the factors proposed by Frederick Herzberg in the workplace could be demonstrated; being extrinsic factors the

tension, the relationship with colleagues and bosses, the pressure and labor monotony; In the same way, the intrinsic factors present were satisfaction, individual competences, promotions and status characteristics.

Keywords

Motivation, intrinsic, extrinsic, performance, competences.

I. INTRODUCCIÓN

Introducción

El presente trabajo de investigación titulado “Factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco 2018” surge por encontrarse, el autor, inmerso actualmente dentro del grupo profesional en mención. Por consiguiente, dado que la calidad de atención de los servicios de salud depende en gran parte del profesional, es esencialmente relevante conocer los niveles de influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral. Ahora bien, se considera que la percepción de motivación constituye un factor fundamental para que las enfermeras realicen su trabajo. Asimismo, los cuidados de enfermería al paciente se apoyan en el conocimiento científico, la capacidad técnica y la relación que la enfermera establece con estos. Entonces, sin dejar de ser uno mismo y despojándose de todos los factores externos que en algún momento puedan afectar la atención óptima a los usuarios de los servicios de salud, es esencial disponer de profesionales en enfermería motivados con su trabajo y con la organización. De este modo, el rendimiento y la calidad del servicio que se brinda en los establecimientos de salud presentara una mejora considerable.

Por consiguiente, la presente investigación tiene como propósito, a partir de los resultados, elaborar estrategias para mejorar los niveles de motivación y/o desempeño de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco 2018.

1.1. Realidad problemática

En los últimos años, tanto a nivel nacional como local se ha incrementado la demanda de los servicios de salud por parte de los usuarios, ya que la actual situación ambiental, así como los inadecuados estilos de vida permiten que la población sea cada vez más vulnerable a necesitar una atención integral de salud. Como consecuencia, existe una sobrecarga laboral del personal profesional que debe ser sobrellevada de manera adecuada.

En este sentido, es importante conocer los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño laboral de los licenciados en enfermería con la finalidad de implementar estrategias de mejora de la calidad de los servicios de salud, puesto que todo ser humano merece ser tratado con respeto, dignidad y mucho profesionalismo.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Oliveros, Fandiño y Torres (2012) en su artículo de investigación, “Factores motivacionales hacia el trabajo en el Departamento de Enfermería de un hospital de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá”, con el fin de presentar un perfil motivacional del personal hospitalario, se planteó aplicar una encuesta a una muestra efectiva de 378 individuos.

Por un lado, en la investigación de diseño transversal descriptivo correlacional y de tipo no experimental, se aplicó el Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) diseñado por Fernando Toro, psicólogo en la Universidad Nacional de Colombia. Asimismo, el CMT pretende evaluar 15 factores motivacionales clasificados en 3 secciones: Motivaciones Internas, Motivaciones Externas y Medios preferidos para obtener retribuciones en el trabajo. Además, cabe mencionar que la información recaudada fue tratada a través de los softwares informáticos Excel y SPSS v21. Del mismo modo, se pudo establecer a partir del cuestionario, que los indicadores con

alto grado de influencia fueron: la autorrealización, el grupo de trabajo y la dedicación al deber; y las de menor grado fueron: el ascenso, la expectación y el logro.

Finalmente, se pudo determinar que para el trabajador, es de significativa importancia, realizar actividades donde el uso de habilidades y conocimientos personales tengan un uso continuo, laborar con el fin de conseguir un beneficio primario; y mantener un trabajo cooperativo donde se pueda compartir y aprender de los semejantes. También, es válido resaltar que para los enfermeros no es sustancial moverse de manera jerárquica en las posiciones de trabajo con el fin de asumir mayores responsabilidades. De ahí, se pudo concretar que la motivación de gran parte de los profesionales de la Salud es afectada primordialmente por factores externos.

A nivel nacional

Barón, Jovanna (2012) en su estudio nombrado “Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo - MINSa 2012” tuvo como meta establecer y especificar los factores motivacionales que perciben las enfermeras cuando desempeñan sus actividades profesionales en el primer nivel de atención Red Chiclayo – Minsa.

Para fines de la investigación, se estudió una muestra de 54 personas cuya labor se efectuaba entre la 13 Microredes de Salud de la Red Chiclayo dentro de la Gerencia Regional del departamento de Lambayeque. Además, se buscó la recepción de información a través de un cuestionario elaborado por el autor, el cual estuvo distribuido en dos módulos: Factores motivacionales intrínsecos y Factores motivacionales extrínsecos; con 7 y 13 preguntas respectivamente. Asimismo, el estudio de datos fue efectuado en el paquete estadístico SPSS versión 18.

Por último, se pudo determinar que los factores motivacionales externos o extrínsecos que influyen en el desempeño son: Entorno laboral, supervisión, seguridad laboral y remuneración. Del mismo modo, se destacó que los factores internos o intrínsecos que influyen en el desempeño profesional son los siguientes: Reconocimiento, trabajo y logro.

A nivel regional

Chávez Benítez, Jorge Jaime (2017) en su trabajo titulado “Relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral profesional de terapia física y rehabilitación en la clínica San Juan de Dios de la ciudad del Cusco, 2017” presenta el vínculo entre la satisfacción laboral del personal de terapia física y rehabilitación de la clínica en mención; y el nivel de motivación que estos profesionales presentan.

De acuerdo con lo anterior, es debe mencionar que dicha investigación es de tipo observacional, descriptiva, cuantitativa y de corte prospectivo transversal. Además, en dicho trabajo se consideró una muestra total de 22 profesionales, los cuales fueron debidamente entrevistados sobre la prestación de servicios. Asimismo, respecto a las dimensiones de motivación se obtuvieron los siguientes indicadores: Autonomía, identidad, retroalimentación, significado y variedad. Del mismo modo, para las dimensiones de satisfacción laboral se tuvo lo siguiente: Beneficios laborales, desarrollo personal, condiciones físicas y/o materiales, relaciones interpersonales, desempeño de tareas, políticas administrativas, relación con la autoridad y desarrollo personal.

Para concluir, se determinó que no existe relación alguna entre la satisfacción laboral; y la motivación en los trabajadores profesionales de rehabilitación y terapia física en la Clínica San Juan de Dios Cusco, ya que se presentaron niveles medios de motivación y satisfacción. Entonces, con el fin de aclarar la mención anterior, es válido destacar que el grupo muestral; al sentirse parcialmente identificado con el reconocimiento recibido por su trabajo y encontrarse medianamente satisfecho con el sueldo y beneficios que percibe; este no percibirá mayor motivación laboral, por ende, el desempeño de funciones no se verá afectado por el factor motivacional.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Motivación laboral

1.3.1.1. Definición de motivación laboral

- Butterfield (2005) dijo que la motivación es aquello que impulsa a las personas a comportarse de una determinada manera. Asimismo, planteo que esta es una mezcla de procesos fisiológicos, psicológicos e intelectuales que experimenta un individuo en una situación de toma de decisiones, considerando lo que hace que una persona actúe y se comporte de una determinada manera.
- Peale, Mark Alexander (2006) considera que la motivación tiene como composición las siguientes palabras: motivo y acción. Por ellos, sostiene que la motivación es aquel motivo que incita a efectuar una acción.
- Maslow (1997) presenta que la motivación puede entenderse como el énfasis que se encuentra en un individuo a querer satisfacer una necesidad; es decir, el incremento de estímulo para poner en marcha una acción o, en su defecto, detener un acto.

1.3.1.2. Origen y evolución de la motivación

Origen

La motivación en el hombre surge de la idea de intentar satisfacer las necesidades internas y externas que fueron surgiendo desde el inicio de los tiempos. Por esta razón, los individuos interpretaron dicha inquietud como un objetivo a lograr, considerando inmediatamente obrar en una determinada dirección con el fin de alcanzar una meta.

Entonces, fue viable poder enfocar los análisis a todo el proceso que existió para conseguir satisfacer dichas necesidades; dejando en evidencia que en el camino se encontraron toda clase de impulsos, todos dirigidos a perseguir una finalidad deseada, estableciendo de esta manera el concepto de motivación.

Evolución

Means (1859) sostuvo que la motivación es un ámbito de la psicología que mantiene un estudio continuo. Por ello, queda claro que el análisis de este campo sigue generando nuevas inquietudes por resolver, puesto que esta posee una complejidad intrínseca que se investiga en la actualidad.

1.3.1.3. Clasificación de las motivaciones

Finetti (1997) presento su clasificación como una variación de la estructura de Maslow, estableciendo que en lugar de enfocarse en las necesidades que originan las motivaciones, considerara las motivaciones que lleven a satisfacer dichas carencias.

a) Motivaciones fisiológicas o primarias:

Movimiento: Motivación para las actividades físicas.

Respiración: Motivación para buscar respirar aire de calidad en todo momento.

