



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación y desempeño laboral de trabajadores  
administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-  
Lima, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Eulalio Luis Pillaca Pozo

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2017**

Página del Jurado

.....  
Dra. Gladys Sanchez Huapaya  
Presidente

.....  
Dra. Lidia Neyra Huamani  
Secretario

.....  
Dr. Alejandro Menacho Rivera  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios porque siempre está conmigo en cada momento de mi vida, protegiéndome y dándome la fortaleza para continuar y seguir cada día.

A la memoria de mi padre Humberto y de mi tía abuela Salome quienes en la etapa escolar velaron por mí.

A mis hijos, que son una fuente maravillosa de motivación y que supieron comprenderme.

## **Agradecimiento**

A mis profesores por compartir su sabiduría para empezar y terminar con éxito esta tesis.

A los docentes de la escuela de Posgrado-UCV, por su paciencia y los conocimientos impartidos.

## **Declaratoria de autenticidad**

En calidad de autor de la tesis de investigación titulada Motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio Bernales, Comas-Lima, 2017 y como estudiante de la maestría en gestión pública declaro:

Que soy el único responsable de su formulación y como tal constituye mi propiedad intelectual.

Que fueron construidos los elementos del proyecto, utilizados durante su desarrollo, citando convenientemente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea sumariamente o preparados en la elaboración de la presente tesis.

Que los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto territorial establecido.

Que la descripción que se presenta en los datos, así como el proceso estadístico al que fueron sometidos es cierta y se deja a disposición la base de datos para su confirmación, cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue ejecutado dentro del marco ético que pertenece a la investigación social, con respeto a las reglas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación legítima e original, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo.

Br. Eulalio Luis Pillaca Pozo

DNI N° 28715369

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Privada César Vallejo, pongo a disposición de los miembros del jurado la tesis titulada Motivación y Desempeño laboral de Trabajadores Administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima , 2017.

La investigación consta de siete capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial, determinados por la Universidad Privada César Vallejo, los cuales se detallan a continuación: el capítulo I contiene la introducción, los antecedentes, la realidad problemática, la formulación del problema, objetivos e hipótesis. El capítulo II corresponde al marco metodológico, las variables 'Motivación' y 'Desempeño Laboral', que fueron narradas sobre la base teórica actualizada, que a su vez sirvió de base para su operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos y métodos de análisis de los mismos. El capítulo III incluye los resultados, que se muestran de manera descriptiva e inferencial. El capítulo IV detalla analíticamente la discusión de resultados en función de los antecedentes, así como los fundamentos teóricos frente a los hallazgos obtenidos; el aporte es fruto de mi creación y experiencia académica diacrónica; el capítulo V resalta de manera crítica las conclusiones trascendentes de la presente investigación. En el capítulo VI, predominan las recomendaciones sustentadas en los resultados obtenidos. El capítulo VII muestra las referencias consultadas en el presente trabajo de investigación crítica. Finalmente, en los anexos se presentan el instrumento de recojo de datos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la validez del instrumento.

Constituye mi mayor anhelo, señores miembros del jurado, que la presente investigación cumpla con las exigencias establecidas por la universidad Privada César Vallejo y la comunidad científica nacional e internacional.

El autor

## Lista de contenido

	<b>Pág.</b>
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introduccion</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	20
1.3. Justificación	46
1.4. Problema	49
1.5. Hipótesis	50
1.6. Objetivos	50
<b>II. Metodologia</b>	<b>52</b>
2.1. Variables	53
2.2. Operacionalización de las variables	54
2.3. Metodología	55
2.4. Tipo de estudio	55
2.5. Diseño	58
2.6. Población, muestra y muestreo	59
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.8. Validación y confiabilidad de los instrumentos	65
2.9. Métodos de análisis de datos	67
2.10. Aspectos éticos	67
<b>III. Resultados</b>	<b>68</b>
3.1 Resultados descriptivos e inferenciales	69

<b>IV.Discusion</b>	78
<b>V.Conclusiones</b>	84
<b>VI.Recomendaciones</b>	86
<b>VII.Referencias</b>	88
<b>Anexos</b>	93
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Constancia por la institución de autorización del estudio	
Anexo 3. Base de datos de las variables	
Anexo 4. Instrumentos	
Anexo 5. Consentimiento informado	
Anexo 6. Certificado de validez de contenido de instrumentos	
Artículo científico	



## Lista de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Jerarquía de las necesidades de Maslow	33
Tabla 2	Tabla de operacionalización de la variable 1: motivación	54
Tabla 3	Tabla de operacionalización de la variable 2: desempeño laboral	55
Tabla 4	Distribución de la población por edad y sexo	59
Tabla 5	Distribución de la muestra por edad y sexo	60
Tabla 6	Descripción del Instrumento de la variable	64
Tabla 7	Descripción del Instrumento de la variable desempeño laboral	65
Tabla 8	Valoración del juicio de expertos	66
Tabla 9	Distribución porcentual del nivel descriptivo de la motivación	69
Tabla 10	Resultado descriptivo del desempeño laboral	70
Tabla 11	Distribución entre las variables desempeño y motivación	71
Tabla 12	Distribución entre las variables desempeño y eficiencia	72
Tabla 13	Distribución entre las variables desempeño y eficacia	73
Tabla 14	Distribución entre las variables desempeño y conducta social	74
Tabla 15	Grado de correlación entre la motivación y desempeño laboral	75
Tabla 16	Grado de correlación entre la motivación intrínseca y desempeño laboral	75
Tabla 17	Grado de correlación entre la motivación extrínseca y desempeño laboral	76
Tabla 18	Grado de correlación entre la motivación y la eficiencia	76
Tabla 19	Grado de correlación entre la motivación y la eficacia	77
Tabla 20	Grado de correlación entre la motivación y la conducta	77

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Niveles de frecuencia de la motivación	69
Figura 2. Niveles de frecuencia del desempeño laboral	70
Figura 3. Niveles de porcentuales de la motivación y el desempeño laboral	71
Figura 4. Niveles de porcentuales de la motivación y la eficiencia	72
Figura 5. Niveles de porcentuales de la motivación y la eficacia	73
Figura 6. Niveles de porcentuales de la motivación y la conducta social	74

## Resumen

La investigación tuvo por objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017.

El estudio fue de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 175 trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017 cuya muestra de interés estuvo conformada por el procesamiento de muestreo de 139 trabajadores administrativos. Para la ejecución del estudio se aplicó dos cuestionarios. El cuestionario de Motivación fue tomado de Ancona, Camacho y García-Muñoz (México, 2012) para la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba de correlación de los reactivos del cuestionario denominada Alfa de Cronbach, cuyo valor reportado fue de 0.834, el cual se considera adecuado para corroborar la confiabilidad, es decir que se está midiendo lo que se definió en el constructo. Para la evaluación de la variable desempeño laboral se elaboró un cuestionario cuyo valor Alfa de Cronbach fue de 0.879, lo que indica que el instrumento es altamente confiable.

Se procesaron los datos con el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para el análisis descriptivo e inferencial. El grado de correlación entre las variables fue determinada por el Rho de Spearman donde indicó que el coeficiente de relación fue 0,703; concluyéndose que existe una relación alta y positiva entre las variables motivación y desempeño laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

*Palabras Clave:* Motivación laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación social. Desempeño laboral, eficiencia, eficacia y conducta.

## **Abstract**

The main objective of the present investigation was to determine the relationship between motivation and work performance of the administrative workers of the hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017.

The present study is of correlational level with a quantitative approach and non-experimental cross-sectional design. The population or universe of interest in this investigation is made up of 175 administrative workers from the Hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017 whose sample of interest was conformed by the processing of sampling of 139 administrative workers. For the execution of the study two questionnaires were applied. The motivation questionnaire was taken from Ancona, Camacho and García-Muñoz (Mexico, 2012). For the reliability of the instrument, a test of correlation of the reagents of the questionnaire denominated Cronbach's Alpha, whose reported value was 0.834, was performed. considers adequate to corroborate the reliability, that is to say that what is defined in the construct is being measured. For the evaluation of the labor performance variable, a questionnaire with a Cronbach alpha value of 0.879 was elaborated, indicating that the instrument is highly reliable.

Data were processed using the IBM SPSS 22.0 statistical package for descriptive and inferential analysis. The degree of correlation between variables was determined by Spearman's Rho where he indicated that the ratio coefficient was 0.703; concluding that there is a high and positive relationship between the variables motivation and work performance in the administrative staff of the Sergio Bernales National Hospital, Comas Lima, 2017.

*Keywords:* Work motivation, intrinsic motivation, extrinsic motivation, social motivation. Work performance, efficiency, effectiveness and behavior.

## **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

### Antecedentes nacionales

Castillo (2014) realizó un estudio titulado “Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos”. Su objetivo fue comprobar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada *Great Place To Work*. Para cumplir con el propósito de la investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ( $r(100)$  entre .40 y .58,  $p < .01$ ). Existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

Campos (2013) realizó un estudio titulado “Motivación y su influencia en el clima organizacional en los docentes de la institución educativa emblemática “San José” – Chiclayo”. Su objetivo fue comprobar la relación existente entre la motivación y el Clima Organizacional en los Docentes de la Institución Educativa Emblemática “San José” de Chiclayo. La muestra estuvo constituida por 44 profesores. Se utilizó como instrumento la Escala de Motivación de Steers y Braunstein y el Cuestionario del Clima Organizacional. Los resultados mostraron que los niveles de motivación tienden a niveles medios (47.7%), además, entre los factores del clima organizacional: los docentes consideran que hay niveles

medios de comunicación (59.1%); en el factor liderazgo presentan niveles medios (45.5%) y bajos (25%) indicando que no hay un ejercicio activo de liderazgo, en cuanto al clima organizacional general, tiene prevalencia a niveles medianamente favorables (50%). Finalmente, las pruebas de correlación C de Pearson (0.675), indican que existe una influencia significativa entre los niveles de motivación y clima organizacional.

Gastañaduy (2013) realizó un estudio titulado “Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios”. Su objetivo fue investigar y narrar si existen semejanzas o diferencias entre los perfiles motivacionales y las dimensiones de bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios. Para ello, se aplicó la escala de Motivación en el Trabajo (Gagné, 2010) y la escala de Bienestar Psicológico (Ryff, 1989) en una muestra de 188 participantes (94 bomberos voluntarios y 94 trabajadores remunerados). Los hallazgos indican que los trabajadores remunerados ( $N=94$ ) presentaron mayores niveles de motivación extrínseca e introyectada ( $t(188)=-4.59, p<.001$  y  $t(188)=-3.32, p<.001$  respectivamente). La motivación identificada e intrínseca fueron significativamente más altas en los bomberos voluntarios ( $t(188)=2.16, p<.005$  y  $t(188)= 2.86, p<.005$  respectivamente). Cuando los reguladores comportamentales se categorizan como motivación autónoma y controlada, se observa claramente que la motivación autónoma es más alta en ambos grupos  $t(94)=17.68$  y  $11.40, p<.001$ . No se encontró diferencias entre los dos grupos en relación al bienestar psicológico, sin embargo, se observó correlaciones positivas entre las seis dimensiones de bienestar y la motivación identificada e intrínseca ( $r(188)$  entre .50 y .22,  $p <.005$ ).

González (2013) efectuó un estudio titulado “Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz”. Su objetivo fue identificar la relación entre la gestión del desempeño y la motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa del sector automotriz. Se empleó un diseño de tipo descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se utilizó la observación estructurada y las encuestas con escalas estandarizadas, las cuales permitieron conocer el comportamiento de los

trabajadores y supervisores, así como las percepciones que tiene el personal de las secciones de servicio automotriz, planchado y pintura sobre sus respectivos supervisores. Para el análisis de datos se emplearon indicadores de correlación, cuyos resultados se mostraron mediante un diagrama de dispersión para establecer la relación de la gestión del desempeño y la motivación. Como resultados se obtuvo una relación entre la gestión del desempeño y la motivación, lo que permite concluir que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores son en su mayoría negativos.

Vásquez (2012) realizó una investigación titulada “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2012”, su objetivo fue establecer el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL, fue un estudio descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo, al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar Ji – Cuadrado se obtuvo  $X^2$  Calculado >  $X^2$  Tabulado ello permitió rechazar la Hipótesis nula y aceptar la hipótesis del estudio



que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería.

### **Antecedentes internacionales**

Menchu (2016) realizó un estudio titulado “Motivaciones que orientan el comportamiento laboral de los colaboradores de una empresa de sistemas de identificación biométrica”. El estudio tuvo como objetivo identificar las motivaciones que orientan el comportamiento laboral de los colaboradores de una empresa de sistemas de identificación biométrica. La empresa estuvo compuesta por 165 empleados y se tomó una muestra de tipo no probabilístico de 60 colaboradores de cuatro módulos y dos áreas administrativas, ubicados en el Departamento de Guatemala; con un tiempo de permanencia entre 3 meses y 16 años; 29 de género masculino y 31 de género femenino; 9 en puestos de Jefatura, 7 Administrativos, 38 Operativos y 6 Técnicos. El instrumento utilizado fue el Test de Orientación Motivacional de TEA Ediciones, que mide cuatro dimensiones que orientan el comportamiento laboral: resultados, innovación, liderazgo y relaciones. La investigación fue de tipo descriptivo y se utilizó la estadística descriptiva para el análisis y presentación de resultados, a través de representaciones gráficas y media como medida de tendencia central. Se concluyó que la orientación motivacional predominante es hacia los Objetivos y la menos predominante es hacia las Relaciones. Se recomendó evaluar si los resultados concuerdan con la cultura que la empresa pretende promover, así como considerar la orientación de los colaboradores en integración de equipos de trabajo complementarios, elaboración de planes de carrera, planes de coaching, e identificación y desarrollo de talento.

Enríquez (2014) realizó un estudio titulado “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”. El objetivo principal de esta investigación fue establecer si existe un grado predictor de la motivación en el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la

investigación y recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48 ítems y una confiabilidad de 0.939; el segundo sobre la motivación, conformado por 19 ítems y una confiabilidad de 0.909. Como resultado se observó que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados. Al realizar el análisis de regresión se encontró que la variable grado de motivación explicó el 41.4% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño. El valor de  $R^2$  corregida fue igual a 0.414. De igual manera se obtuvo el valor  $F$  igual a 116.2 y el valor de  $p$  igual 0.00 permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa. Las conclusiones fueron que en relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente y para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente.

Domínguez (2013) realizó un estudio titulado “Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral”. El estudio se realizó con 42 trabajadores de restaurantes casa museo de la zona 3 de Quetzaltenango, y se estableció como hipótesis de investigación que los incentivos no monetarios influyen en la motivación para el desempeño laboral que se comprobó por medio de una boleta de opinión. Para la misma se utilizó el método de investigación descriptiva y se concluyó que no existe incentivos no monetarios, a pesar de esto persiste cierto grado de motivación, por lo que se establece que los incentivos no monetarios no influyen en la motivación para el desempeño laboral. Se recomendó realizar una guía de incentivos no monetarios para el personal con el fin de maximizar la influencia extrínseca motivacional para un mejor desempeño laboral.

Mejía (2012) realizó un estudio titulado “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales”. El objetivo principal fue establecer la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico. La muestra estuvo conformada por 123 agentes de servicio telefónico, correspondiente al 68% de la población total del personal. En la muestra hubo personas de distintas clases sociales, con

edades comprendidas desde 18 a 50 años, de género masculino y femenino, la mayoría jóvenes universitarios de estado civil soltero y nacionalidad guatemalteca. Se escogió realizar la evaluación del desempeño por competencias laborales establecida por el Call Center, porque se consideró que la empresa ya tiene instaurados los parámetros que se requieren para evaluar tanto el desempeño como las competencias específicas que servirán para identificar cuál es el enfoque que genera en los agentes de servicio telefónico. Fue un estudio descriptivo se logró identificar en la encuesta de opinión, que los agentes admiten en un 75% que los parámetros de desempeño y competencias laborales establecidas siempre facilitan y mejoran su desempeño. En base a las evaluaciones del desempeño realizadas se logró identificar por medio de los resultados obtenidos en la evaluación de la competencia de Asistencia que el agente de servicio telefónico da un servicio y atención de calidad con profesionalismo y competitividad, pues el 81 % de la muestra se ubica en un desempeño superior al deseado contra un 4% con un desempeño insatisfactorio.

Ancona, Camacho y García (2012) realizó un estudio titulado “Motivación laboral en empleados administrativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco”. El objetivo principal fue narrar las motivaciones laborales del personal administrativo de dos áreas académicas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. El diseño del estudio fue no experimental, transversal y descriptivo porque su objetivo fue caracterizar el fenómeno con la propósito de generar propuestas de solución. Los resultados de esta investigación revelaron evidencia de una población homogénea a pesar de que son dos divisiones académicas diferentes. Se concluyó de manera general que los principales factores motivacionales después del incentivo económico fueron la estabilidad de vida y las relaciones interpersonales.