Alimentación o nutrición: Motivación para comer y beber.

Temperatura adecuada: Motivación para vestirse en función al clima de una determinada situación.

Eliminación: Motivación para eliminar material orgánico adecuadamente.

Reposo y descanso: Motivación para conseguir dormir plenamente.

Sexo: Motivación para tener relaciones sexuales.

b) Motivaciones sociales o secundarias:

Anticipación o seguridad: Motivación para ahorrar.

Afiliación, pertenencia y amor: Motivación para formar parte de un grupo.

Respeto y autoridad: Motivación para buscar puestos de prestigio.

Autorrealización: Motivación para realizar acciones que lleven al éxito y satisfacción personal.

1.3.1.4. Ciclo motivacional

Chiavenato (2000) sugiere que a partir de la experimentación con las teorías de relaciones humanas, se pudo comprobar que todo accionar humano es impulsado por un motivo y que esta; al mismo tiempo, presiona al individuo a obrar con el fin de satisfacer una necesidad. Por este motivo, toma fuerza el concepto de ciclo motivacional presentado en los siguientes indicadores:

Estimulo: Nace un estímulo y se genera una necesidad.

Necesidad: La necesidad provee de tensión al individuo.

Estado de tensión: La tensión produce un impulso, el cual se transforma en una acción.

Comportamiento: La acción pretende satisfacer la necesidad exitosamente.

Satisfacción: Al satisfacerse la necesidad, el organismo entra en equilibrio hasta que otro estímulo perturbe dicho estado.

1.3.1.5. Modelos teóricos de la motivación

a) Motivación general

En primer lugar, es necesario establecer que ninguna teoría sobre motivación ha sido aceptada a nivel mundial. De todos modos, Whittaker en 1994 propuso que la motivación, en psicología, es un concepto extenso que busca conocer las condiciones que impulsan al individuo a centrar una conducta hacia un objetivo en concreto.

De lo anterior, se sabe que muchos especialistas del comportamiento propusieron que un nivel bajo de estimulación busca auto eliminar la misma. Sin embargo, a partir de estos hechos; se conciben nuevas teorías cognitivas de motivación que consideran que el individuo intenta optimizar sus estímulos, antes de querer suprimirlos.

b) Motivación laboral

Para la motivación laboral, se plantea la existencia de dos factores que pretenden explicar las conductas de las personas en sus puestos de trabajo. Para ilustrar mejor, quedo postulada en 1959; la teoría de Frederick Herzberg que sugiere que la insatisfacción laboral está producida por factores higiénicos y/o ambientales, mientras que para la satisfacción existen los factores motivacionales. A continuación, se describirán las dimensiones de esta última teoría a través de sus respectivos factores.

Dimensión 1

Tabla 1. Motivación Extrínseca

DIMENSIÓN	FACTOR	NOMBRE	DEFINICIÓN	ÍTEM
FACTORES HIGIENICOS Y/O AMBIENTALES (EXTRINSECOS)	Factor 1	Tensión del trabajo	Grado de tensión debido a las responsabilidades de la profesión.	1, 2, 3, 4 y 5
	Factor 2	Presión del trabajo	Percepción de sobrecarga para uno mismo.	6 y 7
	Factor 3	Relaciones interpersonales con los jefes	Consideración de conocer las expectativas de los jefes sobre las capacidades de uno mismo.	8
	Factor 4	Relaciones interpersonales con los compañeros	Satisfacción producida por las relaciones con los compañeros de trabajo.	9
	Factor 5	Monotonía laboral	Escasa variedad de trabajo y relación rutinaria con los compañeros.	10 y 11

Fuente: Frederick Herzberg

Dimensión 2

Tabla 2. Motivación Intrínseca

DIMENSIÓN	FACTOR	NOMBRE	DEFINICIÓN	ÍTEM
FACTORES MOTIVACIONALES (INTRINSECOS)	Factor 1	Satisfacción por el trabajo	Satisfacción que experimenta el individuo en función a su puesto de trabajo.	12, 13, 14 y 15
	Factor 2	Competencia profesional	Creencia de estar preparado profesionalmente para satisfacer la demanda laboral.	16, 17 y 18
	Factor 3	Promoción profesional	Creencia de poder crecer a nivel profesional y ser reconocido.	19, 20 y 21
	Factor 4	Características de estatus	Estatus concreto a nivel retributivo, nivel de intendencia laboral y desempeño en el puesto de trabajo.	22 y 23

Fuente: Frederick Herzberg

Las columnas “Ítem” hacen referencia a los ítems del primer cuestionario sobre Motivación Laboral, aplicado en la encuesta de la presente tesis.

1.3.2. Desempeño laboral

1.3.2.1. Definición de desempeño laboral

- En el año 2009, Robbins y Judge sostuvieron que el desempeño laboral es la forma en que los empleados cumplen las responsabilidades de un determinado puesto de trabajo. Asimismo, postularon que las compañías reconocen los siguientes tipos de comportamientos:
 - a) **Desempeño de las tareas:** Cumplimiento de las responsabilidades que aportan a la producción de un bien o servicio, o que contribuyen a la ejecución de tareas administrativas.
 - b) **Civismo:** Actos que compactan al ambiente psicológico de la compañía, considerando acciones como el apoyo desinteresado, el respaldo de las misiones y visiones, el respeto y el planteamiento de críticas e ideas constructivas.
 - c) **Falta de responsabilidad:** Obras que perjudican activamente la compañía como los daños a la propiedad de la organización, el hurto, la violencia y; en general, la falta de ética.

- Chiavenato, en el año 2007 dio a conocer la inestabilidad del desempeño debido a factores condicionantes que varían entre los individuos, como las capacidades y/o beneficios. También, sostuvo que estos factores influyen en gran medida en el esfuerzo que puede brindar un trabajador y en su desarrollo de responsabilidades.

1.3.2.2. Importancia del desempeño laboral

Berrocal, en el año 1994 propuso que para incrementar la participación futura del personal profesional de una organización será necesario brindar herramientas y acciones que permitan un óptimo desarrollo personal y profesional. Por ello, es indispensable evaluar el desempeño individual y colectivo de quienes forman parte de dicha compañía. De esta manera, se podrán describir correctamente los niveles en que los profesionales aportan al logro de los objetivos individuales y empresariales.

1.3.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión 1

Tabla 3. Competencias del individuo

DIMENSIÓN	COMPETENCIAS	DEFINICIÓN	ÍTEM
COMPETENCIAS DEL INDIVIDUO	Iniciativa y excelencia	Iniciativa para disponer de nuevas capacidades, planteamiento de metas fijas y propuestas innovadoras.	1
	Integridad	Asumir con honestidad las responsabilidades de las acciones individuales y colectivas.	2
	Comunicación a todo nivel	Establecer buenas relaciones de trabajo basadas en el respeto, la justicia y el apoyo.	3
	Supervisión	Involucrar al máximo al personal de trabajo; así como brindar herramientas de soporte a los mismos.	4
	Apertura para el cambio	Capacidad de compartir ideas entre todo el grupo de trabajo, considerando y respetando en todo momento los aportes del equipo.	5

Fuente: Adaptado de Guzmán Evaluación de Desempeño (2014)

Dimensión 2

Tabla 4. Competencias para el puesto

DIMENSIÓN	COMPETENCIAS	DEFINICIÓN	ÍTEM
COMPETENCIAS PARA EL PUESTO	Calidad administrativa	Cualidades que permitan ejercer la posición de trabajo con eficacia.	6
	Trabajo en equipo	Participación de todo el equipo en la ejecución de acciones de trabajo	7
	Trabajo con otras organizaciones	Trabajo en conjunto a través de un ambiente amigable.	8
	Control interno	Supervisión cuidadosa del trabajo.	9
	Sentido de Costo Beneficio	Protección y buen uso de los recursos.	10
	Toma de decisiones y solución de problemas	Identificación de problemas e implementación de soluciones.	11
	Compromiso de servicio	Prestación de servicios de calidad actuando con responsabilidad.	12
	Enfoque pragmático	La gestión llega a todos los ámbitos del trabajo.	13

Fuente: Adaptado de Guzmán Evaluación de Desempeño (2014)

Las columnas “Ítem” hacen referencia a los ítems del primer cuestionario sobre Motivación Laboral, aplicado en la encuesta de la presente tesis.

1.4. Formulación del problema

Cuáles son los factores motivacionales que influyen en mayor grado en el desempeño laboral de las Licenciadas en Enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco.

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

La presente investigación pretende generar un amplio debate académico sobre el conocimiento en el ámbito a investigar. También, se propone buscar reflexión sobre las teorías planteadas de motivación y desempeño laboral; generando de esta manera, un amplio enfoque al análisis de la posible aplicación de los resultados de dicho trabajo.