Sánchez (2011) realizó un estudio titulado “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello”. El propósito de la investigación fue estudiar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral, dirigidos a incentivar la motivación como estrategia para alcanzar un

mejor desempeño del personal administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”; para ello se realizó una investigación de tipo correlacional, descriptiva y de campo, donde el colectivo a investigar estuvo conformado por una población de 12 trabajadores. Por ser una población pequeña, finita y homogénea no se aplicaron criterios muestrales. Por lo tanto, se tomó la totalidad de la misma. La técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta tipo cuestionario con 39 preguntas cerradas escala de Likert. Para validar el instrumento se empleó la técnica de juicio de expertos, la confiabilidad se realizó a través del Coeficiente Alfa de Cron Bach, dando como resultado un grado de confiabilidad del 0.88 considerado totalmente válido para su aplicación. En conclusión, se determinó que existe un alto índice de descontento por el personal ya que el ingreso que perciben no le parece acorde con las funciones que cumplen en los departamentos de Administración y Recursos Humanos, por tal motivo se considera que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfechas. Por lo tanto, se pudo observar que, si el personal no tiene un alto nivel de motivación, su rendimiento laboral no será el más adecuado para realizar sus actividades.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística**

Hoy en día las instituciones públicas y privadas vienen sobrellevando una serie de cambios relacionados al desempeño laboral el cual se ve resquebrajado por la falta de motivación y otros factores externos e internos que pueden afectar drásticamente el desempeño del recurso humano.

Al respecto, Chiavenato (2009) señaló:

En muchas organizaciones se hablaba de relaciones industriales, con una visión burocratizada que venía de finales de la Revolución Industrial, la cual tuvo su auge en la década de 1950. En otras organizaciones se habla de administración de recursos humanos, con una visión más dinámica y que predominó hasta 1990. En algunas organizaciones más sofisticadas, ahora se habla de administración de personas, con un enfoque que propende a

individualizar a las personas y a verlas como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales. (p.9).

Sin embargo, la tendencia actual va más allá y hoy se habla de administrar con las personas, es decir, de una administración que se refiere a la organización y también a sus colaboradores, que son quienes entienden de ella, de sus procesos y de su futuro.

Es justamente la motivación, un factor muy importante, que puede definirse como las fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, su nivel de esfuerzo y su nivel de constancia ante los obstáculos. Por tal razón, la motivación para la acción es de vital importancia para cualquier área; aplicada al ámbito laboral puede lograr que los empleados motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo.

El continuo valor que han tomado la productividad y la competitividad laboral, ha obligado a los organismos públicos y privados a asumir el compromiso de mejorar consecutivamente su recurso humano, haciendo énfasis en la formación y desarrollo dirigido al personal, en relación a esto, Salinas (2002) señaló “la sociedad progresa económicamente y tecnológicamente, si se vuelve más crítica, por ello la necesidad del desempeño eficiente de las labores asignadas, no solamente para lograr mayor eficiencia en las organizaciones, sino también para lograr mayor auto-satisfacción de los empleados” (p.56).

Chiavenato (2007) planteó que uno de los problemas básicos de cualquier organización es “¿cómo motivar al trabajador?, en una sociedad como la nuestra, esto no es tarea fácil, ya que muchas personas obtienen pequeña satisfacción de sus empleos y gozan de muy poco sentido de realización o de creatividad lo que representaría un obstáculo que se debe enfrentar dentro de los programas o actividades motivacionales” (p.33).

Para ello se debe identificar aquellos factores que realmente motivan a las personas de manera individual o colectiva y que por lo general son ignorados por los tomadores de decisiones.

Maíagón, Galán y Pontón (2012) manifestaron:

La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria. (p.34).

El trabajo en salud es diverso, de gran compromiso y demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere trabajadores administrativos motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación interprofesional y un reconocimiento en su labor profesional.

El Hospital Sergio Bernales, está ubicado estratégicamente en el cono norte, en el distrito de Comas, y brinda atención a pacientes de diferentes etapas de vida, cuenta con 1476 trabajadores, 175 (12%) de ellos son personal administrativo, que por la naturaleza de sus actividades entra en contacto con los usuarios externos e internos, demostrando con sus quehaceres diarios su desempeño y rendimiento laboral. Que muchas veces es percibido como bajo según los mismos trabajadores. Asimismo, durante el quehacer diario se ha notado que el personal administrativo muchas veces se queja de la deficiente infraestructura de la institución, refieren que los equipos de cómputo están en mal estado y desactualizados. Estas molestias muchas veces se ven reflejados en la indisposición que tiene el personal para realizar trabajo en equipo, se observa un clima laboral hostil, llamadas de atención reiterativas. Los jefes refieren que el personal en su mayoría son personas mayores que ya no tienen ganas de trabajar. En su gran mayoría el personal administrativo es nombrado, lo cual les da estabilidad laboral, despreocupándose por tener un mejor rendimiento en sus labores. Sumado a esta problemática en la institución, las evaluaciones de desempeño no se realizan con la frecuencia estipulada en la normativa nacional,

2 veces por año, más bien, se ha convertido en una especie de saludo a la bandera, y los resultados no son compartidos con los mismos trabajadores.

Ante esta situación cobra importancia realizar un estudio donde se pueda identificar si existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio Bernales. En dicho estudio se conocerá el nivel de relación que tienen ambas variables, el cual será útil para obtener información diagnóstica científica y orientar la toma de decisiones que beneficie a la institución y sus colaboradores.

### **Variable 1: Motivación**

#### **Concepto de la Motivación**

La motivación se exterioriza a través del comportamiento y refleja el interés que tienen las personas respecto a algo o alguien. La motivación fue definida por Hebb (citado por Velaz, 2011) como el “conjunto de procesos psicológicos que causan el inicio, la dirección, la intensidad y la persistencia de la conducta” (p. 91).

Por otro lado Steers, Porter, y Bigley (2013) definieron:

La motivación como la fuerza que energiza, dirige y canaliza la conducta humana. Sin embargo, la motivación laboral no solo induce a los empleados a tomar acción, sino que además influye la forma, dirección, intensidad y duración del comportamiento o conducta. (p.45).

Snell, Morris y Bohlander, G. (2016) conceptualizaron la motivación como “la causa del comportamiento de un organismo y que tiene una secuencia de necesidades que empieza por los deseos básicos de la supervivencia corporal llegando hasta un proceso de auto-conocimiento y aprovechamiento máximo de su potencial” (p.23).

Espada (2012) definió la motivación como:

Un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación. (p.34).

### **Naturaleza de la motivación**

El motivo es aquello que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. La Motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo. El comportamiento humano es dinámico porque existe una causalidad del comportamiento, que se origina en estímulos internos o externos, el comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad, está dirigido u orientado hacia algún objetivo; y el comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, que indica los motivos del comportamiento.

### **Ciclo motivacional**

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquélla. Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad. En otras ocasiones, la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse.



La motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo.

Chiavenato (2007) mencionó:

La motivación busca explicar el comportamiento de las personas, pues la administración científica se basa en la concepción del homo economicus, según el cual el comportamiento del hombre es motivado exclusivamente por la búsqueda de dinero y por las recompensas salariales y materiales del trabajo; por tanto, el enfoque clásico de la administración se fundamentaba en esa teoría de la motivación. (p. 98).

Behan, Bonache, Brewster y Salgado (2012) señalaron que se vive en un mundo que todo lo que se experimenta afecta. La motivación es afectada por dos factores:

1. Factores intrínsecos: son factores que motivan desde dentro: los intereses, los deseos y la satisfacción personal.
2. Factores extrínsecos: son factores de fuera de la persona que influyen sus necesidades, deseos y comportamientos internos, tales como las recompensas, las promociones y los elogios.(p.44).

Herrera (2010) señaló “la motivación es la fuerza psicológica que fijan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, su nivel de esfuerzo y su nivel de persistencia ante los obstáculos (p. 75).

Para Chiavenato (2009) consideró:

El comportamiento humano es producto de la motivación. Toda vez que se satisface una necesidad, surge otra en su lugar y así en lo sucesivo, de manera continua e incesante. La motivación es una tensión persistente que empuja al individuo hacia alguna forma de comportamiento, que busca dar satisfacción de una o más necesidades. (p.33).

De aquí surge el concepto del ciclo motivacional. El organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico, según Lewin, hasta que un estímulo deshace o crea una necesidad. Esa necesidad provoca un estado o tensión que sustituye al estado previo de equilibrio. La tensión conduce hacia algún comportamiento o acción dirigida hacia la satisfacción de alguna necesidad. Cuando la necesidad queda satisfecha el organismo vuelve a su estado de equilibrio inicial, hasta que otro estímulo surja. Toda satisfacción representa una liberación de tensión.

Por su lado, Jones y George (2010) afirmaron:

La motivación puede provenir de fuentes intrínsecas o extrínsecas. El comportamiento con motivación intrínseca es un comportamiento que alguien exhibe por el valor que tiene en sí; en este caso la motivación tiene como fuente la exhibición del comportamiento mismo, y la motivación proviene de realizar el trabajo en sí. Muchos gerentes están intrínsecamente motivados: obtienen un sentido de realización y logro de la ayuda que brinda a la organización para que alcance sus metas y tenga una ventaja competitiva. (p.464).

La motivación procede de principios internos o externos. La conducta es manifestada por la persona como es en sí misma. Si los gestores se encuentran motivados internamente sentirán un alto grado de satisfacción y alcanzaran las metas de su institución.

También, Jones y George (2010) describieron “que el comportamiento con motivación extrínseca es aquel que se exhibe para evitar un castigo; las consecuencias del comportamiento son la fuente de la motivación, no el comportamiento en sí” (p. 464) .

Se trata de despertar el interés motivacional de la persona mediante recompensas externas, como por ejemplo dinero, ascensos, etc. Otra característica de la motivación extrínseca es que los motivos que impulsan a la persona a realizar la acción son ajenos a la propia acción, es decir, están determinados por esas recompensas externas.

Jones y George (2010) plantearon:

Además de sentirse motivado intrínseca o extrínsecamente, a algunas personas su trabajo las motiva socialmente. El comportamiento con motivación social es un comportamiento que se exhibe para beneficio o ayuda de terceros. El comportamiento puede tener una motivación social además de intrínseca y la extrínseca. Recientes investigaciones preliminares dan a entender que cuando los trabajadores tienen una alta motivación social, el hecho que también tenga una alta motivación intrínseca puede ser algo especialmente benéfico para el desempeño laboral. (p. 465).

El comportamiento con motivación social es impulsado por sentidos altruistas que se hacen en bien de otras personas. Los informes preliminares de estudios recientes refieren que los trabajadores con motivación social tendrán un

alto grado de motivación intrínseca, lo que resultará favorecedor para las empresas.

Reig, Fernández y Jauli,(2013) mencionaron:

En las últimas décadas, en las sociedades industrializadas ha ocurrido una serie de cambios sociales, económicos y culturales que han impactado con fuerza a las distintas esferas de desarrollo del ser humano, afectando no sólo los modos de vida de las personas, sino también las relaciones sociales y el vínculo que establece el individuo con las organizaciones a las que pertenece. (p.23).

El tema de la motivación de los trabajadores y su aplicación metódica en el ámbito del trabajo adquiere fuerza recién desde la segunda mitad del siglo pasado, cuando se comenzaron a utilizar conceptos y metodologías específicas de las ciencias del comportamiento aplicadas a la relación entre el hombre y su trabajo. Los aportes teóricos y prácticos obtenidos de estos estudios han tenido consecuencias para distintos procesos en la organización, como lo son el diseño del trabajo, el estilo de administración, los sistemas de promoción y el tipo de compensación, entre otros.

Encontrar, desarrollar y mantener una motivación laboral adecuada tiene una relevancia práctica esencial. El hecho de manejar información sobre cómo guiar a los trabajadores hacia desempeños sobresalientes, puede orientar las iniciativas e intervenciones empresariales respecto a cómo, a través de la motivación se pueden lograr los objetivos de la organización.

## **Teorías de la Motivación**

Son postulados que plantean desde diferentes perspectivas como se origina y se impulsa la motivación en los seres humanos.

Chiavenato (2009) clasifica las teorías de la motivación en tres grupos:

Las teorías de contenido: se refieren a los factores internos de los individuos y la manera en que éstos activan, orientan, sustentan o detienen su comportamiento.

Las teorías del proceso: describen y analizan la serie de pasos que activan, orientan, sustentan o detienen el comportamiento.

Las teorías del refuerzo: fundamentadas en las consecuencias de un comportamiento exitoso o frustrado. (p. 240)

La motivación es un tema abordado por diferentes ramas, además se reconoce, que la organización, para el logro de sus objetivos debe tener trabajadores altamente motivados. Es así que las teorías de la motivación se agrupan en teorías del contenido, del proceso y del refuerzo.

## **Teoría de las Expectativas**

Por su parte Vroom plantea la teoría de las expectativas (citado por Jones y George, 2010) postuló:

La motivación es alta cuando los trabajadores están convencidos de que altos niveles de esfuerzo dan lugar a un alto desempeño, y que un alto desempeño lleva al logro de los resultados deseados. La teoría de las expectativas es una de las más populares de la motivación laboral, porque se enfoca en las tres partes de la ecuación de la motivación: aportes, desempeño y resultados. (p.467).

La teoría de las expectativas identifica tres grandes factores que determinan la motivación de una persona: expectativa, trascendencia y valencia.

Por su parte Vroom (citado por Jones y George, 2010) postuló:

Expectativa: es la percepción de una persona de la medida en que un esfuerzo (un aporte) se traduce en un determinado nivel de desempeño. El nivel de expectativa de una persona determina si cree que un alto nivel de esfuerzo va a resultar en un alto nivel de desempeño. Las personas solo se motivan a realizar un gran esfuerzo en su trabajo cuando consideran que ese esfuerzo se traducirá en un alto desempeño, es decir, si tienen una alta expectativa.

Trascendencia: es la percepción de una persona de la medida en que el desempeño en un cierto nivel va a traducirse para ella en el logro de resultados. Los empleados sólo se sentirán motivados a tener un desempeño de alto nivel, si están convencidos que eso se traducirá en resultados, como un buen sueldo, seguridad en el empleo, asignaciones interesantes de trabajo, bonos o un sentido de logro. La trascendencia debe ser alta para que la motivación sea alta, es decir que las personas deben percibir que por su alto desempeño van a obtener buenos resultados.

Valencia: se refiere a que tan deseable es cada uno de los resultados disponibles en un puesto u organización para una persona. Para motivar a los miembros se debe determinar qué resultados tienen la mayor valencia para ellos, los que más desean y valoran, y asegurarse de que esos resultados se entreguen cuando los miembros tengan un desempeño de alto nivel. En el reto del administrador, es evidente que no sólo el sueldo, sino también la autonomía, la responsabilidad y oportunidades de promoción son resultados con un alto valor para muchos empleados. (p.469).

Cuando a los empleados se les ofrecen resultados con un alto valor, eso no sólo contribuye a imbuir en ellos niveles de motivación, sino que también tiene el

poder de disminuir la rotación del personal. De acuerdo con la teoría de las expectativas, una alta motivación se debe a altos niveles de expectativas, de trascendencia y de valor. Si uno de los tres factores es bajo, es posible que la motivación sea baja. Por fuerte que sea el vínculo de los resultados deseados con el desempeño, si una persona considera que es prácticamente imposible tener un desempeño de alto nivel, entonces la motivación para tenerlo será sumamente baja.

De modo similar, si a una persona no le parece que los resultados estén vinculados con un alto desempeño, o si una persona no desea los resultados que están vinculados con ese desempeño, entonces la motivación para tener un desempeño alto será baja. Para que la motivación sea alta, los gerentes deben tener buena comunicación con sus empleados para que éstos sepan lo que se espera de ellos y qué resultados van a recibir si su desempeño es alto.

### **Teoría de las Necesidades**

Una necesidad es un requisito o condición para la supervivencia y el bienestar. La premisa básica de las teorías de las necesidades es que las personas están motivadas para obtener resultados laborales que satisfagan sus necesidades. Las teorías de las necesidades complementan la teoría de las expectativas al profundizar en los resultados que motivan a las personas a tener un desempeño de alto nivel. La teoría de las necesidades da a entender que para que una persona se sienta motivada a hacer valiosos aportes a un trabajo y tenga un desempeño de alto nivel, el gerente debe determinar qué necesidades trata de satisfacer esa persona con su trabajo, y asegurarse de que reciba resultados que le permitan satisfacer esas necesidades cuando tenga un desempeño de alto nivel y ayude a la organización a lograr sus objetivos.

Existen varias teorías de las necesidades. Para efectos de la investigación se describen las necesidades que las personas tratan de satisfacer en el trabajo. Al hacerlo, los gerentes pueden darse cuenta de cuáles son los resultados que motivan a los miembros de la organización a tener un desempeño de alto nivel y contribuir con sus aportes a que la organización alcance sus metas.

## **Jerarquía de las Necesidades de Maslow.**

El psicólogo Maslow (citado por Robbins 2004) propuso:

Todas las personas tratan de satisfacer cinco clases básicas de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, de estima y de autorrealización. Sugirió que esas necesidades constituyen una jerarquía de las necesidades, con las más elementales o apremiantes; las necesidades fisiológicas y de seguridad en la base. Maslow argumentaba que esas necesidades del nivel más bajo deben satisfacerse antes de que una persona se esfuerce por satisfacer las siguientes necesidades de la jerarquía, como las necesidades de autoestima. (p.36).

De acuerdo con Maslow, cada vez que una necesidad queda satisfecha ésta deja de funcionar como fuente de motivación. El nivel inferior de necesidades insatisfechas de la jerarquía es el motivador principal del comportamiento; cuando este nivel queda satisfecho, las necesidades del siguiente nivel superior de la jerarquía empiezan a motivar el comportamiento.

Aunque esta teoría identifica necesidades que probablemente sean una fuente importante de motivación para muchas personas, las investigaciones no sustentan las afirmaciones de Maslow de que existe una jerarquía de las necesidades o su idea de que solo un nivel de necesidades motiva a la vez. aun así, podemos sacar una conclusión clave de la teoría de Maslow: las personas procuran satisfacer diferentes necesidades en el trabajo.

Para tener una fuerza laboral motivada, los gerentes deben determinar que necesidades tratan de satisfacer los empleados en las organizaciones y luego cerciorarse que reciban resultados que las satisfagan cuando tengan un desempeño de alto nivel y contribuyan a la efectividad de la organización. De hacerlo así, los gerentes alinean los intereses de los miembros individuales a los de la organización en su conjunto. Cuando hacen aquello que va de en beneficio



de la organización (es decir, cuando tienen un desempeño de alto nivel), los empleados reciben resultados que satisfacen sus necesidades.

Tabla 1

*Jerarquía de las necesidades de Maslow*

	<b>Necesidades</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ejemplos de cómo los gerentes</b>
<b>Necesidades del más alto nivel</b>	Autorealización	Necesidades de alcanzar el pleno potencial personal como ser humano	Brindando a las personas la oportunidad de aplicar sus aptitudes y habilidades a toda su capacidad
	Autoestima	Necesidades de sentirse bien con uno mismo y sus capacidades, de ser respetado por los demás y de recibir reconocimiento y aprecio	Otorgando ascensos y reconociendo los logros
	Pertenencia	Necesidades de interacción social, amistad, afecto y amor	Promoviendo buenas relaciones interpersonales y organizando actos sociales, como días de campo y festejo en días feriados
<b>Necesidades del nivel más bajo</b>	Seguridad	Necesidades de seguridad, estabilidad y un entorno seguro	Brindando seguridad en el trabajo, asistencia médica adecuada y condiciones de trabajo seguras
	Fisiológicas	Necesidades básicas como: comida, agua y vivienda; que deben satisfacerse para que una persona pueda sobrevivir	Brindando un nivel de sueldo que permita a una persona comprar comida, ropa, y tener una vivienda adecuada

El nivel más bajo de necesidades insatisfechas motiva el comportamiento; una vez que ese nivel de necesidades queda satisfecho, una persona trata de satisfacer las necesidades del siguiente nivel.

*Nota:* Jones y George (2010)

### **Teoría de ERC (Existencia, Relación y Crecimiento) de Alderfer**

Clayton Alderfer, de la Universidad de Yale, revisó la jerarquía de necesidades de Maslow para concordarla mejor con las investigaciones empíricas y llamó a su versión teoría ERC.

Alderfer (citado por Robbins 2004) argumentó tres grupos de necesidades básicas: existencia, relación y crecimiento, de donde viene la denominación de Teoría ERC.

El grupo de existencia remite a la provisión de nuestros elementales requisitos materiales de subsistencia. Comprende las que Maslow consideraba necesidades fisiológicas y de seguridad. El segundo grupo de necesidades son las de relación: el deseo que tenemos de mantener vínculos personales importantes. Estos deseos sociales y de estatus exigen, para satisfacerse el trato con los demás y corresponden tanto a la necesidad social de Maslow como al componente externo de necesidad de estima. Por último, Alderfer delimitó las necesidades de crecimiento: el anhelo interior de desarrollo personal. Aquí se incluye el componente interior de la categoría de estima de Maslow y las características de la autorrealización. (p.39).

Aparte de convertir las cinco necesidades de Maslow en tres, en la teoría ERC se señala que 1) es posible que estén en activo dos o más necesidades al mismo tiempo, y 2) si se reprime la gratificación de las necesidades superiores, se acentúa el deseo de satisfacer las inferiores. En comparación a la teoría de Maslow, en la teoría de ERC, no se supone un ordenamiento inflexible en el que una necesidad inferior debe ser satisfecha sustancialmente antes de poder pasar a la siguiente. Según Robbins (2004) mencionó “una persona puede estar motivada por la necesidad de crecimiento, aunque no estén satisfechas sus necesidades de existencia y relación, o bien las tres categorías pueden estar activas al mismo tiempo” (p. 157).

### **Teoría de los dos factores**

Teoría propuesta por Herzberg, relaciona los factores intrínsecos con la satisfacción laboral y asocia factores extrínsecos con la insatisfacción. También se le conoce como la teoría de la Motivación e Higiene.

De acuerdo con Herzberg, los factores que generan satisfacción laboral son diferentes de los que causan insatisfacción laboral. Por lo tanto, los gerentes que quieran eliminar los factores que producen la insatisfacción quizá logren tranquilidad, pero no necesariamente motivación; apaciguarán a los trabajadores, pero no los motivarán. Como resultado, Herzberg (citado por Robbins, 2013) clasificó:

Condiciones como la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad laboral como factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, la gente no se sentirá insatisfecha ni tampoco satisfecha. Herzberg sugirió que cuando se desea motivar a las personas en su trabajo, se tienen que enfatizar factores asociados con el trabajo en sí o con los resultados que se derivan directamente de este, como las oportunidades de ascenso, las oportunidades de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro: son las características que los individuos consideran recompensas intrínsecas. (p. 205).

### **Teoría de las Necesidades de McClelland**

Es una teoría que plantea que el logro, el poder, y la afiliación son tres necesidades importantes que ayudan a explicar la motivación.

Esta teoría fue desarrollada por David McClelland y sus colaboradores (citado por Robbins, 2013) señalando tres necesidades:

La necesidad del logro, es el impulso por sobresalir, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares.

La necesidad de poder, es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio.

La necesidad de afiliación, es el deseo de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas. (p.290).

Esta teoría tiene mucho respaldo en investigaciones, sin embargo, no se aplica con frecuencia pues resulta costoso y toma mucho tiempo utilizarla.

### **Elementos que influyen en la motivación laboral**

A continuación, se hace referencia de diversos autores que abordan los elementos que ayudan en la motivación de los empleados en una institución.

Robbins y Judge (2013) los describieron de la siguiente manera:

1. Involucramiento en el trabajo. Mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un alto involucramiento en el trabajo, se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa. Los altos niveles de involucramiento en el trabajo se relacionan de manera positiva con la responsabilidad social de la empresa y el desempeño en el trabajo. Además, se ha descubierto que el involucramiento intenso en el trabajo se relaciona con menos ausentismo y tasas de renuncia.

2. Otorgar facultad de decisión en forma psicológica. Consiste en la creencia de los empleados en el grado en que influyen en su ambiente de trabajo, competencia y significancia de su puesto y la autonomía se percibe en su trabajo.

3. Compromiso organizacional. Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. El involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo en específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. El compromiso organizacional tiene tres componentes distintos: (a) compromiso afectivo hacia la organización y la creencia en sus valores, (b) compromiso para continuar en una organización y (c) compromiso normativo para permanecer con la organización por razones morales o éticas.

4. Percepción del apoyo organizacional. Es el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar. Las personas que tienen la percepción de que sus organizaciones les dan apoyo cuando las recompensas se entregan con justicia; los empleados tienen voz en las decisiones y sus supervisores son vistos como individuos que brindan apoyo.

5. Identificación del empleado. Se define con el involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza. Los empleados con mucha identificación sienten pasión por su trabajo y una conexión profunda con sus empresas; los empleados sin identificación en esencia aportan esencia "horario"; dan tiempo,

pero no energía o atención en su trabajo. La identificación es una preocupación real para la mayoría de las organizaciones, debido a que las encuestas indican que son pocos los empleados, entre 17 y 29 por ciento, que tienen mucha identificación en su trabajo.

En todos los recintos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, simboliza un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad, para que puedan desarrollar sus talentos, habilidades, destrezas y sobre todo, la satisfacción personal de sí mismos, el cual trascenderá en su trabajo, familia y entorno.

Por otra parte, Anaya y Anaya (2010) estudió los efectos producidos por las emociones positivas y negativas en la motivación intrínseca y la motivación extrínseca de tareas considerando lo siguiente:

**Motivación intrínseca:** La motivación intrínseca se puede definir como aquella que procede del propio sujeto, que está bajo su control y tiene capacidad para autoreforzarse. Se asume que cuando se disfruta ejecutando una tarea se induce una motivación intrínseca positiva. Es más, aquellas emociones positivas que no están directamente relacionadas con el contenido de la tarea también pueden ejercer una influencia positiva en la motivación intrínseca como por ejemplo la satisfacción de realizar con éxito una redacción.

**Motivación extrínseca:** La motivación extrínseca se define, en contraposición de la intrínseca, como aquella que procede de fuera y que conduce a la ejecución de la tarea. Todas las clases de emociones relacionadas con resultados se asume que influyen en la

motivación extrínseca de tareas. Se distinguen entre emociones prospectivas y retrospectivas ligadas a los resultados. (p.34).

## **Variable 2: Desempeño laboral.**

### **Definición de desempeño laboral**

Robbins (2004) resaltó:

Toda organización debe tener en cuenta que su éxito se basa directamente sobre el desarrollo de su personal. Afirma que una de las maneras para poder visualizar el nivel de éste, es la evaluación del desempeño. De igual manera esta evaluación es una protección sobre acciones legales a favor o en contra de la empresa. (p.67).

Por su parte Lau (2010) describió el desempeño como “un valor en conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador. Afirma que el desempeño puede ser moldeado mediante un programa sistematizado desarrollado por parte del jefe o supervisor” (p.32).

Por ello debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los trabajadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

Dessler (2011) definió:

Desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. (p.34).

Otra definición acerca del desempeño laboral es la expuesta por Snell (2016) quien consideró “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficientemente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 51).

Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con el propósito de alcanzar las metas planteadas.

Chiavenato (2007) expuso “el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236).

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Dessler (2011) refirió “al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros” (p. 75).

Robbins (2004) expuso:

La importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. (p. 564).



En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Maristany (2012) refirió que “el desempeño laboral es la cantidad y calidad de los trabajos realizados por un individuo, o un grupo de ellos en el trabajo” (p.25).

En visto de ello, el desempeño es el balance de las personas en el trabajo. Es una piedra angular de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

González (2013) mencionó:

El desempeño también está referido a la manera de cómo un empleado realiza sus tareas y cómo ante los demás empleados superan los resultados de producción en la organización, básicamente su aporte y cumplimiento en los requisitos que su puesto le exige. (p.56).

### **Mejora del desempeño laboral**

Bohlander (2008) mencionó ocho pasos para ayudar tanto a los directivos como a los empleados a conseguir un mejor desempeño:

Ayudar a que los empleados se esfuercen al máximo.

Dejar claros los estándares. Se debe identificar, definir y ser específico sobre los resultados que caracterizan un desempeño sobresaliente y un desempeño inaceptable.

Puntualizar el alcance de la responsabilidad de los empleados.

Incluir a los empleados en la consecución de estándares de desempeño superiores. Cuantas más aportaciones pueda hacer un empleado al trabajo que se espera que haga, más probable es que ese empleado apoye la idea de nuevos estándares de desempeño.

Evidenciar aquello que se acuerde con los empleados. Desarrollar una lista por escrito sobre los estándares de desempeño para que alcancen y superen las expectativas que se ha acordado.

Disponer una línea de acción. Una vez que se haya determinado los niveles de desempeño, se deberá revisar cada una de las tareas específicas del puesto de cada persona.

Observar y hacer un seguimiento. Hacer un seguimiento y observar cómo transcurre el trabajo.

Ser claro con las recompensas. Hacer saber a sus empleados qué van a obtener, si alcanzan los estándares que han determinado.

(p.58).

### **Evaluación del desempeño**

Rodríguez (2007) señaló que la evaluación del desempeño tiene varios propósitos:

Decisiones de recursos humanos: las evaluaciones dan información para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos.

Identifican las necesidades de capacitación y desarrollo: identifican las aptitudes de competencia de los empleados que son inadecuadas y para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

Brindan realimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización su desempeño.

Son la base para asignar recompensas: es frecuente que las evaluaciones de desempeño determinen decisiones tales como quién obtiene un incremento en su salario por mérito, así como otras recompensas. (p.56).

### **Factores que influyen en el desempeño**

El desempeño de una persona se ve influenciado por diversos factores que lo rodean; ese desempeño depende de las habilidades y las capacidades con las que cuente el empleado.

Salgado, Moscoso y Lado (2012) refirió:

Existen variables que repercuten en la productividad de los empleados. Aunque la lista es larga y contiene conceptos complicados, existen factores que se definen fácilmente, como las características biográficas de género, edad, estado civil y antigüedad en la organización, las cuales afectan el desempeño de los trabajadores. (p.45).

Cabe señalar, que se debe reconocer que hay pocas o ninguna diferencia significativa entre hombre y mujeres que repercuta en su desempeño laboral, en este sentido se precisa que las mujeres son en promedio, mejor evaluadas que los hombres en su desempeño laboral. Los factores que influyen son: la edad, antigüedad, nivel de escolaridad, aptitudes, entrenamiento, ambiente físico y motivación.

### **Factores a tomar en cuenta para evaluar el desempeño laboral en el personal administrativo**

Werther y Davis (2014) refirió los siguientes factores a tomar en cuenta:

Calidad del trabajo: Cuidado, esmero, preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas.

Cantidad de trabajo: Volumen de trabajo ejecutado.

Organización del trabajo: Capacidad para lograr eficiencia en su labor, haciendo uso adecuado de los medios y del tiempo.

Colaboración: Aptitud para alcanzar los objetivos a través del trabajo propio y en equipo.

Asistencia: Cumplimiento en el acto de presencia en el trabajo.

Puntualidad: Cumplimiento estricto con el horario establecido.

Responsabilidad: Aptitud para cumplir las tareas y deberes asignados de acuerdo a plazos y metas inicialmente pactados.

Capacidad para soportar presión al entregar resultados: Habilidad para apresurarse en el trabajo asignado. Cumplir sin tornarse ansioso.

Discreción y tacto: Aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización sin repetir más que cuanto sea necesario.

Iniciativa: Capacidad para tomar iniciativas y tomar decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas. (p.49).

### **Principios del evaluador**

Werther y Davis (2008) el evaluador debe cumplir con los siguientes principios:

Ética: Valor moral por el cual no se admite sentimientos subjetivos en relación al evaluado.

Objetividad: No admite otra realidad que la del sujeto evaluado en forma permanente durante el periodo semestral al que corresponda, debiendo conducir la evaluación en forma desapasionada.

Transparencia: Aptitud por la cual admite la revisión y evaluación de la calificación del subordinado que se fundamenta en la acción permanente de supervisión del trabajo, pormenorizado en el registro del comportamiento laboral del trabajador.

Reserva: Cautela para mantener discreción sobre el perfil de los subordinados, permitiéndoles el derecho a una evaluación justa.

Respeto: Admite una relación de cortesía y reciprocidad, manteniendo con prudencia el puntaje alcanzado por el evaluado.  
(p.43).

### **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 eficiencia “como el resultado logrado, buscando reducir al mínimo los costos de los recursos dirigida al cumplimiento de la función a que está destinado, se caracteriza por la capacidad para seleccionar y usar los medios más efectivos y de menor desperdicio con el fin de llevar a cabo una tarea o lograr un propósito” (p.23).

De acuerdo con el autor se logran las metas haciendo todo lo necesario para alcanzarla.

#### **Eficacia**

Robbins (2004) definió eficacia como “la fuerza y poder para obrar un objetivo propuesto en el tiempo previsto y con la calidad esperada” (p.24).

Como se ha indicado la eficacia corresponde al cumplimiento de metas y objetivos o a la satisfacción de la necesidad que motivó el diseño y desarrollo de la iniciativa, sin importar los costos y el uso de recursos.

### **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, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado. Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual. (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.

## **1.3 Justificación**

### **Justificación teórica**

En el estudio se determinará si existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una institución de salud del estado. La Gestión del Rendimiento o desempeño es uno de los principales procesos de gestión, que destaca como elemento estratégico de las organizaciones que la aplican, debido al alto impacto que tienen sus resultados en el resto de áreas y en

los procesos del sistema de recursos humanos, así como en el desarrollo personal y profesional de las personas que las integran.