Justificación Práctica

Las conclusiones de este trabajo beneficiaran al centro de salud Tupac Amaru Cusco, ya que posteriormente a la identificación de resultados se pretende implementar las estrategias establecidas en esta investigación con el fin de mejorar la situación laboral, a todo nivel, de dicho establecimiento.

Justificación Metodológica

El instrumento aplicado para cada variable de estudio se encuentra previamente validado y; por consiguiente, se afirma que es confiable realizar estudios estadísticos con el fin de establecer estrategias de mejora en función al desempeño y la motivación laboral.

1.6. Hipótesis

Cuando se incrementa la motivación laboral de las licenciadas en enfermería, estas mejoran su desempeño en el centro de salud Túpac Amaru Cusco 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco 2018.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de influencia de los factores motivacionales intrínsecos en el desempeño laboral.
- Determinar el nivel de influencia de los factores motivacionales extrínsecos en el desempeño laboral.
- Determinar el nivel de desempeño laboral de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Tupac Amaru - Cusco.

II. METODO

2.1. Diseño de la investigación

Para la presente investigación es necesario señalar que las variables estudiadas no serán manipuladas empíricamente; por lo tanto, dicho trabajo posee un diseño “no experimental”. Asimismo, se considera transversal, puesto que el objetivo de estudio será describir las variables y examinar su posible influencia en campo.

Por otra parte, esta tesis sugiere buscar la relación entre el desempeño y la motivación laboral entrando; de esta manera, en el campo de una investigación de tipo correlacional.

2.2. Variables y Operacionalización

Variables

- **Independiente**
Motivación Laboral (a)
- **Dependiente**
Desempeño laboral (b)

a) Motivación Laboral (Variable 1)

Definición Conceptual

En el año 2005, Gonzales considera que los procesos organizacionales son aquellos que incitan a un trabajador a obrar de una determinada manera, planteando este desempeño en función a la satisfacción que posea dicho individuo. Por lo tanto, dichos procesos son potencialmente creadores de motivos de trabajo para el prestador de servicios.

Definición Operacional

Chiavenato en el año 2007, propuso que la motivación es todo aquel impulso que puede tener un individuo para satisfacer sus necesidades actuales en un determinado momento; siendo en este caso el ambiente laboral, el lugar donde se

pondrán en marcha todos los procesos que tendrán como objetivo cumplir o alcanzar dicho propósito.

Tabla 5. Matriz de operacionalización de variables – Motivación Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel Y Rango
Extrínsecas	• Tensión Relacionada con el trabajo	• P1-P5		
	• Presión del Trabajo	• P6-P7	(1) Deficiente	Bueno (85-115)
	• Relación Interpersonal con los jefes	• P8	(2) Regular	
	• Relación Interpersonal con los compañeros	• P9	(3) Bueno	Regular (54-84)
	• Monotonía laboral	• P10-P11	(4) Muy Bueno	
Intrínsecas	• Satisfacción por el trabajo	• P12-P15		
	• Competencia profesional	• P16-P18		
	• Promoción profesional	• P19-P21	(5) Excelente	Mala (23-53)
	• Estatus	• P22-P23		

Fuente: Frederick Herzberg

b) Desempeño Laboral (Variable 2)

Definición Conceptual

Chiavenato (2011), plantea que la conducta de una persona que ocupa de determinado puesto de trabajo se ve afectada por diversos factores situacionales que varían según el individuo.

Definición Operacional

En el año 2001, García sostuvo que el desempeño laboral se puede entender como el rendimiento que se manifiesta al producir determinadas responsabilidades; es decir, el desarrollo de la productividad que un individuo genera con el objetivo de alcanzar metas organizacionales planteadas con anterioridad.

Tabla 6. Matriz de operacionalización de variables – Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel Y Rango	
Competencias del Individuo	• Iniciativa y excelencia	• P1	(1) Deficiente	Bueno (85-115)	
	• Integridad	• P2			
	• Comunicación a todo nivel	• P3			
	• Supervisión y acompañamiento	• P4			
	• Apertura para el cambio	• P5			
Competencias para el Puesto	• Calidad administrativa	• P6	(2) Regular	Regular (54-84)	
	• Trabajo en equipo	• P7	(3) Bueno		
	• Trabajo con otras organizaciones	• P8			
	• Control Interno	• P9	(4) Muy Bueno		
	• Sentido Costo Beneficio	• P10			
	• Toma de decisiones y solución de problemas	• P11	(5) Excelente		Mala (23-53)
	• Compromiso del servicio	• P12			
	• Enfoque pragmático	• P13			

Fuente: Instrumento

2.3. Población y muestra

Población

La población en estudio está conformada por todas las licenciadas en Enfermería que laboran en el Centro de salud Túpac Amaru.

Muestra

La muestra es de 30 licenciadas en enfermería. Cabe mencionar que no se calculó el tamaño de muestra, ya que se consideró al total de enfermeras que laboran en dicha institución como sujetos de estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tabla 7. *Técnicas e instrumentos*

Variables	Técnicas	Instrumentos
Motivación Laboral	Encuesta	Cuestionario
Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

2.4.1. Técnica

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, esta recoge la opinión que tiene un sector de la población sobre un determinado problema.

2.4.2. Instrumento

Se aplicó un cuestionario para la variable Motivación Laboral y otro para Desempeño Laboral. Estos se aplicaron en función a la Escala de Likert:

Deficiente (1), Regular (2), Bueno (3), Muy Bueno (4) y Excelente (5)

a) Instrumento para Motivación Laboral

Tabla 8. *Ficha técnica – Motivación laboral*

Nombre:	Motivación Laboral
Autor:	Jacqueline Linares Marín
Encuestador:	Yenny Marisol Pacheco Cárdenas
Objetivo:	Determinar el nivel de Motivación intrínseca y extrínseca de las licenciadas en enfermería
Lugar de Aplicación:	Centro de Salud Túpac Amaru - Cusco
Duración:	10 minutos
Descripción:	El instrumento cuenta con 23 ítems

Fuente: Elaboración propia.

b) Instrumento para Desempeño Laboral

Tabla 9. Ficha técnica – Desempeño laboral

Nombre:	Desempeño Laboral
Autor:	Jacqueline Linares Marín
Encuestador:	Yenny Marisol Pacheco Cárdenas
Objetivo:	Determinar el nivel desempeño laboral de las licenciadas en enfermería
Lugar de Aplicación:	Centro de Salud Túpac Amaru - Cusco.
Duración:	10 minutos
Descripción:	El instrumento cuenta con 13 ítems

Fuente: Elaboración propia.

2.4.3. Validez

El instrumento empleado en el presente trabajo fue validado con anterioridad en la tesis titulada “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huairona 2017” del autor Jacqueline Linares Marín. Al mismo tiempo, es viable mencionar que dicho cuestionario se sometió a juicio de expertos por el Dr. Sebastián Sánchez Díaz y se encuentra actualmente en el repositorio virtual de la Universidad Cesar Vallejo (UCV).

2.4.4. Confiabilidad

El grado de fiabilidad del instrumento estuvo basado en el Alfa de Cronbach(α) determinado por el autor, teniendo como coeficiente un Alfa igual a 0.825 para el instrumento de Motivación Laboral y un valor de 0.854 para el instrumento de Desempeño Laboral. Por consiguiente, al considerarse un nivel de confiabilidad muy alto, todos los valores contenidos en el rango $0.81 \leq \alpha \leq 1$, se puede destacar que el presente instrumento es fiable y; por ende, se puede aplicar efectivamente.

2.5. Métodos de análisis de datos

Una vez recolectados los datos se procederá al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 20.

2.6. Aspectos éticos

Para el presente trabajo se buscó obtener la autorización correspondiente por parte de la jefatura del Centro de Salud Túpac Amaru Cusco 2018; establecimiento donde se aplicó la encuesta a la muestra de 30 licenciadas en enfermería. Asimismo, se mantiene en completo anonimato la identidad de los participantes considerando conductas respetuosas en todo momento para con los profesionales de la salud; así como también, con todas y cada una de las personas presentes en el lugar. Finalmente, la aplicación de este cuestionario no pretende juzgar personal; ni mucho menos, laboralmente a ninguna persona.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados

En el presente capítulo se presentan los resultados de la aplicación y tabulación de los datos obtenidos al aplicar ambos instrumentos. Por un lado, para el caso de la primera variable denominada Motivación Laboral; se empleó un instrumento con 23 ítems distribuidos en dos dimensiones: Motivación Intrínseca y Motivación Extrínseca. Del mismo modo, para la segunda variable llamada Desempeño Laboral se utilizó un instrumento con 13 ítems distribuidos en las siguientes dimensiones: Competencias para el Individuo y Competencias para el Puesto.

A continuación, se mostrarán los resultados del tratamiento estadístico descriptivo a los datos obtenidos, que fueron procesados y analizados con el apoyo del software estadístico SPSS versión 20.

3.2. Análisis descriptivo de los resultados

3.2.1. Descripción de los resultados de la variable: Motivación Laboral

Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de motivación laboral

Motivación Laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,0	10,0
	Bueno	17	56,7	66,7
	Muy bueno	10	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Base de datos, elaboración propia.

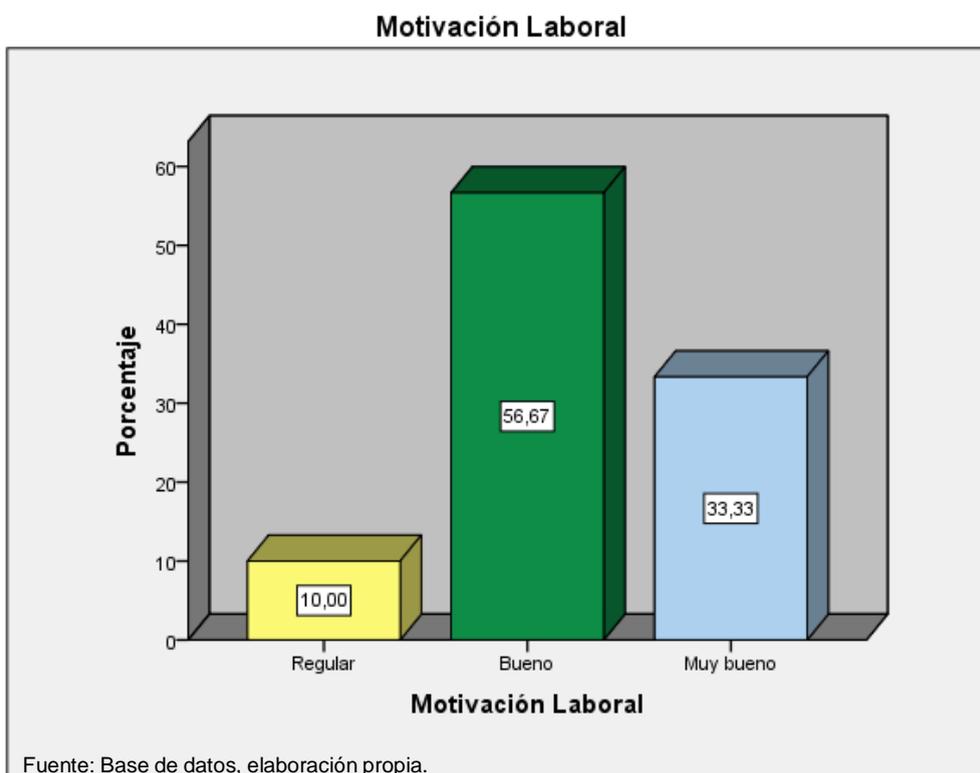


Figura 1. Motivación laboral

Interpretación

En la Tabla 10 y Figura 1 se observa que, respecto a la variable de motivación laboral, el 56,67% señalan un nivel Bueno, el 33,33% señalan un nivel Muy Bueno y el 10,0% presenta un nivel Regular en motivación laboral en las licenciadas en enfermería que laboran el Centro de Salud Túpac Amaru - Cusco

3.2.2. Descripción de resultados de las dimensiones de la variable: Motivación Laboral

Tabla 11. Distribución de la dimensión Motivación Extrínseca

Motivación Extrínseca				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7
	Bueno	21	70,0	76,7
	Muy bueno	7	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Base de datos, elaboración propia.

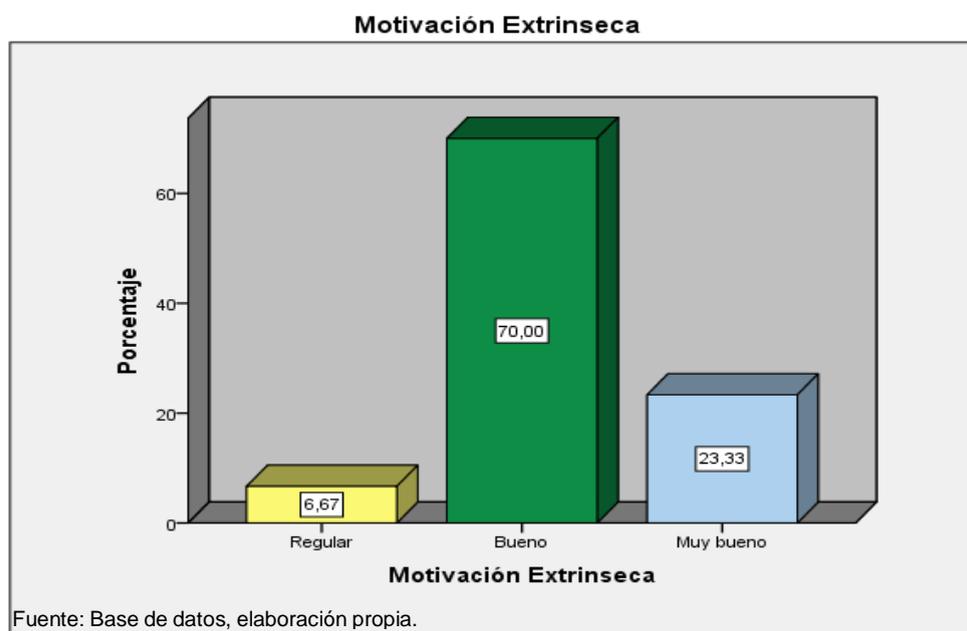


Figura 2. Motivación extrínseca

Interpretación

En la Tabla 11 y Figura 2 se observa respecto a la dimensión de motivación extrínseca el 70,00% señalan un nivel Bueno, el 23,33% señalan un nivel Muy Bueno y el 6,67% presenta un nivel Regular en las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru - Cusco.

Tabla 12. Distribución de la dimensión Motivación Intrínseca

Motivación Intrínseca				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3
	Bueno	12	40,0	53,3
	Muy bueno	14	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Base de datos, elaboración propia.

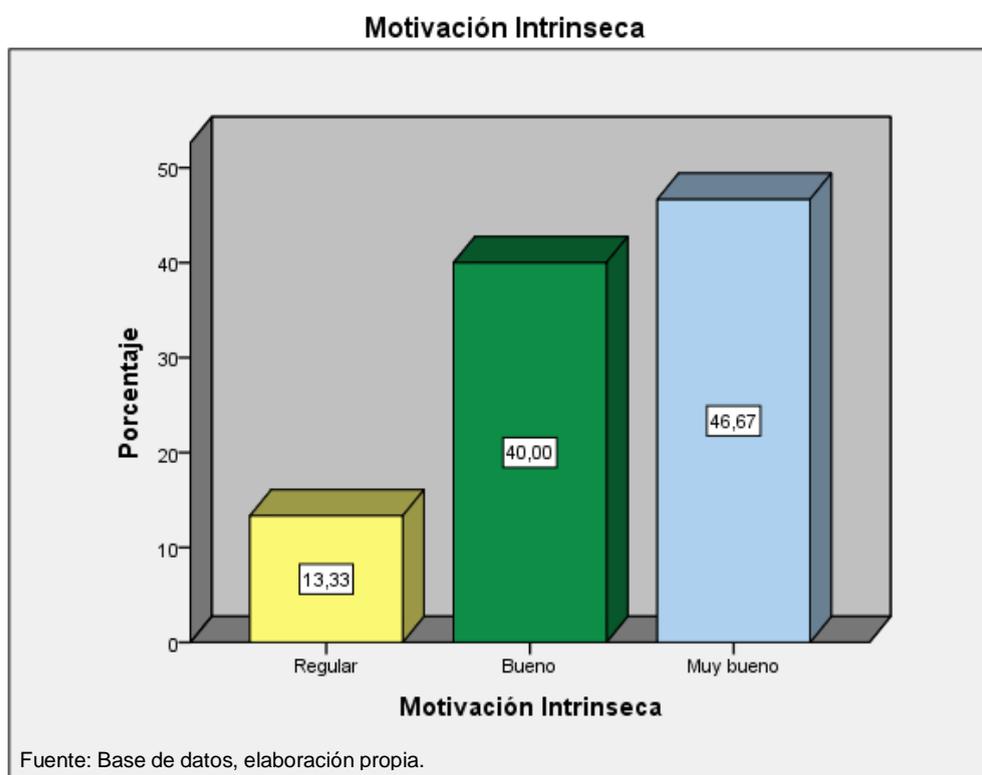


Figura 3. Motivación intrínseca

Interpretación

En la Tabla 12 y Figura 3 se observa respecto a la dimensión de motivación intrínseca el 46,67% señalan un nivel Muy Bueno, el 40,00% señalan un nivel Bueno y el 13,33% presenta un nivel Regular en las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru - Cusco.

3.2.3. Descripción de resultados de la variable: Desempeño Laboral

Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes del desempeño laboral

Desempeño Laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	3	10,0	10,0
	Muy bueno	24	80,0	90,0
	Excelente	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Base de datos, elaboración propia.