Al respecto, Rodríguez (2015) citó:

El estudio tiene justificación teórica cuando se pretende ayudar al conocimiento de un área de estudio. En investigación, hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. (p.103).

### **Justificación Metodológica**

En una investigación científica la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable.

Por su parte hernandez, Fernandez y Batipsta (2014) sustentó:

La investigación del problema tiene una justificación metodológica, en plantear que existe un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable y por lo tanto para investigar y observar durante un proceso que implica varias fases. Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación demostrada en su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación. (p.32).

### **Justificación práctica**

La presente investigación se justifica debido a que cada trabajador administrativo es único, tiene distintas necesidades, actitudes, deseos, perspectivas, en cuanto a la responsabilidad, distintos niveles de conocimiento y habilidades, así como distintos potenciales, que bien motivado, el resultado llega a ser óptimo. Hay que entender la complejidad y singularidad de las personas.

Hernández, et al. (2014) resaltó:

Se considera que una investigación tiene una justificación práctica, cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. Cuando en un trabajo de grado se realiza un análisis de un sector, su justificación es práctica porque genera información que podría utilizarse para tomar medidas destinados a mejorar este sector, como es el caso de la presente investigación. (p.4)

### **Justificación epistemológica**

Esta investigación permitirá establecer relaciones entre las dos variables de estudio y medir el estado de asociación. Así, se podrá abordar una problemática muy común en diferentes organizaciones, sobre todo en entidades públicas.

### **Justificación legal**

El estudio tiene justificación legal en la medida que presenta el respaldo de las siguientes normas: Decreto Supremo N° 05-90-PCM - Reglamento de la Carrera Administrativa dispuesta por el Decreto Legislativo 276; Decreto Legal N° 728 - Ley de Productividad y Competitividad Laboral DS N° 003-97 (27.03.1997); Reglamento del TUO de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral; D.S. N° 001-96-TR (26.01.1996); Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General"; D. Leg. 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público; Ley 27815 Código de Ética del Servidor Público; DS. 033-2005-ED. Reglamento del Código de Ética;

Dentro de este contexto el desempeño y el manejo del recurso humano se convierten en elementos claves para la supervivencia de las instituciones, por tanto, la motivación y la satisfacción del personal son aspectos que toman cada vez más importancia en el proceso administrativo. Entre lo antes mencionado, la motivación efectiva de los empleados ocupa un lugar importante, ya que de ahí depende que se cuente con empleados satisfechos, responsables, comprometidos con el logro del bienestar y objetivos de la empresa y ayuden a



satisfacer las necesidades de un mercado demandante que se mueve en un ambiente altamente competitivo.

Es así que se torna importante el estudio de la motivación laboral, ya que bien direccionada puede ser una alternativa ante conflictos como falta de compañerismo, desmotivación, bajo desempeño y el desinterés por el trabajo, por mencionar algunos. Logrando la mediación entre los intereses de la institución y las necesidades o expectativas de los empleados, donde el problema no es en sí el trabajo que se desempeña, sino las relaciones humanas y las actitudes personales que influyen en el ámbito del trabajo. De ahí la importancia de la presente investigación.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017?

##### **Problemas específicos**

¿Existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017?

¿Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales , Comas- Lima, 2017?

¿Existe relación entre la motivación y la eficiencia de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017?

¿Existe relación entre la motivación y la eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales ,Comas- Lima, 2017?

¿Existe relación entre la motivación y la conducta de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017?

## **1.5 Hipotesis**

### **Hipótesis general**

A mayor motivación mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017.

### **Hipótesis específicas**

A mayor motivación intrínseca mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.

A mayor motivación extrínseca mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.

A mayor motivación mayor eficiencia de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.

A mayor motivación mayor eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.

A mayor motivación mejor conducta de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.

## **1.6 Objetivos**

### **General**

Determinar el grado de relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.

**Específicos**

Determinar el grado de relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.

Determinar el grado de relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.

Determinar el grado de relación entre la motivación y la eficiencia de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.

Determinar el grado de relación entre la motivación y la eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.

Determinar el grado de relación entre la motivación y la conducta de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.

## **II. Metodología**

## 2.1 Variables y su definición conceptual

### Definición conceptual de la variable motivación laboral

Espada (2012) definió la motivación como:

Un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación. (p.34).

### Definición conceptual de la variable desempeño laboral

Robbins (2004) resaltó:

Toda organización debe tener en cuenta que su éxito se basa directamente sobre el desarrollo de su personal. Afirma que una de las maneras para poder visualizar el nivel de éste, es la evaluación del desempeño. De igual manera esta evaluación es una protección sobre acciones legales a favor o en contra de la empresa. (p.67).

### Definición operacional

De la Variable 1.

La variable "Motivación Laboral" se operacionalizará con las dimensiones:

- Motivación intrínseca
- Motivación extrínseca
- Motivación social

De la variable 2.

La variable "Desempeño Laboral" se operacionalizará con las dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia
- Conducta

## 2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 2

Tabla de operacionalización de la variable 1: motivación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Nivel y Rango
Motivación intrínseca	Satisfacción personal	1-2-3		
	Aceptación Salud	4,5		
	Productividad	6	Totalmente en desacuerdo= 1	Baja 20-47
	Empeño	7,8,9	En desacuerdo= 2	Media 48-74
Motivación Extrínseca	Reconocimiento salarial	10,11	Ni en acuerdo ni en desacuerdo= 3	Alta 75-100
	Reconocimiento Esfuerzo	12,13	De acuerdo= 4	
	Ocio	14 15	Totalmente de acuerdo=5	
Motivación Social	Integración	16,17		
	Relaciones cordiales	18,19,20		

Nota: Espada (2012)

Tabla 3

Tabla de operacionalización de la variable 2: desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Nivel y Rango
Eficiencia	Calidad del trabajo	1,2,3		
	Responsabilidad	4,5,6	Totalmente en desacuerdo= 1	Baja 20-47
	Planificación	7,8,9	En desacuerdo= 2	Media 48-74
Eficacia	Oportunidad	10,11	Ni en acuerdo ni en desacuerdo= 3	Alta 75-100
	Iniciativa	12,13	De acuerdo= 4	
Conducta social	Cumplimiento de las Normas	14,15	Totalmente de acuerdo=5	
	Confiabilidad y discreción	16,17		
	Relaciones interpersonales	18,19		
	Colaboración	20		

*Nota:* Robins (2004)

### 2.3 Metodología

El método de investigación utilizado es el método hipotético deductivo porque parte de las hipótesis planteadas hacia posibles deducciones o generalizaciones. Es decir, se obtienen deducciones sobre la base de las interacciones obtenidas de las muestras generalizando las ocurrencias a nivel de la población.

### 2.4 Tipo de estudio

El presente estudio es una investigación básica de enfoque cuantitativo. Sustentado teóricamente en:

Valderrama (2013) manifiesta sobre la investigación básica:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados

de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p. 164).

El estudio de la motivación y el desempeño laboral busca aportar conocimientos científicos que se podrán poner en práctica de inmediato al conocer los resultados.

Valderrama (2015) señaló en el enfoque cuantitativo:

Los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el principio de un estudio. Además, las hipótesis se plantean previamente, esto antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis de procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa debe ser objetiva y este estudio sigue un patrón predecible y estructurado, utiliza la lógica y el razonamiento deductivo. (p.1)

Hernandez, et al.(2014) definió investigación básica como:

También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (p.2).

La investigación es descriptiva, correlacional, de diseño no experimental. Sustentado teóricamente por Murillo (2011). Quien define la investigación descriptiva como:

La investigación descriptiva ayuda a perfeccionar los estudios porque permite establecer contacto con la realidad para observarla,



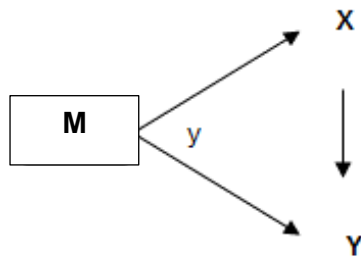
describirla, predecirla y controlarla a fin de que la conozcamos mejor; la finalidad de está radica en formular nuevos planes y profundizar en los hechos existentes, e aumentar los supuestos teóricos de los fenómenos de la realidad observada. (p.4).

Del mismo modo Vara (2015) definió la investigación correlacional como:

Determinan la medida en que dos variables se correlacionan entre sí, es decir el grado en que las variaciones que sufre un factor se corresponden con las que experimenta el otro. Las variables pueden hallarse estrecha o parcialmente relacionadas entre sí, pero también es posible que no exista entre ellas relación alguna. Se puede concluir, en general, que la magnitud de una correlación depende de la medida en que los valores de dos variables aumenten o disminuyan en la misma o en diferente dirección. (p. 6).

Si los valores de dos variables aumentan o disminuyen de la misma manera, existe una correlación positiva; si, en cambio, los valores de una variable aumentan en tanto que disminuyen los de la otra, se trata de una correlación negativa; y si los valores de una variable aumentan, los de la otra pueden aumentar o disminuir, entonces hay poca o ninguna correlación. En consecuencia, la gama de correlaciones se extiende desde la perfecta correlación negativa hasta la no correlación o la perfecta correlación positiva.

El esquema seguido en la investigación será:



Dónde:

M: trabajadores administrativos del Hospital Sergio Bernaldes

X: Variable Motivación.

Y: Variable Desempeño laboral.

i: Influencia.

## 2.5 Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental y transversal.

Vara (2015) refirió que “la investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p.170).

En el estudio las variables independientes ya se han dado y no serán manipuladas por el investigador, ya que no se tiene control directo sobre las variables.

Hernandez, et al.(2014) señaló que “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 151).

Para el caso en el presente estudio se medirán las variables en un momento dado y se describirá la problemática tal como se encuentra en la realidad.

## 2.6 Poblacion, muestra y muestreo

### Población

De acuerdo con Vara (2015) población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 36).

En tanto, Vara (2015) define la población como “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48).

Según Vara (2015) “uno de los aspectos fundamentales para la realización de una investigación es la necesidad de conocer ciertas características de la población objeto de estudio”, a las cuales se les conoce como variables y pueden ser de tipo cuantitativo o cualitativo (p. 46).

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 175 trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales. Comas 2017.

Tabla 4

*Distribución de la población por edad y sexo*

Grupo de Edad	Sexo	
	Femenino	Masculino
32 – 41 años	12	11
42 – 51 años	14	6
52 – 61 años	48	36
62 – 71 años	27	21
Total	101	74

*Nota:* Oficina de Personal - HSEB

## Muestra

La muestra representa un subgrupo de la población. En otras palabras, se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Hernandez, et al.(2014) refirió:

Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población. (p.173).

La muestra de interés en esta investigación, está conformada por el procesamiento de muestreo de 139 trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas 2017.

Tabla 5

### *Distribución de la muestra por edad y sexo*

Grupo de Edad	Sexo	
	Femenino	Masculino
32 – 41 años	10	5
42 – 51 años	12	3
52 – 61 años	43	29
62 – 71 años	25	12
Total	90	49

*Nota:* Oficina de Personal - HSEB

## Muestreo

El tipo de muestreo para hallar la cantidad definida es el muestreo no probabilístico, este tipo de muestra según Hernández, et al. (2014) refirió “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la

probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (p.176).

La muestra fue de 139 trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas 2017. Para el cálculo del tamaño de la muestra para la frecuencia en una población se usó el aplicativo OpenEpi, disponible en internet ([http://www.openepi.com/Menu/OE\\_Menu.htm](http://www.openepi.com/Menu/OE_Menu.htm)).

Tamaño de la (N): 175

Frecuencia % hipotética del factor del resultado en la población (p): 50%+/-5

Límites de confianza como % de 100(absoluto +/--%)(d): 5%

Efecto de diseño (para encuestas en grupo-EDFF): 1

Tamaño muestral (n) para Varios Niveles de Confianza:

<b>Intervalo de Confianza (%)</b>	<b>Tamaño de la muestra</b>
95%	121
80%	85
90%	107
97%	128
<b>99%</b>	<b>139</b>
99.9%	151
99.99%	157

### **Criterios de selección**

Para la selección de los participantes del estudio se tuvo en cuenta que cumpla con los criterios de inclusión que según Tinoco y Sáenz (1999) son determinados por la pregunta de la investigación y enmarca la población objeto de estudio, estos criterios singularizan a los sujetos que podrán pertenecer al estudio; por lo general, estos criterios son globales o generales.

**Criterios de inclusión**

Ser trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales. Comas, 2017.

Trabajadores administrativos que acepten voluntariamente participar en el estudio.

Ser trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales que asistieron durante la etapa de la encuesta, el día de la prueba.

**Criterios de Exclusión**

No ser trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales. Comas, 2017.

No acceder voluntariamente a la aplicación de la encuesta.

Ser trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales que no asistieron durante la etapa de la encuesta, el día de la prueba.

**2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

La recolección de datos es la parte operativa del diseño investigativo, según Rodríguez (2015) señaló “hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de recolección de datos” (p. 77).

Para fines de precisar el instrumento, Vara (2015) estableció lo siguiente:

La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. La recopilación de la información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han determinado en la operacionalización de los términos del problema o de las variables de la hipótesis (p. 54).

## Instrumentos

Los instrumentos son herramientas que nos ayudan a obtener evidencias sobre lo que queremos investigar.

Tal como lo indicó Hernandez, et al.(2014) señaló:

Un instrumento de medida es la técnica o conjunto de técnicas que permiten la asignación numérica a las magnitudes de la propiedad o atributo ya sea por comparación con las unidades de medida o para provocar y cuantificar las manifestaciones del atributo cuando éste es medible sólo de manera indirecta. Un instrumento debe satisfacer tres exigencias básicas: Detectar “la señal” sin interferencia y, en especial, sin intervención del operador. La operación de medida es la interacción objeto de medida-instrumento, por tanto, el interés no es ya el objeto de medida sino el complejo objeto-instrumento. No provocar reacción en el objeto de medida o, de ser así, tal reacción debe ser calculable. Basarse en supuestos determinados sobre la relación entre la propiedad y el efecto observado. (p.198).

Para la ejecución del estudio se usó dos cuestionarios. El cuestionario de Motivación fue tomado de Ancona, Camacho y García-Muñoz (México, 2012) para la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba de correlación de los reactivos del cuestionario denominada alpha de Cronbach, cuyo valor reportado fue de 0.834, el cual se considera adecuado para corroborar la confiabilidad, es decir que se está midiendo lo que se definió en el constructo (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). El cuestionario se presenta en una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta: Totalmente en Desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo= 3; De acuerdo = 4; Totalmente de acuerdo = 5. Los reactivos se presentaron de manera alternada en relación a las 3 dimensiones consideradas.

Para la evaluación de la variable desempeño laboral se tomó en cuenta la teoría de Robins (2004). El instrumento está compuesto por tres dimensiones: eficiencia, eficacia y conducta social; estableciéndose tres niveles de medición para valorar o evaluar el desempeño laboral de los empleados en la institución. Con ese propósito se aplicó el cuestionario aplicado al personal administrativo.

Tabla 6

*Descripción del Instrumento de la variable motivación*

<b>Ficha Técnica de la variable motivación</b>	
Nombre Del Instrumento	Cuestionario de motivación.
Autor	María del Carmen Ancona. Alcocer Manuela del S. Camacho Gómez.
Año	2012.
Tipo de instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Determinar como las motivaciones laborales del personal administrativo.
Población	Trabajadores, administrativos del Hospital Sergio E. Bernales.
Número de ítem	20 directa.
Aplicación	Individual.
Tiempo de administración	20 minutos.
Normas de aplicación	El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.
Escala	De Likert. (1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente en desacuerdo.

*Nota:* elaboración propia.



Tabla 7

*Descripción del Instrumento de la variable desempeño laboral*

<b>Ficha Técnica de la variable desempeño laboral</b>	
Nombre Del Instrumento	Cuestionario de motivación.
Autor	Luis Pillaca Pozo.
Año	2017.
Tipo de instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Determinar el desempeño laboral del personal administrativo.
Población	Trabajadores, administrativos del Hospital Sergio E. Bernales.
Número de ítem	20 directa.
Aplicación	Individual.
Tiempo de administración	20 minutos.
Normas de aplicación	El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.
Escala	De Likert. (1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente en desacuerdo.

*Nota:* elaboración propia.

## 2.8 Validación y confiabilidad de los instrumentos

### Validación

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que presenta resultados favorables en el juicio de expertos.

El juicio de expertos es una aproximación cualitativa que busca encontrar cierto consenso entre la opinión de un conjunto de expertos en el tema en cuestión.

Se utilizaran los siguientes aspectos de validación:

Indicadores	Criterios
Claridad	: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
Suficiencia	: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.

- Relevancia : El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.  
 Coherencia : El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

La validez de los instrumentos está dada por un (01) experto y se corroboró con la validación de los instrumentos.