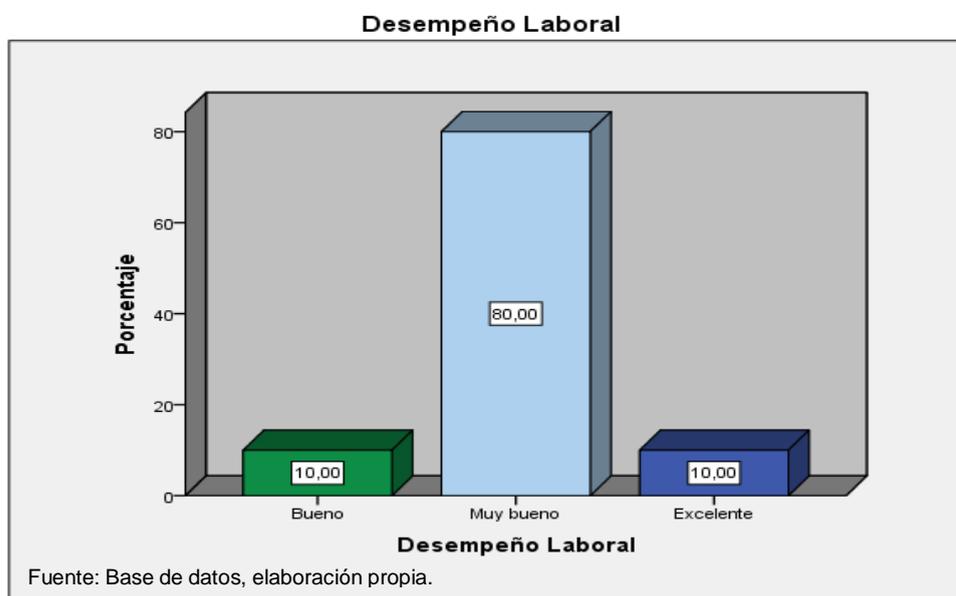


Figura 4. Desempeño laboral

Interpretación

En la Tabla 13 y Figura 4 se observa respecto a la variable desempeño laboral el 80,00% señalan un nivel Muy Bueno, el 10,00% señalan un nivel excelente y el 10,00% presenta un nivel Bueno en las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru - Cusco.

3.2.4. Descripción de resultados de las dimensiones de la variable: Desempeño Laboral

Tabla 14. Distribución de la dimensión Competencias del Individuo

Competencias del Individuo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	3	10,0	10,0
	Muy bueno	9	30,0	40,0
	Excelente	18	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Base de datos, elaboración propia.

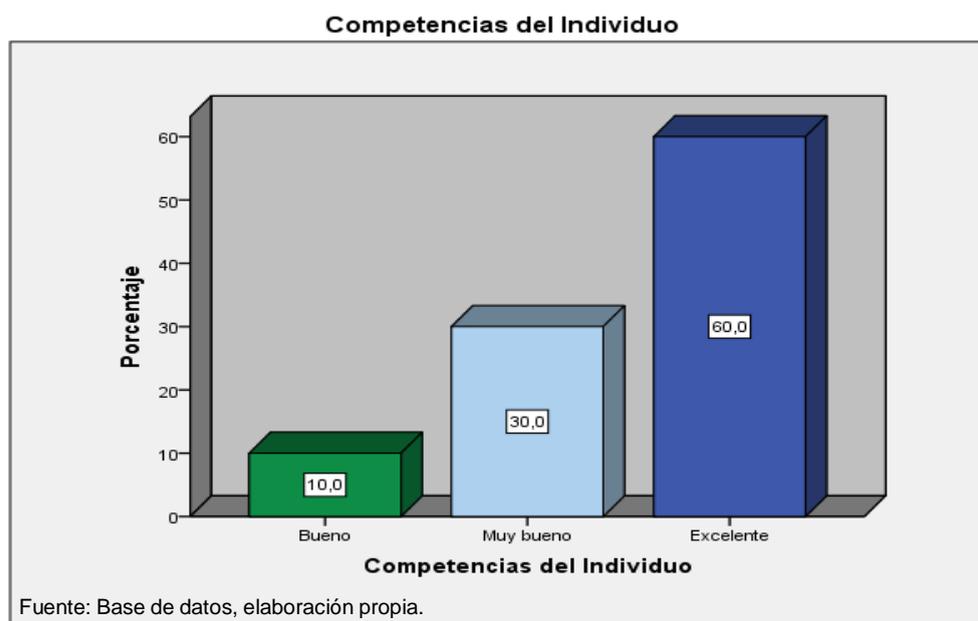


Figura 5. Competencias del Individuo

Interpretación

En la Tabla 14 y Figura 5 se observa respecto a la dimensión competencias del individuo el 60,00% señalan un nivel Excelente, el 30,00% señalan un nivel Muy Bueno y el 10,00% presenta un nivel Bueno en las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru - Cusco.

Tabla 15. Distribución de la dimensión Competencias para el Puesto

Competencias para el Puesto				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	3	10,0	10,0
	Muy bueno	24	80,0	90,0
	Excelente	3	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos, elaboración propia.

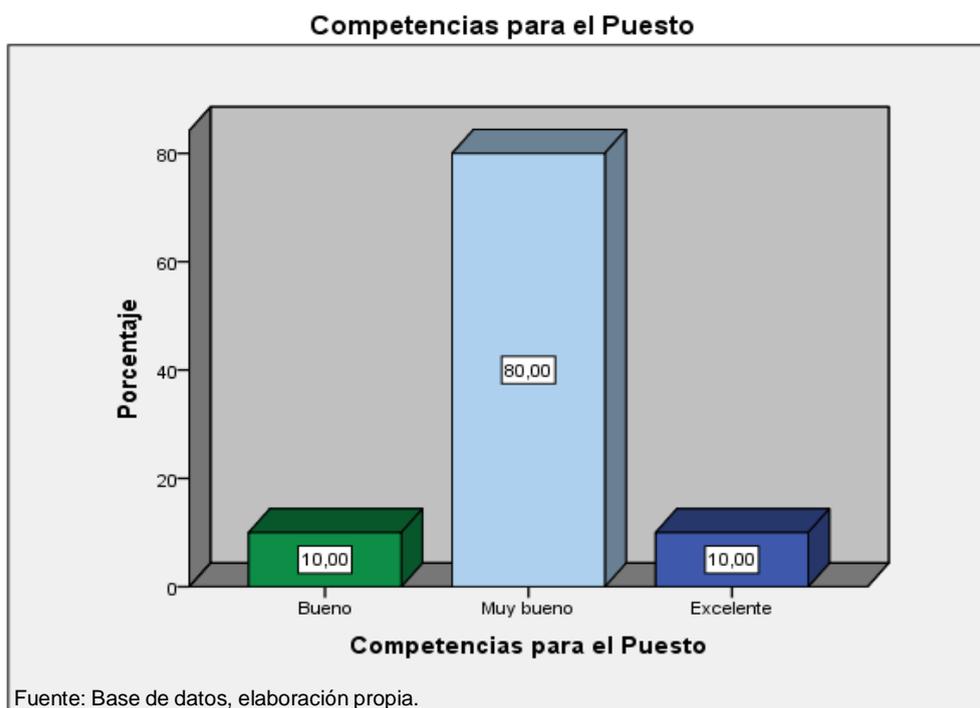


Figura 6. Competencias para el Puesto

Interpretación

En la Tabla 15 y Figura 6 se observa respecto a la dimensión Competencias para el Puesto el 80,00% señalan un nivel Muy Bueno, el 10,00% señalan un nivel Excelente y el 10,00% presenta un nivel Bueno de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru - Cusco.

3.2.5. Descripción del resultado de la tabla cruzada entre las variables: Motivación Laboral y Desempeño Laboral

Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de las variables motivación y desempeño laboral

		Desempeño Laboral			Total	
		Bueno	Muy bueno	Excelente		
Motivación Laboral	Regular	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0	6,7	3,3	10,0
	Bueno	Recuento	2	13	2	17
		% del total	6,7	43,3	6,7	56,7
	Muy bueno	Recuento	1	9	0	10
		% del total	3,3	30,0	0,0	33,3
Total	Recuento	3	24	3	30	
	% del total	10,0	80,0	10,0	100,0	

Fuente: Base de datos, elaboración propia.