Tabla 8

*Valoración del juicio de expertos*

Experto	Instrumento	Valoración Cualitativa
Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera	Cuestionario	Aplicable

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados coherentes y consistentes.

Vara (2015) definió:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, puede tomar varias formas o expresiones al ser medida o estimada: coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero el denominador común es que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p.67).

En el caso específico el coeficiente de confiabilidad vinculado a la homogeneidad o consistencia interna, se dispone del coeficiente (Alpha) para evaluar la confiabilidad del instrumento constituido por una escala Likert, o cualquier escala de opciones múltiples.

## 2.9 Metodos y análisis de datos

### Método Estadístico

Hernández, et al (2014) sustentó que “en estadística, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ $\rho$ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden” (p.471).

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$\rho = r_s$

Dónde:

$\rho$  = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

$\sum$  = Diferencia entre los rangos

$d$  = Diferencia entre los correspondientes estadísticos.

$n$  = Número de parejas

Nivel de Significación:

Si  $p < 0.05 \Rightarrow$  Existe relación entre las variables

Si  $p > 0.05 \Rightarrow$  No existe relación entre las variables

### 2.10 Aspectos éticos

Se basó en los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores.

Citas de los textos y documentos consultados.

No manipulación de resultado.

### **III. Resultados**

### 3.1.1. Descriptivos e inferenciales de las variables de estudio

A continuación se establecen los resultados a partir de las herramientas de obtención de datos establecidos, procediendo al análisis de los mismos, en primer orden se presentan los resultados generales expresados en niveles descriptivos, para luego exteriorizar los tablas y figuras de contingencia y finalmente hallar el coeficiente de relación de las variables de estudio.

Tabla 9

*Distribución porcentual del nivel descriptivo de la motivación de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo	91	65,5	65,5
Válido Moderado	48	34,5	34,5
Total	139	100,0	100,0

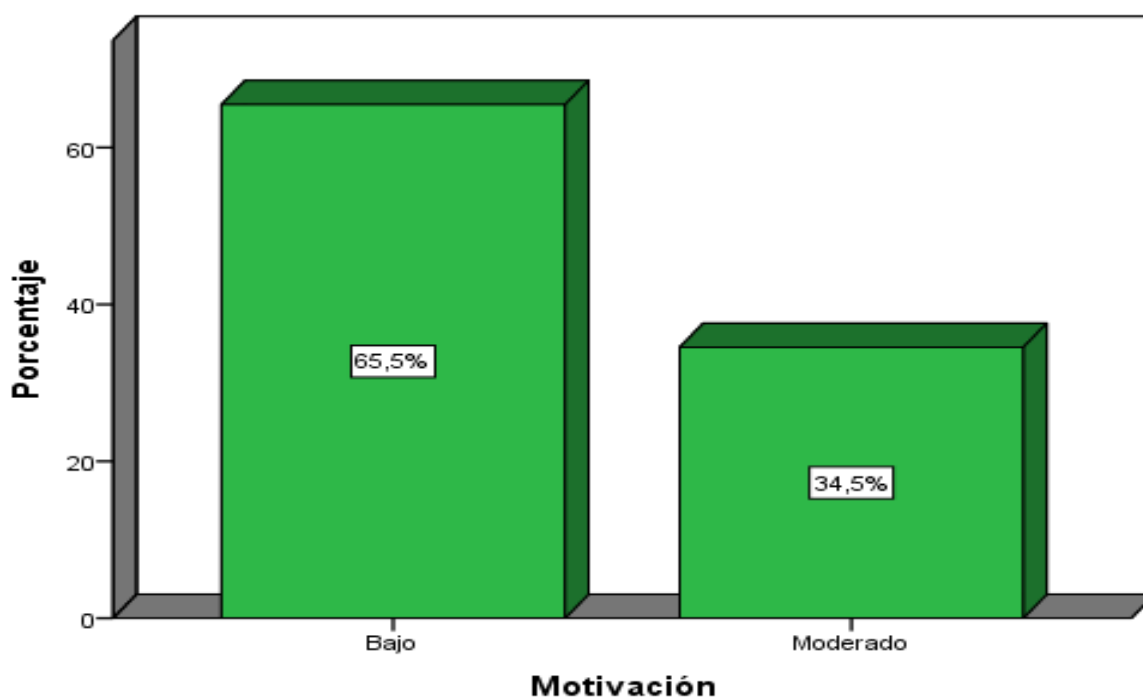


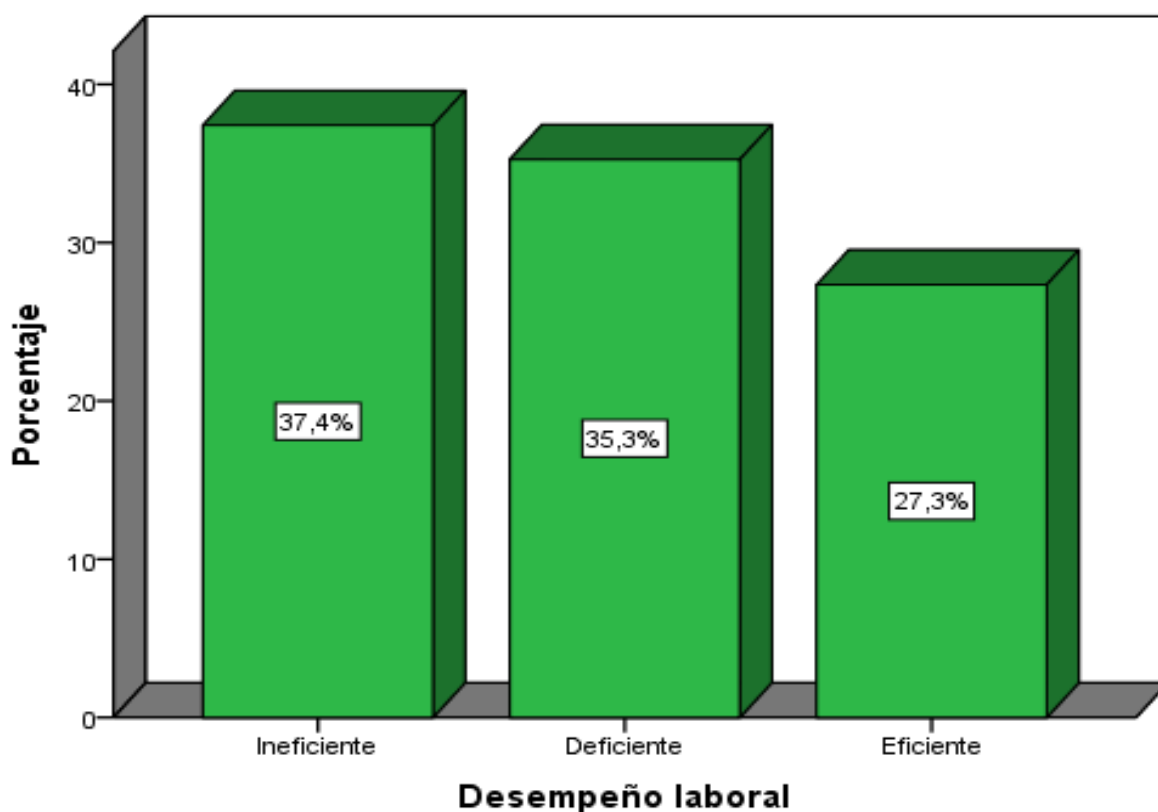
Figura 1. Niveles de frecuencia de la motivación

Como se observa en la tabla y figura 1, el 65,5 de los participantes ha exteriorizado que existe una motivación de nivel bajo, el 34,5% de los participantes han referido que existe una motivación de nivel moderado y de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

Tabla 10

*Resultado descriptivo del desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ineficiente	52	37,4
	Deficiente	49	35,3
	Eficiente	38	27,3
	Total	139	100,0



*Figura 2. Niveles de frecuencia del desempeño laboral*

Como se observa en la tabla y figura 1, en ese sentido el 37,4% de los participantes han exterioriza tener un desempeño laboral de nivel ineficiente, el 35,3% de los participantes refieren que el desempeño de los servidores es deficiente y el 27,3% de los informantes han indicado que existe un nivel de desempeño laboral eficiente de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017

### 3.1.2. Resultados de contingencia

Tabla 11

*Distribución de frecuencias de las variables desempeño laboral y motivación en los administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

		Desempeño laboral			Total	
		Ineficiente	Deficiente	Eficiente		
Motivación	Bajo	Recuento	52	33	6	91
		% del total	37,4%	23,7%	4,3%	65,5%
	Moderado	Recuento	0	16	32	48
		% del total	0,0%	11,5%	23,0%	34,5%
Total		Recuento	52	49	38	139
		% del total	37,4%	35,3%	27,3%	100,0%

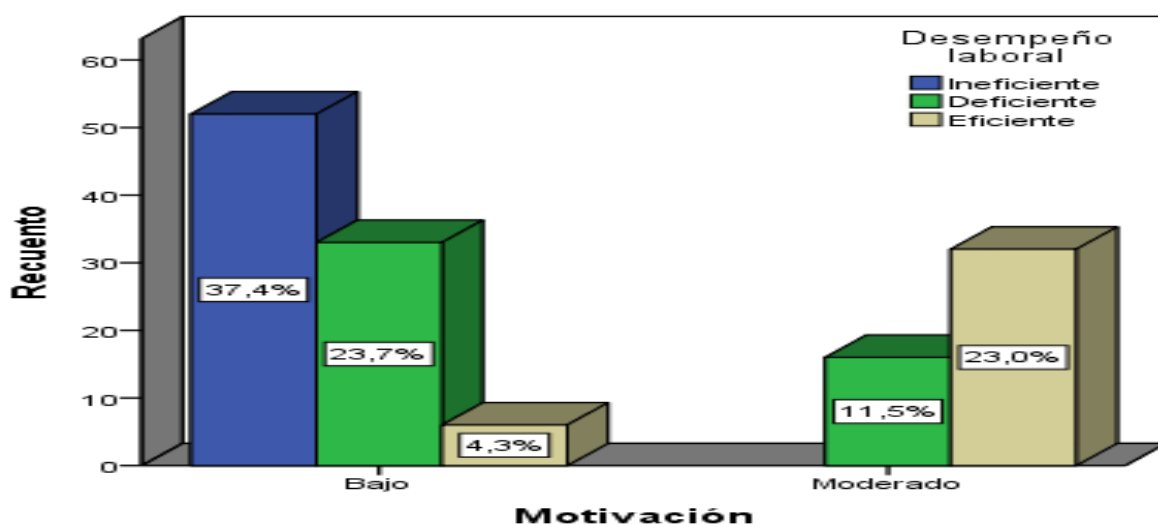


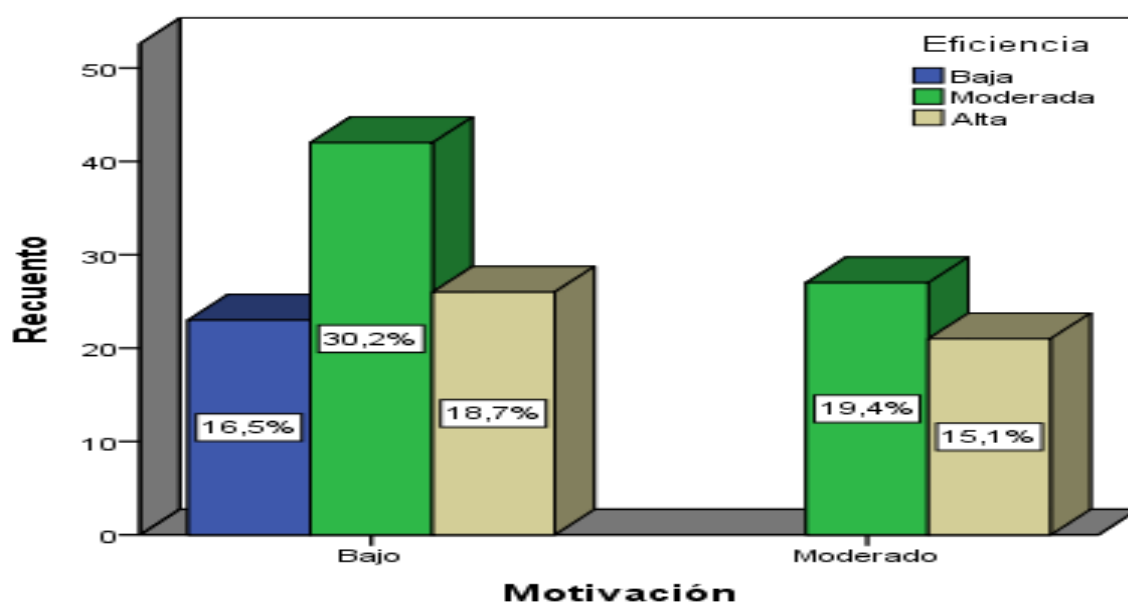
Figura 3. Niveles de porcentuales de la motivación y el desempeño laboral.

De la tabla y figura, se visualiza que existe una tendencia de una motivación baja cuanto al desempeño laboral. En ese contexto el 37% de los participantes han manifestado que existe una motivación de nivel bajo cuando el desempeño laboral está en un nivel ineficiente, así mismo el 23% han indicado que existe una motivación moderado cuando el desempeño está en un nivel eficiente, el 23,7% ha referido que existe una motivación baja cuando el desempeño está en un nivel deficiente, 11,5% de los encuestados han referido tener una motivación moderado cuando el desempeño está en un nivel eficiente de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias de las variables la motivación y la eficiencia en los administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

		Eficiencia			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Motivación	Bajo	Recuento	23	42	26	91
		% del total	16,5%	30,2%	18,7%	65,5%
	Moderado	Recuento	0	27	21	48
		% del total	0,0%	19,4%	15,1%	34,5%
Total		Recuento	23	69	47	139
		% del total	16,5%	49,6%	33,8%	100,0%



*Figura 4.* Niveles de porcentuales de la motivación y la eficiencia

De la tabla y figura, se visualiza una tendencia de una motivación moderada en cuanto al desempeño laboral. En ese contexto el 30,2% de los participantes han manifestado que existe una motivación de nivel bajo cuando la eficiencia está en un nivel moderada, así mismo el 18,7% han indicado que existe una motivación de nivel bajo, el 19,4% de los informantes, el 3% ha referido que existe una motivación moderada cuando la eficiencia del desempeño laboral está en un nivel moderado, el 15,1% de los servidores refieren tener una motivación moderado cuando la motivación del desempeño laboral es alta en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.



Tabla 13

*Distribución de frecuencias de las variables la motivación y la eficacia en los administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

		Eficacia			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Motivación	Bajo	Recuento	36	32	23	91
		% del total	25,9%	23,0%	16,5%	65,5%
	Moderado	Recuento	3	12	33	48
		% del total	2,2%	8,6%	23,7%	34,5%
Total		Recuento	39	44	56	139
		% del total	28,1%	31,7%	40,3%	100,0%

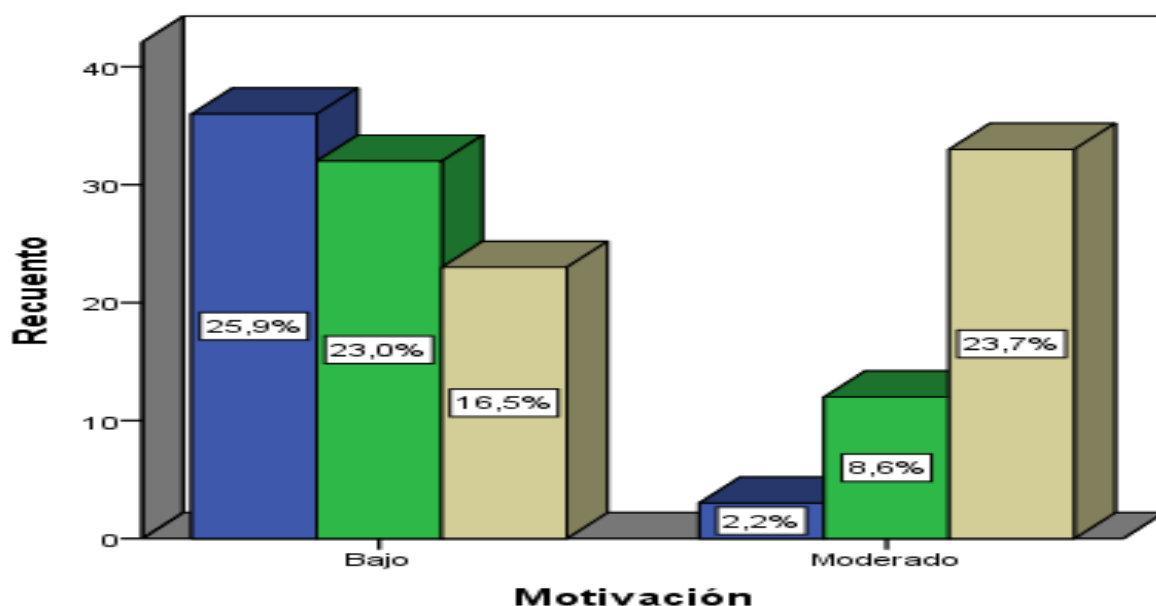


Figura 5. Niveles de porcentuales de la motivación y la eficacia.

De la tabla y figura, se visualiza una tendencia de una motivación alta cuanto a un desempeño laboral. En ese contexto el 59% de los participantes han manifestado que existe una motivación moderada cuando la eficiencia del desempeño laboral está en un nivel moderada, asimismo el 29% han indicado que existe una motivación alta está cuando la eficiencia del desempeño laboral está en un nivel moderado, el 2% ha referido que existe una motivación moderada cuando la eficacia del desempeño laboral está en un nivel baja de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

Tabla 14

*Distribución de frecuencias entre las variables desempeño laboral y la conducta en los administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

Motivación*Conducta social tabulación cruzada						
			Conducta social			
			Baja	Moderada	Alta	Total
Motivación	Bajo	Recuento	15	64	12	91
		% del total	10,8%	46,0%	8,6%	65,5%
	Moderado	Recuento	0	21	27	48
		% del total	0,0%	15,1%	19,4%	34,5%
Total		Recuento	15	85	39	139
		% del total	10,8%	61,2%	28,1%	100,0%

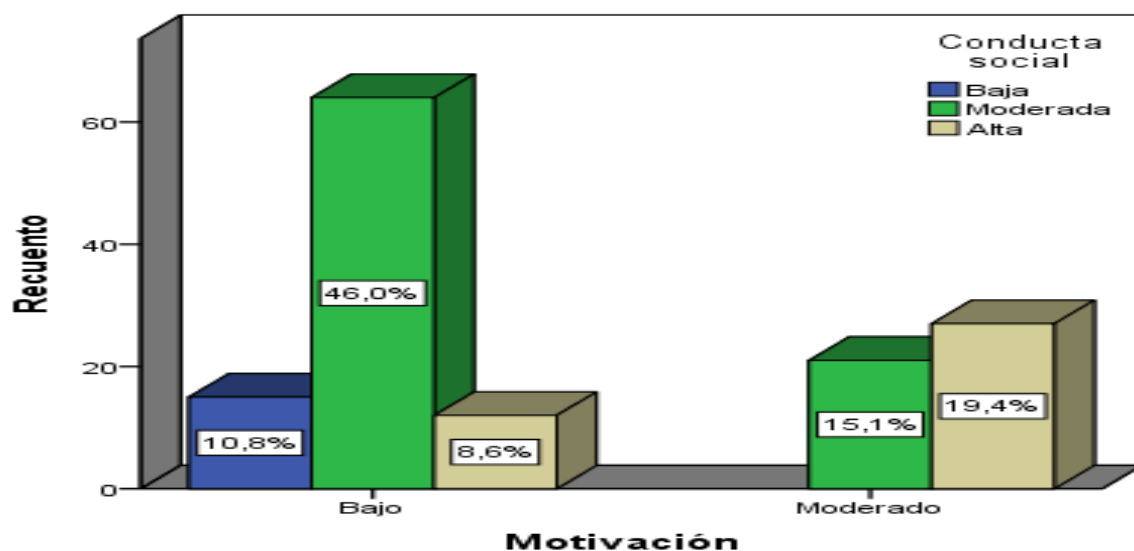


Figura 6. Niveles de porcentuales de la motivación y la conducta social.

De la tabla y figura, se visualiza que existe una tendencia de una motivación alta en cuanto a la conducta social. En ese contexto el 62% de los participantes han manifestado que existe una motivación moderada cuando existe un nivel regular de conducta social moderada, asimismo el 32% han indicado que existe una motivación alta frente a una conducta social regular de los participantes, el 3% ha referido que existe una baja motivación cuando la conducta social está en un nivel la regular en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

### 3.1.3. Medición del coeficiente de correlación

Tabla 15

*Grado de correlación entre la motivación y desempeño laboral en los administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

Correlaciones				
			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	139	139
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	139	139

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian se muestra el estadístico de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,703 donde se puede afirmar que existe una relación alta y positiva entre las variables motivación y desempeño laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

Tabla 16

*Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

Correlaciones				
			Motivación	Eficiencia
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	139	139
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	139	139

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian se muestra el estadístico de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,549 donde se puede afirmar que existe relación positiva moderada entre las variables motivación y la eficiencia del desempeño

laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

Tabla 17

*Correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

<b>Correlaciones</b>			
			Motivación
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,265**
	Motivación	N	139
		Coeficiente de correlación	,265**
		Sig. (bilateral)	,002
Rho de Spearman	Eficacia	N	139
			139

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian se muestra el estadístico de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,265 donde se puede afirmar que existe relación positiva baja entre las variables motivación y la eficacia del desempeño laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

Tabla 18

*Grado de correlación entre la motivación y la eficiencia del desempeño laboral en los administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

<b>Correlaciones</b>			
			Motivación
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,349**
		N	,000
			139
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,373**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,000
			139

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian se muestra el estadístico de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,349 donde se puede afirmar que existe relación positiva y bajo entre las variables motivación y la eficiencia del desempeño

laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

Tabla 19

*Grado de correlación entre la motivación y la eficacia del desempeño laboral en los administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

<b>Correlaciones</b>				
			Motivación	Eficacia
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,373**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	139	139
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,373**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	139	139

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian se muestra el estadístico de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,373 se puede afirmar que existe relación positiva y bajo entre la motivación y la eficacia del desempeño laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

Tabla 20

*Grado de correlación entre la motivación y la conducta social en los administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017*

<b>Correlaciones</b>				
			Motivación	Conducta social
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,479**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	139	139
	Conducta social	Coeficiente de correlación	,479**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	139	139

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian se muestra el estadístico en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,479 donde se puede afirmar que existe relación significativa entre las variables motivación y la conducta social, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

## **IV. Discusión**

El presente estudio es de nivel correlacional con un diseño no experimental transversal. Teniendo cuenta de que se ha realizado la investigación con una población censal, ello implicó que ya no se realice ninguna prueba de hipótesis y como consecuencia no se realizó ninguna inferencia.

En ese sentido, de las derivaciones que se aprecian los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indicó que el coeficiente de relación fue 0,703 donde se puede afirmar que existe una relación alta y positiva entre las variables motivación y desempeño laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Este resultado tiene relación con los resultados de Vásquez (2012), quien hizo un estudio denominada “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2012” quien en sus conclusiones ha afirmado que los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentaron una motivación media. Asimismo, al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, Asimismo el autor detalla en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar Ji – Cuadrado se obtuvo  $X^2$  Calculado  $>$   $X^2$  tabulado ello permitió rechazar la Hipótesis nula y aceptar la hipótesis del estudio que afirmó que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería. Por otro lado el resultado tiene también comparación con los resultados de Castillo (2014), cuyo autor señala en sus

conclusiones una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ( $r(100)$  entre .40 y .58,  $p < .01$ ). Existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Asimismo, el autor señaló que los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral.

De las consecuencias que se aprecian en la tabla adjunta donde se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinados por el Rho de Spearman donde ha indicado que el coeficiente de relación es de 0,549 donde se puede afirmar que existe relación positiva moderada y significativa entre las variables motivación y la eficiencia del desempeño laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Este resultado tiene coincidencia con los estudios de Domínguez (2013), El autor concluyó que no existe incentivos no monetarios, a pesar de esto persiste cierto grado de motivación, por lo que se establece que los incentivos no monetarios no influyen en la motivación para el desempeño laboral, en sentido se recomendó realizar una guía de incentivos no monetarios para el personal con el fin de maximizar la influencia extrínseca motivacional para un mejor desempeño laboral.

En ese contexto se hace mención, de que toda empresa puede alcanzar sus metas de eficiencia, puesto que dependerá del grado de motivación que tenga o realice según las necesidades. En ese sentido Mejía (2012), hace un estudio descriptivo y comparativo quien afirmó en sus conclusiones que se logró identificar en la encuesta de opinión, que los agentes admiten en un 75% que los parámetros de desempeño y competencias laborales establecidas siempre facilitan y mejoran su desempeño. En base a las evaluaciones del desempeño realizadas se logró identificar por medio de los resultados obtenidos en la evaluación de la competencia de asistencia que el agente de servicio telefónico da un servicio y atención de calidad con profesionalismo y competitividad, pues el



81 % de la muestra se ubica en un desempeño superior al deseado contra un 4% con un desempeño insatisfactorio.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta donde se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde ha indicado que el coeficiente de relación es de 0,245 donde se puede afirmar que existe relación positiva pero baja entre las variables motivación y la eficacia del desempeño laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Con este resultado es importante señalar que los servidores del ámbito de investigación muestran poco niveles de motivación en ejecutar su trabajo. Como se sabe un trabajador sin motivación no va rendir en su totalidad ya que influye en el rendimiento para lograr manejar los recursos con mayor eficiencia. Este estudio tiene relación con una de las variables que es la motivación que puede incidir en cualesquiera de las variables cuando se trata de un trabajador o una organización. El autor concluye en sus resultados se mostraron que los niveles de motivación en niveles medios (47.7%), además, entre los factores del clima organizacional: los docentes consideran que hay niveles medios de comunicación (59.1%); en el factor liderazgo presentan niveles medios (45.5%) y bajos (25%) indicando que no hay un ejercicio activo de liderazgo, en cuanto al clima organizacional general, dicha motivación tiene prevalencia a niveles medianamente favorables (50%). Finalmente, las pruebas de correlación C de Pearson (0.675), indican que existe una influencia significativa entre los niveles de motivación y clima organizacional.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta donde se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,373 donde se puede afirmar que existe relación positiva y bajo pero significativo entre las variables motivación y la eficacia del desempeño laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Este resultado concede la existencia de una relación poco significativa en el logro de los objetivos de cada uno de los trabajadores en su labor específica. Sin embargo

dicho resultado no coincide con la realidad puesto que en el ámbito se ha observado que los servidores manifiestan no tener un estímulo positivo para realizar su trabajo con eficacia, solo trabajan por cumplimiento a sus horas de trabajo. Tal es resultado que de Menchu (2016), en su estudio denominado “Motivaciones que orientan el comportamiento laboral de los colaboradores de una empresa de sistemas de identificación biométrica”. Dicho autor concluyó que la orientación motivacional predominante es hacia los objetivos y la menos predominante es hacia las relaciones. En su estudio se recomendó evaluar si los resultados concuerdan con la cultura que la empresa pretende promover, así como considerar la orientación de los colaboradores en integración de equipos de trabajo complementarios, elaboración de planes de carrera, planes de coaching, e identificación y desarrollo de talento.

Asimismo, el resultado coincide con los resultados Castañaduy (2013), quien realizó un estudio denominado “Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios” Los hallazgos en su investigación ha indicado que los trabajadores remunerados (N=94) presentaron mayores niveles de motivación extrínseca e introyectada ( $t(188)=-4.59, p<.001$  y  $t(188)=-3.32, p<.001$  respectivamente). Asimismo la motivación identificada e intrínseca fueron significativamente más altas en los bomberos voluntarios ( $t(188)=2.16, p<.005$  y  $t(188)= 2.86, p<.005$  respectivamente). Cuando los reguladores comportamentales se categorizan como motivación autónoma y controlada, se observó claramente que la motivación autónoma es más alta en ambos grupos  $t(94)=17.68$  y  $11.40, p<.001$ . No se encontró diferencias entre los dos grupos en relación al bienestar psicológico, sin embargo, se observó correlaciones positivas entre las seis dimensiones de bienestar y la motivación identificada e intrínseca ( $r(188)$  entre .50 y .22,  $p <.005$ ). En estos resultados cabe indicar que sea cual fuere la motivación siempre está en cualesquiera de los de actos o labor que realiza el ser humano y es preciso entablar una motivación activo en los trabajadores.

Finalmente de los resultados que se estimaron en la tabla adjunta donde se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde se ha demostrado que el coeficiente de relación es de 0,479 donde se puede afirmar que no existe relación moderada y significativa entre las variables motivación y la conducta social en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Es preciso señalar que la motivación también moviliza a los grupos de personas en, en todo caso es preciso señalar que el grupo en su totalidad de los trabajadores de trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, han demostrado tener una motivación baja con referencia a su quehacer laboral. Resultado que se asemeja a los de Gonzáles (2013), Como resultados el autor ha manifestado que existe una relación entre la gestión del desempeño y la motivación, y anunció que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores son en su mayoría negativos. Por otro lado se tiene los resultados de Enríquez (2014), de México, quien afirma en sus conclusiones afirmó que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados. Al realizar el análisis de regresión se encontró que la variable grado de motivación explicó el 41.4% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño. El valor de R<sup>2</sup> corregida fue igual a 0.414 De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de p igual 0.00 permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa. En ese sentido exigió un grado de motivación alta y se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente y para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente; dicho resultado en la realidad del estudio no mostró resultados positivos.

## **V. Conclusiones**

Primera: De los resultados se llega a la conclusión que existe relación alta y positiva entre las variables motivación y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,703 entre las variables determinada por el Rho de Spearman.

Segunda: De los resultados se llega a la conclusión que existe relación moderada y positiva entre las variables motivación y la eficiencia del desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,549 entre las variables determinada por el Rho de Spearman.

Tercera: De los resultados se llega a la conclusión que existe relación positiva pero bajo entre las variables motivación y la eficacia del desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,549 entre las variables determinada por el Rho de Spearman.

Cuarta: De los resultados se llega a la conclusión que existe relación positiva pero bajo entre las variables motivación y la conducta social en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,549 entre las variables determinada por el Rho de Spearman.

## **VI. Recomendaciones**

Primera: Los directivos en sus planes estratégicos deben de integrar acciones de capacitación, estimulación y desarrollo emocional en los trabajadores administrativos del hospital, puesto ya que se les tiene que concientizar que ellos son importantes y forman parte fundamental en la organización, su buen desempeño es fundamental para el logro de los objetivos de cada una de la áreas donde realizan su labor.

Segunda: Los directivos deben de saber que el ahorro de recursos es importante, tanto materiales y sobre todo el buen manejo del tiempo, para ello se recomienda que se debe implementar y ejecutar políticas de incentivos para aquellos trabajadores que utilizan los recursos eficientemente en su trabajo, de tal manera que se ira gastando menos y logrando metas con menos recursos.

Tercero: Los directivos conjuntamente con todos los trabajadores de la organización deben de tener incentivos para que cuando el trabajador haya cumplido metas y objetivos, ello ayudará para que el trabajo lo haga con más entusiasmo, más motivado, ya que tendrá un estímulo por lograr hacer bien su trabajo.

Cuarto: Los directivos y trabajadores deben de desarrollar sus capacidades mediante el asistimiento a cursos de capacitación para desarrollar sus habilidades sociales; ya que de desarrollo y practica de una conducta social adecuada ayudara a realizar un trabajo más motivadora, más sana y desarrollará un clima estimulante en la organización.

## **VII. Referencias**



- Anaya y Anaya (2010). Efectos producidos por las emociones positivas y negativas en la motivación intrínseca y la motivación extrínseca de tareas.
- Ancona, M., Camacho, M. y García, C. (2012). Motivación Laboral en empleados administrativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 121-134. México. Recuperado de: <http://www.theibfr.com/archive/riaf-v5n4-2012.pdf>
- Behan, B., Bonache, J., Brewster, C. Salgado, J. (2012). *Dirección de Personas. Evidencias y perspectivas para el siglo XXI*. Madrid, España: Pearson Educación. (2°. ed.)
- Bohlander, G. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning. (14°. ed.)
- Campos Quintana, J. (2013). *Motivación y su Influencia en el Clima Organizacional en los docentes de la Institución Educativa Emblemática San José – Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipan del Perú. Chiclayo.
- Castillo N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción laboral en Trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. El capital de las organizaciones. México: McGraw-Hill. (8°. ed.).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill. (3°. ed.).
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall. (5°. ed.).

- Domínguez Ortega, T. (2013). *Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Enríquez (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos. México.
- Espada, M. (2012). *Nuestro motor emocional. La motivación: con motivación nuestra vida será más estimulante, exitosa y satisfactoria o no será*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Gastañaduy, K. (2013). *Motivación Intrínseca, extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- González, S. (2013). Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*,14-37. Recuperado de: <http://www.administracion.usmp.edu.pegonzalezGestióndeldeSEMPEÑOmotivacióndelostrabajadoresdeunaempresaautomotriz.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw. Hill/interamericana Editores S.A.
- Herrera, A. (2010). *Notas sobre psicometría*. Bogotá, D.C.: Universidad Nacional de Colombia.
- Jones, G. & George, I. (2010). *Administración contemporánea*. México: McGraw-Hill. (6°. ed.).
- Lau, J. (2010). *Evaluación del desempeño de personal bibliotecario*. Buenos Aires: Alfagrama.