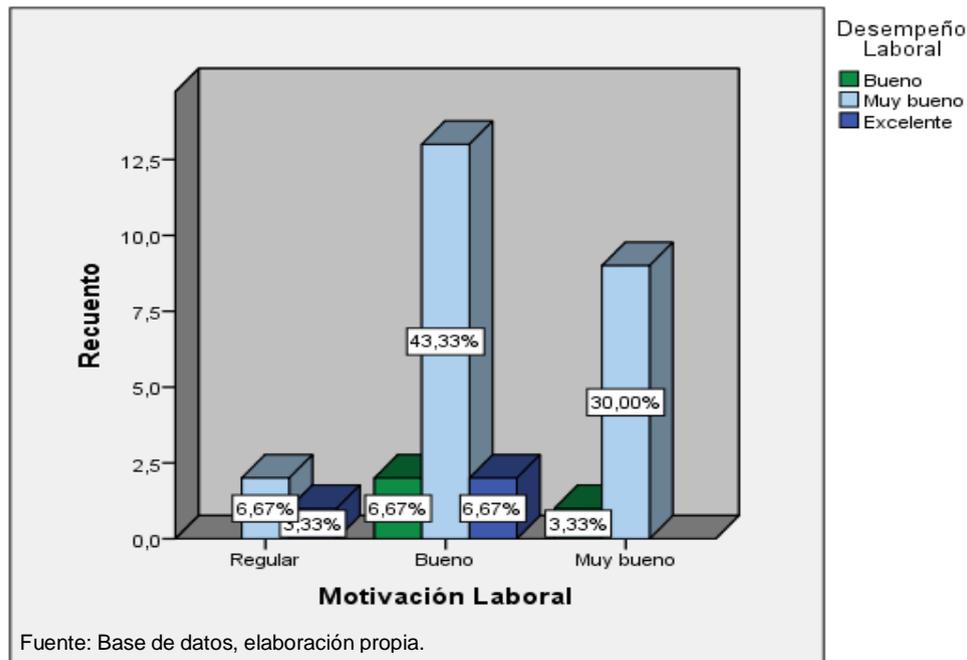


Figura 7. Motivación Laboral y Desempeño

Interpretación

En la Tabla 16 y Figura 7 se observa que en el grupo de Regular Motivación Laboral se encuentra el 6,67% de la muestra, el cual presenta un Desempeño Laboral Muy Bueno y el 3,33% que presenta un Desempeño Laboral Excelente. Por otro lado, en el grupo de Buena Motivación laboral se ubica el 43,33% de la muestra, el cual presenta un Desempeño Laboral Muy Bueno; el 6,67% que presenta un nivel de Desempeño Laboral Bueno y otro 6,67% que presenta un nivel Excelente. Asimismo, en el grupo con un nivel Muy Bueno de Motivación Laboral se establece el 30,00% de la muestra, el cual presenta un Desempeño Laboral Muy Bueno y el 3,33% que presenta un nivel Bueno.

3.2.6. Descripción del resultado de la tabla cruzada entre: Motivación Intrínseca y Desempeño Laboral

Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral y la dimensión motivación

			Desempeño Laboral			Total
			Bueno	Muy bueno	Excelente	
Motivación Intrínseca	Regular	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0	6,7	6,7	13,3
	Bueno	Recuento	2	9	1	12
		% del total	6,7	30	3,3	40
	Muy bueno	Recuento	1	13	0	14
		% del total	3,3	43,3	0,0	46,7
Total	Recuento	3	24	3	30	
	% del total	10,0	80,0	10,0	100,0	

Fuente: Base de datos, elaboración propia.

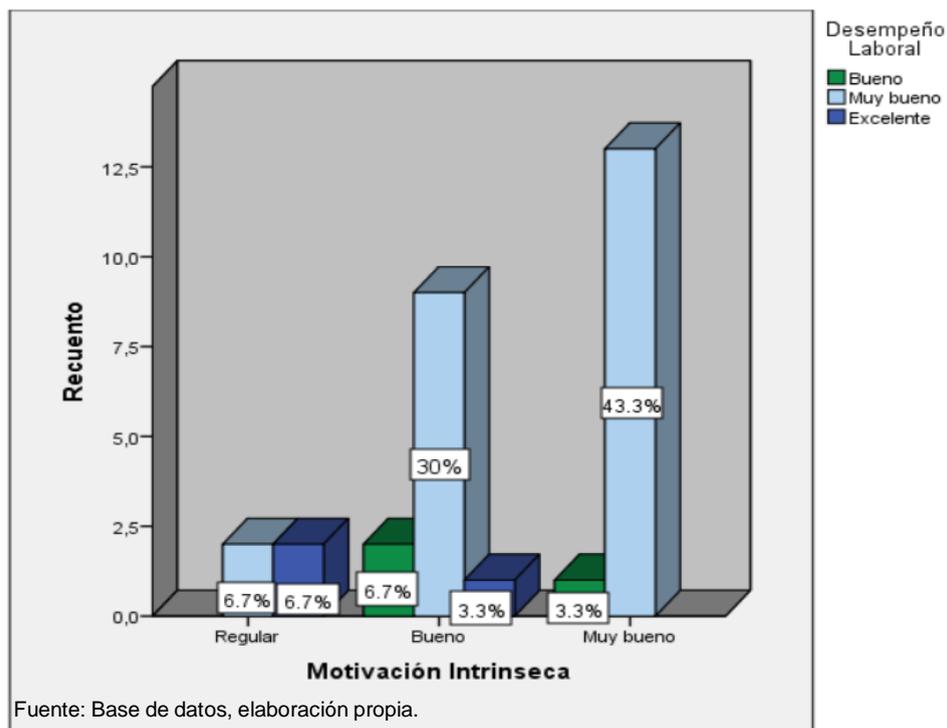


Figura 8. Motivación Intrínseca y Desempeño laboral

Interpretación

En la Tabla 17 y Figura 8 se muestra que en el grupo que percibe Regular Motivación Intrínseca se encuentra el 6,7% de la muestra, el cual presenta un Desempeño Laboral Muy Bueno y el 6,7% que presenta un Desempeño Laboral Excelente. Por otro lado, en el grupo donde poseen Buena Motivación Intrínseca se ubica el 30% de la muestra, el cual presenta un Desempeño Laboral Muy Bueno, el 6,7% que presenta un nivel de Desempeño Laboral Bueno y el 3,3% que presenta un nivel Excelente. Asimismo, en el grupo con un nivel Muy Bueno de Motivación Intrínseca se establece el 43,3% de la muestra, el cual presenta un Desempeño Laboral Muy Bueno y el 3,33% que presenta un nivel Bueno.

3.2.7. Descripción del resultado de la tabla cruzada entre: Motivación Extrínseca y Desempeño Laboral

Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral y la dimensión motivación extrínseca

			Desempeño Laboral			Total
			Bueno	Muy bueno	Excelente	
Motivación Extrínseca	Regular	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0	3,3	3,3	6,7
	Bueno	Recuento	3	17	1	21
		% del total	10	56,7	3,3	70
	Muy bueno	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0,0	20	3,3	23,3
Total	Recuento	3	24	3	30	
	% del total	10,0	80,0	10,0	100,0	

Fuente: Base de datos, elaboración propia.