- Maíagón, U., Galán, L., y Pontón. L. (2012). *Garantía de calidad en salud*. Recuperado de: [www.medicapanamericana.com/fichaPDF](http://www.medicapanamericana.com/fichaPDF).
- Maristany, J. (2012). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las Competencias laborales*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Menchu Avalos, M. (2016). *Motivaciones que orientan el Comportamiento Laboral de los colaboradores de una empresa de Sistemas de Identificación Biométrica*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Reig, E., Fernández, J. & Jauli, I. (2013). *Los recursos humanos en las organizaciones orientadas a la eficacia y al aprendizaje*. Madrid: Thomson.
- Robbins. S. (2004). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Robbins, P. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson. (15°. ed.).
- Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna de administración* México: CENGAGE Learning. (7°. ed.).
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Salgado, J., Moscoso, S. & Lado, M. (2012). *Reclutamiento y selección de personal en España: gestión estratégica de recursos humanos*. Madrid: Prentice-Hall.

- Sánchez, M. (2011). *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello.* (Tesis de Especialidad). Venezuela.
- Snell, S., Morris, S., Bohlander, G. (2016). *Managing Human Resources.* Estados Unidos: Cengage Learning.
- Steers, R., Porter, T., y Bigley, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos.* México: CENGAGE Learning.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima: San Marcos.
- Valdés, A., Cantón, M. & Mercado, M. (2006). *Aceptación del instrumento de evaluación del desempeño profesional en la Carrera Magisterial.* Enseñanza e Investigación en Psicología
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis.* Perú: Macro
- Vásquez, S. (2012). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.* (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de: <http://cyber tesis.unmsm.edu.pess.pdf>.
- Velaz J. (2011). *Motivos y Motivación en la Empresa.* Madrid. Díaz de Santos SA.
- Werther, B. & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano.* México: McGraw-Hill.
- Werther, B. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas.* México: McGraw-Hill.

## **VIII. Anexos**

## Anexo 1 : Matriz de operacionalización de variables

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES				
¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017?	Determinar el grado de relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017.	A mayor motivación mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas- Lima, 2017.	<b>MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL</b>				
ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	ESPECÍFICA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO
¿Existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017?	Determinar el grado de relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017.	A mayor motivación intrínseca mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.	<b>Motivación intrínseca</b>	Satisfacción personal	1. Mi trabajo me hace sentir pleno. 2. Mi trabajo es importante para mí. 3. Realizar este empleo contribuye a mi bienestar. 4. Este trabajo tiene un significado positivo en mi vida	Totalmente en desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)	
				Aceptación	5. Estoy contento de hacer este trabajo.		
				Salud	6. Mi trabajo me mantiene sano.		
				Productividad	7. Mi trabajo me hace sentir productivo 8. Gracias a mi trabajo soy una persona productiva		
				Empeño	9. Me gustaría continuar trabajando a pesar de haber cumplido la edad de jubilación.		
¿Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales , Comas- Lima, 2017?	Determinar el grado de relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017	A mayor motivación extrínseca mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.	<b>Motivación extrínseca</b>	Reconocimiento salarial	10. Siento que mi paga reconoce mi esfuerzo. 11. Hay posibilidades de avance salarial en este empleo. 12. Mi paga corresponde a mi responsabilidad. 13. Mi sueldo satisface mis necesidades básicas.	Totalmente en desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)	
				Reconocimiento al esfuerzo	14. En este empleo puedo prosperar económicamente si me esfuerzo.		
				Ocio	15. Mi trabajo me mantiene ocupado y alejado de los vicios.		
¿Existe relación entre la motivación y la eficiencia de los trabajadores administrativos del	Determinar el grado de relación entre la motivación y la eficiencia de los	A mayor motivación mayor eficiencia de los trabajadores administrativos	<b>Motivación social</b>	Integración	16. He hecho amigos en mi trabajo. 17. Me gusta convivir con mis compañeros de trabajo.	Totalmente en desacuerdo (1)	

Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017?	trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.	del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.			18. Asisto a reuniones sociales y otros eventos con mis compañeros de trabajo.	En desacuerdo (2)	
				Relaciones cordiales	19. Las relaciones con los compañeros de trabajo son cordiales. 20. Estoy a gusto con el trato que recibo de mis compañeros de trabajo.	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)	
¿Existe relación entre la motivación y la eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017?	Determinar el grado de relación entre la motivación y la eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.	A mayor motivación mayor eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.	<b>Eficiencia</b>	Calidad del trabajo	1. ¿Realiza un excelente trabajo?	Totalmente en desacuerdo= 1	
				Responsabilidad	2. ¿El trabajador apoya con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña?	En desacuerdo= 2	
				Planificación	3. ¿El trabajador posee un excelente nivel de planificación de sus actividades?	Ni en acuerdo ni en desacuerdo= 3  De acuerdo= 4  Totalmente de acuerdo=5	
¿Existe relación entre la motivación y la conducta de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017?	Determinar el grado de relación entre la motivación y la conducta de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.	A mayor motivación mejor conducta de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Comas- Lima, 2017.	<b>Eficacia</b>	Oportunidad	4. ¿Entrega sus trabajos en el tiempo establecido?	Totalmente en desacuerdo= 1	
				Iniciativa	5. ¿Asigna tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros?	En desacuerdo= 2	
				Cumplimiento de normas	6. ¿Cumple con las normas generales y específicas de la institución?	Ni en acuerdo ni en desacuerdo= 3  De acuerdo= 4  Totalmente de acuerdo=5	
			<b>Conducta</b>	Confiabilidad y discreción	7. ¿Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a sus compañeros?	Totalmente en desacuerdo= 1  En desacuerdo= 2	
				Relaciones interpersonales	8. ¿Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto?	Ni en acuerdo ni en desacuerdo= 3	
				Colaboración	9. ¿Se distingue por su disposición a ayudar en la realización del trabajo colabora siempre de manera espontánea?	De acuerdo= 4  Totalmente de acuerdo=5	

## Anexo 2 : Constancia de autorización del estudio



PERU

MINISTERIO  
DE SALUDHOSPITAL SERGIO E.  
BERNALESOFICINA DE APOYO A  
DOCENCIA E INVESTIGA  
CIÓN

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

MEMO N°. 183 -2017-OF-ADEI-HSEB

A : Sr. PILLACA POZO Eulalio Luis  
Asunto : Autorización para aplicación de Instrumento  
Referencia : Solicitud s/n. - 2017.  
Fecha : 05 ABR 2017

Mediante el presente me dirijo a usted, para dar respuesta al documento de la referencia y comunicarle que esta Jefatura luego de revisar su Trabajo de Investigación Títulado: "Motivación y el Desempeño Laboral de Trabajadores Administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas - Lima 2016". Acepta su solicitud para la aplicación de Instrumento.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES  
DR. OSCAR OTOYA PETIT  
C.M.P. N° 19131 - R.N.E. 6026  
MÉDICO ESPECIALISTA EN NEFROLOGÍA Y DIÁLISIS

C.c.  
\* Archivo  
OOPI/Sofía



Anexo 3: Base de datos de las variables  
MOTIVACIÓN

N°	Motivación intrínseca									Total	Motivación extrínseca						Total	Motivación social					Total	Total general
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20		
1	4	5	5	5	5	4	5	4	2	39	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	15	67
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	86
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	3	4	17	67
6	5	5	5	4	4	4	4	4	2	37	2	3	3	3	2	1	14	4	5	3	4	5	21	72
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	2	4	4	24	5	5	4	5	5	24	92
8	4	5	5	4	5	5	5	5	2	40	3	3	4	2	2	4	18	5	4	4	5	4	22	80
9	4	4	4	3	4	5	4	4	3	35	3	4	4	3	3	5	22	5	5	4	4	4	22	79
10	5	5	5	5	4	4	5	5	2	40	3	2	2	2	2	5	16	4	4	3	4	4	19	75
11	4	5	4	4	5	4	5	4	2	37	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	20	82
12	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43	2	2	3	2	4	5	18	5	4	3	4	4	20	81
13	3	5	4	5	5	4	5	5	5	41	2	1	2	4	1	1	11	3	4	1	3	4	15	67
14	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	4	2	4	2	2	2	16	4	4	2	4	4	18	66
15	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
16	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
17	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
18	4	5	4	5	4	2	4	4	2	34	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	2	18	74
19	5	4	5	3	5	5	5	4	5	41	4	1	2	1	1	5	14	4	1	4	4	4	17	72
20	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40	2	2	2	2	2	4	14	5	5	4	5	5	24	78
21	4	5	5	4	4	4	4	4	5	39	2	1	4	2	2	3	14	3	4	4	4	4	19	72
22	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	2	4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	82
23	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	3	4	3	4	4	18	66
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4	2	2	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	89
25	4	4	5	4	4	4	4	4	2	35	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	80
26	5	1	1	1	5	1	1	1	5	21	2	2	2	2	2	5	15	4	4	1	1	1	11	47
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	5	15	5	5	5	5	5	25	76
28	3	4	4	4	4	3	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	3	17	63
29	2	4	4	4	4	3	4	4	2	31	2	2	2	2	2	2	12	4	4	2	3	4	17	60
30	2	4	4	4	4	3	4	4	2	31	2	2	2	2	2	2	12	4	4	2	4	3	17	60

31	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33	2	2	2	2	2	4	14	2	2	4	4	4	16	63
32	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	2	2	2	2	2	2	12	4	4	2	4	4	18	62
33	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	2	12	4	4	4	4	4	20	66
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	2	16	66
35	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	3	3	17	64
36	4	4	4	4	4	2	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	2	18	64
37	4	4	4	4	3	4	3	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	3	4	19	65
38	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	4	4	19	67
39	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	4	18	66
40	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	2	12	4	4	3	4	4	19	65
41	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33	4	2	4	2	2	4	18	4	4	2	4	4	18	69
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	70
43	2	4	4	4	4	2	4	4	2	30	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	64
44	4	5	5	5	5	5	2	2	3	36	2	2	3	2	2	3	14	5	5	3	4	5	22	72
45	1	5	5	5	5	5	5	5	2	38	5	5	2	2	1	5	20	5	5	1	4	5	20	78
46	4	4	4	5	3	3	3	4	3	33	2	3	3	3	3	4	18	3	3	4	4	4	18	69
47	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33	4	2	4	2	2	4	18	4	4	2	4	4	18	69
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	70
49	2	4	4	4	4	2	4	4	2	30	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	64
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	2	16	66
51	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	3	3	17	64
52	4	4	4	4	4	2	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	2	18	64
53	4	4	4	4	3	4	3	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	3	4	19	65
54	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	2	4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	82
55	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	3	4	3	4	4	18	66
56	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4	2	2	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	89
57	4	4	5	4	4	4	4	4	2	35	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	80
58	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43	2	2	3	2	4	5	18	5	4	3	4	4	20	81
59	3	5	4	5	5	4	5	5	5	41	2	1	2	4	1	1	11	3	4	1	3	4	15	67
60	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	4	2	4	2	2	2	16	4	4	2	4	4	18	66
61	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
62	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
63	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
64	4	5	5	5	5	4	5	4	2	39	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	15	67

65	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
66	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
67	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	86
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	3	4	17	67
69	5	5	5	4	4	4	4	4	2	37	2	3	3	3	2	1	14	4	5	3	4	5	21	72
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	2	4	4	24	5	5	4	5	5	24	92
71	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
72	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
73	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
74	5	5	5	4	4	4	4	4	2	37	2	3	3	3	2	1	14	4	5	3	4	5	21	72
75	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	2	4	4	24	5	5	4	5	5	24	92
76	4	5	5	4	5	5	5	5	2	40	3	3	4	2	2	4	18	5	4	4	5	4	22	80
77	4	4	4	3	4	5	4	4	3	35	3	4	4	3	3	5	22	5	5	4	4	4	22	79
78	5	5	5	5	4	4	5	5	2	40	3	2	2	2	2	5	16	4	4	3	4	4	19	75
79	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	2	12	4	4	3	4	4	19	65
80	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33	4	2	4	2	2	4	18	4	4	2	4	4	18	69
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	70
82	2	4	4	4	4	2	4	4	2	30	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	64
83	4	5	5	5	5	5	2	2	3	36	2	2	3	2	2	3	14	5	5	3	4	5	22	72
84	1	5	5	5	5	5	5	5	2	38	5	5	2	2	1	5	20	5	5	1	4	5	20	78
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	2	16	66
86	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	3	3	17	64
87	4	4	4	4	4	2	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	2	18	64
88	4	4	4	4	3	4	3	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	3	4	19	65
89	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	2	4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	82
90	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
91	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
92	4	5	5	5	5	4	5	4	2	39	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	15	67
93	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
94	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
95	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	86
96	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	2	12	4	4	4	4	4	20	66
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	2	16	66
98	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	3	3	17	64

99	4	4	4	4	4	2	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	2	18	64
100	4	4	4	4	3	4	3	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	3	4	19	65
101	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	4	4	19	67
102	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	4	18	66
103	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	86
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	3	4	17	67
105	5	5	5	4	4	4	4	4	2	37	2	3	3	3	2	1	14	4	5	3	4	5	21	72
106	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	2	4	4	24	5	5	4	5	5	24	92
107	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
108	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
109	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
110	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
111	4	5	5	5	5	4	5	4	2	39	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	15	67
112	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
113	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
114	4	5	5	4	5	5	5	5	2	40	3	3	4	2	2	4	18	5	4	4	5	4	22	80
115	4	4	4	3	4	5	4	4	3	35	3	4	4	3	3	5	22	5	5	4	4	4	22	79
116	5	5	5	5	4	4	5	5	2	40	3	2	2	2	2	5	16	4	4	3	4	4	19	75
117	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	2	12	4	4	3	4	4	19	65
118	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33	4	2	4	2	2	4	18	4	4	2	4	4	18	69
119	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40	2	2	2	2	2	4	14	5	5	4	5	5	24	78
120	4	5	5	4	4	4	4	4	5	39	2	1	4	2	2	3	14	3	4	4	4	4	19	72
121	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	2	4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	82
122	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	3	4	3	4	4	18	66
123	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4	2	2	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	89
124	3	5	4	5	5	4	5	5	5	41	2	1	2	4	1	1	11	3	4	1	3	4	15	67
125	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	4	2	4	2	2	2	16	4	4	2	4	4	18	66
126	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
127	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
128	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
129	4	5	4	5	4	2	4	4	2	34	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	2	18	74
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	2	16	66
131	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	3	3	17	64
132	4	4	4	4	4	2	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	2	18	64

133	4	4	4	4	3	4	3	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	3	4	19	65
134	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	2	4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	82
135	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	3	4	3	4	4	18	66
136	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	86
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	3	4	17	67
138	5	5	5	4	4	4	4	4	2	37	2	3	3	3	2	1	14	4	5	3	4	5	21	72
139	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	2	4	4	24	5	5	4	5	5	24	92

## Desempeño laboral

N°	Eficacia									Total	Eficiencia						Total	Conducta social					Total	Total general
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20		
1	4	5	5	5	5	4	5	4	2	39	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	15	67
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	86
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	3	4	17	67
6	5	5	5	4	4	4	4	4	2	37	2	3	3	3	2	1	14	4	5	3	4	5	21	72
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	2	4	4	24	5	5	4	5	5	24	92
8	4	5	5	4	5	5	5	5	2	40	3	3	4	2	2	4	18	5	4	4	5	4	22	80
9	4	4	4	3	4	5	4	4	3	35	3	4	4	3	3	5	22	5	5	4	4	4	22	79
10	5	5	5	5	4	4	5	5	2	40	3	2	2	2	2	5	16	4	4	3	4	4	19	75
11	4	5	4	4	5	4	5	4	2	37	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	20	82
12	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43	2	2	3	2	4	5	18	5	4	3	4	4	20	81
13	3	5	4	5	5	4	5	5	5	41	2	1	2	4	1	1	11	3	4	1	3	4	15	67
14	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	4	2	4	2	2	2	16	4	4	2	4	4	18	66
15	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
16	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
17	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
18	4	5	4	5	4	2	4	4	2	34	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	2	18	74
19	5	4	5	3	5	5	5	4	5	41	4	1	2	1	1	5	14	4	1	4	4	4	17	72
20	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40	2	2	2	2	2	4	14	5	5	4	5	5	24	78
21	4	5	5	4	4	4	4	4	5	39	2	1	4	2	2	3	14	3	4	4	4	4	19	72
22	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	2	4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	82
23	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	3	4	3	4	4	18	66
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4	2	2	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	89
25	4	4	5	4	4	4	4	4	2	35	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	80
26	5	1	1	1	5	1	1	1	5	21	2	2	2	2	2	5	15	4	4	1	1	1	11	47
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	5	15	5	5	5	5	5	25	76
28	3	4	4	4	4	3	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	3	17	63
29	2	4	4	4	4	3	4	4	2	31	2	2	2	2	2	2	12	4	4	2	3	4	17	60
30	2	4	4	4	4	3	4	4	2	31	2	2	2	2	2	2	12	4	4	2	4	3	17	60