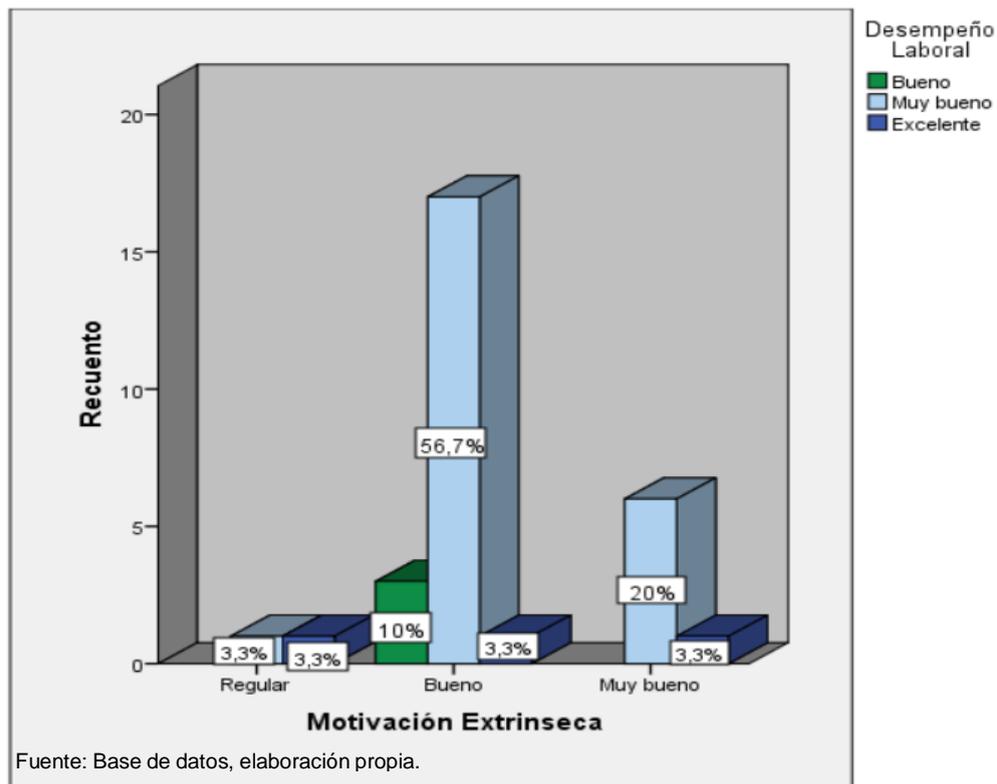


Figura 9. Motivación Extrínseca y Desempeño laboral

Interpretación

En la Tabla 18 y Figura 9 se muestra que en el grupo que percibe Regular Motivación Extrínseca se encuentra el 3,3% de la muestra, el cual presenta un Desempeño Laboral Muy Bueno y otro 3,3% que presenta un Desempeño Laboral Excelente. Por otro parte, en el grupo donde poseen Buena Motivación Extrínseca se ubica el 56,7% de la muestra, el cual presenta un Desempeño Laboral Muy Bueno, el 10% que presenta un nivel de Desempeño Laboral Bueno y el 3,3% que presenta un nivel Excelente. Por último, en el grupo con un nivel Muy Bueno de Motivación Extrínseca se establece el 20% de la muestra, el cual presenta un Desempeño Laboral Muy Bueno y el 3,33% que presenta un nivel Excelente.

3.3. Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

Ho: Cuando se incrementa la motivación laboral de las licenciadas en enfermería, estas no mejoran su desempeño en el centro de salud Túpac Amaru - Cusco.

Ha: Cuando se incrementa la motivación laboral de las licenciadas en enfermería, estas mejoran su desempeño en el centro de salud Túpac Amaru - Cusco.

Nivel de Significancia

Se considerará un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0.05$).

Prueba Estadística

Tabla 19. Correlaciones

		Motivación Intrínseca	Desempeño Laboral
Tau_b de Kendall	Motivación Laboral	1,000	-0,214
	Sig. (bilateral)	.	0,221
	N	30	30
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-0,214	1,000
	Sig. (bilateral)	0,221	.
	N	30	30

Fuente: Base de datos, elaboración propia.

Valor de $p = 0.221$

Criterios de decisión

- Si $p \leq \alpha$, se rechaza H_0 .
- Si $p > \alpha$, no se rechaza H_0 .

Decisión

Al ser $p > \alpha$, no se rechaza H_0 . Entonces, podemos concluir que no hay razón suficiente para afirmar que cuando se incrementa la motivación laboral de las licenciadas en enfermería, estas mejoran su desempeño en el centro de salud Túpac Amaru Cusco 2018. Asimismo, podemos mencionar que el nivel de correlación es bajo, puesto que la magnitud del coeficiente Tau_b de Kendall es 0.214.

IV. DISCUSIÓN

Discusión

La hipótesis general postula que cuando se incrementa la motivación laboral de las licenciadas en enfermería, estas mejoran su desempeño profesional en el centro de salud Túpac Amaru Cusco. Asimismo, los resultados obtenidos en la Tabla 16 y Figura 7 muestran la coherencia de dicha hipótesis, pero no en su totalidad; puesto que ambas variables son directamente proporcionales únicamente en el rango de Regular a Buena Motivación. Posteriormente, al generarse la intensificación de motivación de nivel Bueno a Muy Bueno, esta variable se comporta de manera inversa, ya que los niveles de desempeño laboral disminuyen. Del mismo modo, como se mencionó con anterioridad en el marco teórico sobre desempeño laboral; según Chiavenato en el año 2007, se propuso una inestabilidad en esta variable, debido a que los factores que los impulsan varían entre los individuos. Por consiguiente, a partir de los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis, la Tabla 16 y la Figura 7 se deja en evidencia que no se puede afirmar que la motivación influye en todo momento en el desempeño laboral. A continuación, se pretende dar a conocer algunas opiniones al respecto.

Por un lado, frente a los resultados primarios que proponen que la motivación, al pasar de nivel Regular a Bueno, incrementa el desempeño laboral; podemos dar a conocer que quizás se logra esta condición durante un periodo de tiempo en el cual el individuo, aun no alcanza un punto de satisfacción en el trabajo. Mientras que por otro lado, para el incremento de motivación de nivel Bueno a Muy Bueno se propondrá que el profesional, al haber conseguido dicho punto de plenitud laboral, ya no amplificará sus niveles de desempeño profesional en el establecimiento de Salud Túpac Amaru Cusco.

De esta manera, se concluye que la motivación laboral de las enfermeras que obran; en el ya mencionado lugar de trabajo, influye hasta cierto punto en el desempeño profesional de dichas prestadoras de servicios de salud. Considerando dicho punto, un nivel de satisfacción alcanzado por el trabajador, el cual provee de condiciones de total comodidad y/o regocijo a quien logre esta condición; dificultando claramente una mejora en el rendimiento competente. Asimismo, es

válido aclarar que una vez logrado el estado de equilibrio en mención, se asume que el individuo ya posee un desempeño eficaz en cuanto a realizar sus funciones se refiere; dejando acotado que dicha productividad ya alcanzo, quizás, su punto más alto. Sin embargo, la idea anterior no pretende hacer referencia al planteamiento de que las licenciadas en enfermería no desempeñaran sus funciones de manera adecuada en un futuro; solamente se propone que su accionar, ya no se verá influenciado por los factores motivacionales una vez alcanzada la condición de satisfacción.

V. CONCLUSIONES

Conclusiones

Primera

Se propuso determinar, de forma general, la influencia de la motivación laboral en el desempeño de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco 2018. Por ello, a partir de los tratamientos estadísticos se observó en la Tabla 16 y Figura 7 que dentro del grupo de enfermeras con regular motivación laboral; se encuentra el 6.67% de la muestra, el cual presenta un desempeño Muy Bueno; del mismo modo, se encuentra que el 3.33% de las enfermeras presentan un nivel de desempeño Excelente. Por otro lado, en el grupo de licenciadas en enfermería con Buena motivación laboral se ubica el 43.33% de la muestra, para el cual se encontró un nivel de desempeño Muy Bueno; también, se establece el 6.67% que posee un nivel Bueno y otro 6.67% que presenta un nivel Excelente. Finalmente, dentro del grupo con Muy Buena motivación laboral se encuentra el 3.33% y el 30% de la muestra con niveles de desempeño Bueno y Muy Bueno respectivamente.

Segunda

Con el objetivo de establecer el nivel de influencia de los factores motivacionales intrínsecos en el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería; se obtuvo según la Tabla 17 y Figura 8 que en el grupo de enfermeras con Regular Motivación Intrínseca se ubica un 6,7% de la muestra, el cual presenta un Desempeño Laboral Muy Bueno y otro 6,7% que presenta un Desempeño Laboral Excelente. Por otra parte, cuando las profesionales poseen Buena Motivación Intrínseca se observa que el 30% de la muestra posee un Desempeño Laboral Muy Bueno, el 6,7% que presenta un nivel Bueno y el 3,3% que presenta un nivel Excelente. Del mismo modo, en el grupo con un nivel Muy Bueno de Motivación Intrínseca se establece el 43,3% de la muestra con un Desempeño Laboral Muy Bueno y el 3,33% con un nivel Bueno.

Tercera

Siendo un fin específico el determinar la influencia de los factores motivacionales extrínsecos en el desempeño laboral del personal profesional en estudio. Se pudo determinar con ayuda de la Tabla 18 y Figura 9 que el grupo de licenciadas que perciben Regular Motivación Extrínseca se establece un 3,3% de la muestra con un Desempeño Laboral Muy Bueno y otro 3,3% con un Desempeño Excelente. Además, el grupo que posee Buena Motivación Extrínseca contiene al 56,7% de la muestra con un Desempeño Laboral Muy Bueno, al 10% con un nivel Bueno y al 3,3% con un nivel Excelente. Por último, en el grupo con un nivel Muy Bueno de Motivación Extrínseca se ubica el 20% de la muestra que presenta un Desempeño Laboral Muy Bueno y el 3,33% que posee un nivel Excelente.

Cuarta

Respondiendo al requerimiento de conocer el nivel de desempeño laboral de las licenciadas en enfermería; se obtuvo de la Tabla 13 y Figura 4 que solamente el 10% de las 30 profesionales desempeñan sus labores de manera Excelente, mientras que un 80% se desempeña Muy Bien y el 10% restante lo hace en nivel Bueno.

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

Primera: Se recomienda que el jefe de Talento humano implemente charlas y actividades motivacionales periódicamente a todo el personal del Centro de Salud Túpac Amaru, ya que estas fortalecerán el mejor desempeño laboral.

Segunda: El jefe del establecimiento y el equipo técnico deberán identificar y reubicar al personal según sus habilidades en el área correspondiente; de esta manera, se mejorará el desempeño laboral.

Tercera: Identificar las debilidades del personal y fortalecerlas a través de capacitaciones en servicio.

VII. REFERENCIAS

Referencias

- Fandiño, J., Oliveros, J. & Torres, Y. (2016). Factores motivacionales hacia el trabajo en el Departamento de Enfermería de un hospital de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá. 25/07/2018, de Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS Sitio web: <http://www.elsevier.es/es-revista-repatorio-medicina-cirurgia-263-articulo-factores-motivacionales-hacia-el-trabajo-S0121737216300279>
- Barón J. Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo, Minsa 2012 [Tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
- Chávez, Jorge. (2017). Relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco, 2017. 25/07/2018, de Universidad Nacional Mayor de San Marcos Sitio web: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7058/Chavez_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslow. (1943). Theory of Human Motivation.
- García, María. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño
- Peale, Mark. (2016). De la motivación a la acción. EE. UU: Taller del Éxito
- Butterfield, Eric. (2005). Toma de decisiones y desarrollo organizacional. Recuperado de <https://gestiopolis.com/toma-de-decisiones-y-desarrollo-organizacional/>
- Finetti, A. (1997). Marketing estratégico. Peru: Mc. Graw Hill
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw – Hill. Quinta Edición.
- Herzberg. (1959). Motivation at Work. United States: Second Edition.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Berrocal, P. (1994). Talento humano. México: Mc Graw Hill
- Gonzales. (2005). Administración de recursos humanos. México: Cecs

VIII. ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>Cuáles son los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru - Cusco. <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de influencia de los factores motivacionales Intrínsecos en el desempeño laboral. • Determinar el nivel de influencia de los factores motivacionales Extrínsecos en el desempeño laboral. • Determinar el nivel de desempeño Laboral de las Licenciadas en Enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco. 	<p>Cuando se incrementa la motivación laboral de las licenciadas en enfermería, estas mejoran su desempeño en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación Laboral. <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Laboral

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables motivación laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA	NIVEL Y RANGO
MOTIVACION LABORAL	En el año 2005, Gonzales considera que los procesos organizacionales son aquellos que incitan a un trabajador a obrar de una determinada manera, planteando este desempeño en función a la satisfacción que posea dicho individuo. Por lo tanto, dichos procesos son potencialmente creadores de motivos de trabajo para el prestador de servicios.	Chiavenato en el año 2007, propuso que la motivación es todo aquel impulso que puede tener un individuo para satisfacer sus necesidades actuales en un determinado momento; siendo en este caso el ambiente laboral, el lugar donde se pondrán en marcha todos los procesos que tendrán como objetivo cumplir o alcanzar dicho propósito.	Extrínseca	a) Tensión relacionada con el trabajo b) Presión del trabajo c) Relación interpersonal con sus jefes. d) Relación interpersonal con sus compañeros. e) Monotonía laboral	P1 al P5 P6 al P7 P8 P9 P10 al P11	(1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno	Bueno (85-115)
			Intrínseca	a) Satisfacción por el trabajo. b) Competencia profesional. c) Promoción profesional. d) Estatus	P12 al P15 P16 al P18 P19 al P21 P22 al P23	(4) Muy Bueno (5) Excelente	Regular (54-84) Mala (23-53)

Anexo 03. Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA	NIVEL Y RANGO
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2011), planteo que la conducta de una persona que ocupa de determinado puesto de trabajo se ve afectada por diversos factores situacionales que varían según el individuo.	En el año 2001, García sostuvo que el desempeño laboral se puede entender como el rendimiento que se manifiesta al producir determinadas responsabilidades; es decir, el desarrollo de la productividad que un individuo genera con el objetivo de alcanzar metas organizacionales planteadas con anterioridad.	Competencias del individuo	a) Iniciativa y excelencia b) Integridad c) Comunicación a todo nivel d) Supervisión y acompañamiento e) Apertura para el cambio	P1 P2 P3 P4 P5	1) Deficiente (2) Regular	Bueno (85-115)
			Competencias para el puesto	a) Calidad administrativa b) Trabajo en equipo c) Trabajo con otras organizaciones d) Control interno e) Sentido costo beneficio f) Toma de decisión y solución de problemas g) Compromiso del servicio h) Enfoque pragmático	P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13		

Anexo 04. Instrumento de medición de la variable motivación laboral

Esta encuesta recoge sus opiniones acerca de la Motivación Laboral, y llevara unos 10 minutos completarla, sus respuestas son anónimas por lo que le solicito responder:

Edad : (1) Joven: 18-29 () (2) Adulto: 30-59 ()
Sexo : (1) M () (2) F ()
Tiempo de Servicio : (1) Menor de 10 años () (2) Mayor de 10 Años ()
Condición Laboral : (1) Nombrado () (2) Contratado ()

N°	Enunciado	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy Bueno 4	Excelente 5
MOTIVACION EXTRINSECA						
1	Soy responsable en mi centro de trabajo					
2	Al final de la jornada de trabajo me encuentro muy cansado					
3	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del establecimiento pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo					
4	Me he visto obligado de emplear al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo					
5	A veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo o a mi salud					
6	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
7	Creo que mi trabajo es excesivo no doy abasto con las cosas que hay que hacer					
8	La relación con mis superiores es cordial					
9	Las relaciones con mis compañeros son buenas					
10	Mi trabajo en el establecimiento es el mismo no varía nunca					
11	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar					
MOTIVACION INTRINSECA						
12	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
13	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
14	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena					
15	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación					
16	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
17	Con Frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como desearía					
18	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión					
19	Tengo pocas oportunidades para aprender hacer					
20	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante					
21	Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente					
22	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca remuneración					
23	El sueldo que percibo es muy adecuado					

Fuente: Linares (2017)

Anexo 05. Instrumento de medición de la variable desempeño laboral

Esta encuesta recoge sus opiniones acerca de la Motivación Laboral, y llevara unos 10 minutos completarla, sus respuestas son anónimas por lo que le solicito responder:

Edad : (1) Joven: 18-29 () (2) Adulto: 30-59 ()
Sexo : (1) M () (2) F ()
Tiempo de Servicio : (1) Menor de 10 años () (2) Mayor de 10 Años ()
Condición Laboral : (1) Nombrado () (2) Contratado ()

N°	Enunciado	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy Bueno 4	Excelente 5
COMPETENCIAS DEL INDIVIDUO						
1	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación					
2	Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales					
3	Se dirige al personal con respeto y justicia desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes					
4	Compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad					
5	Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus colegas y compañeros aun cuando son apuestas a los suyos					
COMPETENCIAS PARA EL PUESTO						
6	Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia.					
7	Solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados.					
8	Colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación.					
9	Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca de excelencia.					
10	Uso eficaz y protección de los recursos					
11	Identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.					
12	Posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel.					
13	Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo					

Fuente: Linares (2017)

Anexo 06. Solicitud de autorización

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN
DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE
DATOS

SEÑORA JEFA DEL CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU

Yo, Yenny Marisol Pacheco Cárdenas identificada con DNI N° 25001368 domiciliada en la Urb. Larapa Condominio Costa Verde C-7 del Distrito de San Jerónimo Provincia y Departamento del Cusco, en mi condición de Alumna de la Escuela de Pos grado de la Universidad Cesar Vallejo sede Cusco, me presento a su digno despacho y expongo:

Que estando cursando estudios de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Escuela de Pos grado de la Universidad César Vallejo y siendo necesario la aplicación de instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la tesis intitulada *"Factores Motivacionales Intrínsecos y Extrínsecos que Influyen en el Desempeño Laboral de las Licenciadas en Enfermería del Centro de Salud Túpac Amaru Cusco"*. Solicito a usted otorgarme el permiso correspondiente para la aplicación de dichos instrumentos en el Establecimiento de Salud que usted dirige y con la anuencia correspondiente de los encuestados.

Agradezco su gentil aceptación y le expreso mis sentimientos de estima personal.

Cusco, 6 de junio del 2018.



RECIBIDO

HORA: 11:31

FECHA: 06/06/18

.....
Lic. YENNY MARISOL PACHECO CARDENAS
C.E.P 58101

Anexo 07. Autorización de publicación de tesis



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo YENNY MARISOL PACHECO CARDENAS, identificado con DNI N° 25001368, egresada del Programa Académico de MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , no autorizamos () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Tupac Amaru Cusco 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA



DNI: 25001368

Trujillo, 31 de julio del 2018

Anexo 08. Acta de aprobación de originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dra. ROSA ELVIRA MARMANILLO MANGA docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **“Factores Motivacionales Intrínsecos y Extrínsecos que influyen en el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Tupac Amará Cusco.”** de la estudiante PACHECO CARDENAS YENNY MARISOL, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Cusco, 14 de Julio del 2018

Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga
DNI: 23924721