31	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33	2	2	2	2	2	4	14	2	2	4	4	4	16	63
32	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	2	2	2	2	2	2	12	4	4	2	4	4	18	62
33	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	2	12	4	4	4	4	4	20	66
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	2	16	66
35	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	3	3	17	64
36	4	4	4	4	4	2	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	2	18	64
37	4	4	4	4	3	4	3	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	3	4	19	65
38	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	4	4	19	67
39	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	4	18	66
40	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	2	12	4	4	3	4	4	19	65
41	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33	4	2	4	2	2	4	18	4	4	2	4	4	18	69
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	70
43	2	4	4	4	4	2	4	4	2	30	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	64
44	4	5	5	5	5	5	2	2	3	36	2	2	3	2	2	3	14	5	5	3	4	5	22	72
45	1	5	5	5	5	5	5	5	2	38	5	5	2	2	1	5	20	5	5	1	4	5	20	78
46	4	4	4	5	3	3	3	4	3	33	2	3	3	3	3	4	18	3	3	4	4	4	18	69
47	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33	4	2	4	2	2	4	18	4	4	2	4	4	18	69
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	70
49	2	4	4	4	4	2	4	4	2	30	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	64
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	2	16	66
51	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	3	3	17	64
52	4	4	4	4	4	2	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	2	18	64
53	4	4	4	4	3	4	3	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	3	4	19	65
54	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	2	4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	82
55	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	3	4	3	4	4	18	66
56	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4	2	2	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	89
57	4	4	5	4	4	4	4	4	2	35	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	80
58	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43	2	2	3	2	4	5	18	5	4	3	4	4	20	81
59	3	5	4	5	5	4	5	5	5	41	2	1	2	4	1	1	11	3	4	1	3	4	15	67
60	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	4	2	4	2	2	2	16	4	4	2	4	4	18	66
61	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
62	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
63	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
64	4	5	5	5	5	4	5	4	2	39	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	15	67

65	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
66	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
67	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	86
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	3	4	17	67
69	5	5	5	4	4	4	4	4	2	37	2	3	3	3	2	1	14	4	5	3	4	5	21	72
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	2	4	4	24	5	5	4	5	5	24	92
71	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
72	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
73	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
74	5	5	5	4	4	4	4	4	2	37	2	3	3	3	2	1	14	4	5	3	4	5	21	72
75	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	2	4	4	24	5	5	4	5	5	24	92
76	4	5	5	4	5	5	5	5	2	40	3	3	4	2	2	4	18	5	4	4	5	4	22	80
77	4	4	4	3	4	5	4	4	3	35	3	4	4	3	3	5	22	5	5	4	4	4	22	79
78	5	5	5	5	4	4	5	5	2	40	3	2	2	2	2	5	16	4	4	3	4	4	19	75
79	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	2	12	4	4	3	4	4	19	65
80	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33	4	2	4	2	2	4	18	4	4	2	4	4	18	69
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	70
82	2	4	4	4	4	2	4	4	2	30	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	64
83	4	5	5	5	5	5	2	2	3	36	2	2	3	2	2	3	14	5	5	3	4	5	22	72
84	1	5	5	5	5	5	5	5	2	38	5	5	2	2	1	5	20	5	5	1	4	5	20	78
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	2	16	66
86	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	3	3	17	64
87	4	4	4	4	4	2	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	2	18	64
88	4	4	4	4	3	4	3	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	3	4	19	65
89	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	2	4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	82
90	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
91	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
92	4	5	5	5	5	4	5	4	2	39	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	15	67
93	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
94	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
95	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	86
96	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	2	12	4	4	4	4	4	20	66
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	2	16	66
98	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	3	3	17	64



99	4	4	4	4	4	2	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	2	18	64
100	4	4	4	4	3	4	3	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	3	4	19	65
101	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	4	4	19	67
102	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	4	18	66
103	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	86
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	3	4	17	67
105	5	5	5	4	4	4	4	4	2	37	2	3	3	3	2	1	14	4	5	3	4	5	21	72
106	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	2	4	4	24	5	5	4	5	5	24	92
107	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
108	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
109	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
110	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
111	4	5	5	5	5	4	5	4	2	39	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	15	67
112	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
113	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	68
114	4	5	5	4	5	5	5	5	2	40	3	3	4	2	2	4	18	5	4	4	5	4	22	80
115	4	4	4	3	4	5	4	4	3	35	3	4	4	3	3	5	22	5	5	4	4	4	22	79
116	5	5	5	5	4	4	5	5	2	40	3	2	2	2	2	5	16	4	4	3	4	4	19	75
117	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	2	12	4	4	3	4	4	19	65
118	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33	4	2	4	2	2	4	18	4	4	2	4	4	18	69
119	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40	2	2	2	2	2	4	14	5	5	4	5	5	24	78
120	4	5	5	4	4	4	4	4	5	39	2	1	4	2	2	3	14	3	4	4	4	4	19	72
121	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	2	4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	82
122	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	3	4	3	4	4	18	66
123	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4	2	2	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	89
124	3	5	4	5	5	4	5	5	5	41	2	1	2	4	1	1	11	3	4	1	3	4	15	67
125	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	4	2	4	2	2	2	16	4	4	2	4	4	18	66
126	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	88
127	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	23	90
128	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	20	84
129	4	5	4	5	4	2	4	4	2	34	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	2	18	74
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	4	2	16	66
131	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	2	2	2	2	2	4	14	4	4	3	3	3	17	64
132	4	4	4	4	4	2	4	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	2	18	64

133	4	4	4	4	3	4	3	4	2	32	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	3	4	19	65
134	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	2	4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	82
135	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	2	2	2	2	2	4	14	3	4	3	4	4	18	66
136	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	86
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	2	2	4	14	4	4	2	3	4	17	67
138	5	5	5	4	4	4	4	4	2	37	2	3	3	3	2	1	14	4	5	3	4	5	21	72
139	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	2	4	4	24	5	5	4	5	5	24	92

Anexo 4: Instrumentos  
Cuestionario de motivación

I. Objetivo:

Recoger datos de los (as) trabajadores (as) administrativos que laboran en el Hospital Sergio Bernales para determinar el nivel de motivación y su relación con el desempeño laboral.

II. Introducción:

Buenos días, soy estudiante de la maestría Gestión Pública de la Universidad César Vallejo abocado al estudio: "Motivación y el Desempeño Laboral de Los trabajadores administrativos del Hospital "Sergio Bernales", Comas, Lima, 2016" y de acuerdo al objetivo antes mencionado, le agradeceré responder el presente cuestionario. No necesitamos que se identifique, pues el estudio es de carácter anónimo y confidencial. Esperando obtener sus respuestas con veracidad, se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

Datos Generales del Trabajador (a):

- 2.1 Edad: (    )                      2.2 Sexo: (    ) Masculino    (    ) Femenino  
 2.3 Procedencia: (    ) Lima    (    ) Provincia      2.4 Carga familiar: (    ) Si    (    )  
 No  
 2.5 Estado civil: (    ) Soltero    (    ) Casado    (    ) Conviviente      (    ) Divorciado  
 2.6 Tiempo de experiencia en la profesión: (    ) < 5 años    (    ) 5-10 años    (    ) > 10 años  
 2.7 Tiempo de experiencia en el Servicio donde labora: (    ) < 5 años    (    ) 5-10 años    (    ) > 10 años.  
 2.8 Situación laboral: (    ) CAS    (    ) Nombrado.  
 2.9 Área donde labora: .....

III. Datos Específicos:

A continuación, se le presenta a usted 20 preguntas en las que debe marcar con un aspa (x) en la casilla de cada fila.

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Mi trabajo me hace sentir pleno.					
2	Mi trabajo es importante para mí.					
3	Realizar este empleo contribuye a mi bienestar.					
4	Este trabajo tiene un significado positivo en mi vida					
5	Estoy contento de hacer este trabajo.					
6	Mi trabajo me mantiene sano.					
7	Mi trabajo me hace sentir productivo					
8	Gracias a mi trabajo soy una persona productiva					
9	Me gustaría continuar trabajando a pesar de haber cumplido la edad de jubilación.					
10	Siento que mi paga reconoce mi esfuerzo.					
11	Hay posibilidades de avance salarial en este empleo.					
12	Mi paga corresponde a mi responsabilidad.					
13	Mi sueldo satisface mis necesidades básicas					
14	En este empleo puedo prosperar económicamente si me esfuerzo.					
15	Mi trabajo me mantiene ocupado y alejado de los vicios.					
16	He hecho amigos en mi trabajo.					
17	Me gusta convivir con mis compañeros de trabajo.					
18	Asisto a reuniones sociales y otros eventos con mis compañeros de trabajo.					
19	Las relaciones con los compañeros de trabajo son cordiales.					
20	Estoy a gusto con el trato que recibo de mis compañeros de trabajo					

## Cuestionario de desempeño laboral

### I. Objetivo:

Recoger datos sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales.

### II. Introducción:

Buenos días, soy estudiante de la maestría Gestión Pública de la Universidad César Vallejo abocado al estudio: “Motivación y el Desempeño Laboral de Los trabajadores administrativos del Hospital “Sergio Bernales”, Comas, Lima, 2016” y de acuerdo al objetivo antes mencionado, le agradeceré responder el presente cuestionario. Esperando obtener sus respuestas con veracidad, se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

### Datos Generales:

2.1 Período: ..... 2.2 Fecha de Evaluación: .....

2.3 Apellidos y nombres del evaluado: .....

2.4 Cargo: .....

2.5 Área donde labora el evaluado: .....

### III. Datos Específicos:

A continuación, se le presenta a usted apreciaciones sobre el desempeño laboral en las que debe marcar con un aspa (x) en una de las casillas de cada fila según estime sea la evaluación del desempeño del trabajador a su cargo.

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Su trabajo refleja calidad en los resultados que obtiene					
2	Su trabajo se caracteriza por que reúne niveles de competitividad					
3	Toma usted decisiones convenientes en su trabajo en el momento oportuno					
4	Cumple con responsabilidad los indicadores de competitividad					
5	Su responsabilidad lo realiza con eficiencia					
6	Su responsabilidad lo desarrolla con talento					
7	Planifica su trabajo de manera productiva					
8	Planifica en equipo los objetivos trazados					
9	Desarrolla el plan estratégico con desempeño					
10	Busca oportunidades para expresar los resultados y metas cumplidas					
11	Las oportunidades que recibe corresponden a su óptimo desempeño					
12	Su iniciativa laboral refleja su convicción por desempeñar un buen trabajo					
13	Se suma usted a las iniciativas de sus compañeros por cumplir un mejor trabajo					
14	Cumple con las normas de la organización añadiéndole un valor personal a su trabajo					
15	Las normas para usted significan acciones de mejora y crecimiento a largo plazo					
16	Se considera una persona confiable para la organización					
17	Se considera discreto y coherente con sus actos laborales					
18	Las relaciones interpersonales con sus compañeros fomenta un entorno competitivo					
19	Las relaciones con los compañeros de trabajo desarrollan una comunicación eficaz					
20	Inspira un trabajo colaborativo con su compañeros y la alta dirección					

## Anexo 5 : Consentimiento informado

Yo, ..... Por medio de la firma de este documento doy mi consentimiento para participar en la investigación científica titulada MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL “SERGIO BERNALES”, COMAS, LIMA, 2017, la cual está siendo desarrollada por el bachiller Eulalio Luis Pillaca Pozo, estudiante del Post Grado de la Universidad César Vallejo.

Me ha explicado con claridad los objetivos del estudio, también me ha comunicado que nos entregará un cuestionario de preguntas, por otra parte, me explicó que la información que yo proporcione será estrictamente de carácter confidencial para fines de investigación científica y no me dañara ni a mí, ni a mi familia.

Por lo anterior acepto voluntariamente participar en dicho estudio.

Comas, ..... de ..... del 2017.

.....  
Firma del investigador

.....  
Firma del Participante

## Anexo 6: Certificado de validez de contenido de instrumentos



## ANEXO 4

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN LABORAL

## I. DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES, COMAS - LIMA, 2016

A. A continuación, le presento una serie de ítems en relación con la dimensión Motivación Intrínseca, para responder cómo considera que se da ésta en el personal administrativo del Hospital Sergio E. Bernales, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD <sup>1</sup>		PERTINENCIA <sup>2</sup>		RELEVANCIA <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>MOTIVACIÓN INTRÍNSECA</b>								
01	Mi trabajo me hace sentir pleno.							
02	Mi trabajo es importante para mí.							
03	Realizar este empleo contribuye a mi bienestar.							
04	Este trabajo tiene un significado positivo en mi vida							
05	Estoy contento de hacer este trabajo.							
06	Mi trabajo me mantiene sano.							
07	Mi trabajo me hace sentir productivo							
08	Gracias a mi trabajo soy una persona productiva							
09	Me gustaría continuar trabajando a pesar de haber cumplido la edad de jubilación.							

B. A continuación, le presento una serie de ítems en relación con la dimensión Motivación Extrínseca, para responder cómo considera que se da ésta en el personal administrativo del Hospital Sergio E. Bernales, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD <sup>1</sup>		PERTINENCIA <sup>2</sup>		RELEVANCIA <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA</b>								
10	Siento que mi paga reconoce mi esfuerzo.							
11	Hay posibilidades de avance salarial en este empleo.							



12	Mi paga corresponde a mi responsabilidad.								
13	Mi sueldo satisface mis necesidades básicas								
14	En este empleo puedo prosperar económicamente si me esfuerzo.								
15	Mi trabajo me mantiene ocupado y alejado de los vicios.								

C. A continuación, le presento una serie de ítems en relación con la dimensión Motivación Social, para responder cómo considera que se da ésta en el personal administrativo del Hospital Sergio E. Bernales, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

DIMENSIONES / ÍTEMS		CLARIDAD <sup>1</sup>		PERTINENCIA <sup>2</sup>		RELEVANCIA <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
MOTIVACIÓN SOCIAL		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	He hecho amigos en mi trabajo.							
17	Me gusta convivir con mis compañeros de trabajo.							
18	Asisto a reuniones sociales y otros eventos con mis compañeros de trabajo.							
19	Las relaciones con los compañeros de trabajo son cordiales.							
20	Estoy a gusto con el trato que recibo de mis compañeros de trabajo							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente, puede ser aplicado

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

05 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Menacho Rivera Alejandro S. DNI: 32403439  
 Especialidad del evaluador: Psicólogo - Temático

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
 Col. SUNEDU: A 01535756  
 Col. Reg. LCV N° 3 FL: 347 N° 18  
 DNI: 32403439

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

**II. DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES, COMAS – LIMA. 2016**

A. A continuación, le presento una serie de ítems en relación con la dimensión **EFICIENCIA**, para responder cómo considera que se da ésta en el personal administrativo del Hospital Sergio E. Bernales, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD <sup>1</sup>		PERTINENCIA <sup>2</sup>		RELEVANCIA <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>EFICIENCIA</b>							
01	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.							
02	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza, facilidad para asumir funciones.							
03	Excelente nivel de planificación de sus actividades, máximo provecho de los recursos.							

B. A continuación, le presento una serie de ítems en relación con la dimensión **EFICACIA**, para responder cómo considera que se da ésta en el personal administrativo del Hospital Sergio E. Bernales, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD <sup>1</sup>		PERTINENCIA <sup>2</sup>		RELEVANCIA <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>EFICACIA</b>							
04	Entrega sus trabajos en el plazo establecido y algunas veces antes de lo fijado							
05	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.							
06	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.							

C. A continuación, le presento una serie de ítems en relación con la dimensión **CONDUCTA**, para responder cómo considera que se da ésta en el personal administrativo del Hospital Sergio E. Bernales, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD <sup>1</sup>		PERTINENCIA <sup>2</sup>		RELEVANCIA <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>CONDUCTA</b>							
07	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.							
08	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación							

	permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto								
09	Se distingue por su disposición a ayudar en la realización del trabajo colabora siempre de manera espontánea.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia, puede ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Meracho Rivera Alejandro    05 de Noviembre del 2016  
 Especialidad del evaluador: Psicólogo - Semiótico    DNI: 72403439

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 DR. ALEJANDRO S. MERACHO RIVERA  
 Cod. SUNEDU: A 01535756  
 Cod. Reg. UCY N° 3 FL: 347 N° 10  
 DNI: 32403439



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Motivación y desempeño laboral de los trabajadores  
administrativos del hospital Sergio E. Bernales, Comas –  
Lima, 2017.

Eulalio Luis Pillaca Pozo

Escuela de Postgrado  
Universidad Cesar Vallejo

## Artículo científico

### 1. TÍTULO

Motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital Sergio E. Bernales, Comas – Lima, 2017.

### 2. AUTOR (A, ES, AS)

Nombre : Eulalio Luis Pillaca Pozo  
Correo : pillacapozo@hotmail.com  
Afilación Institucional : Hospital Sergio E. Bernales

### 3. RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017.

El presente estudio es de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 175 trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017 cuya muestra de interés estuvo conformada por el procesamiento de muestreo de 139 trabajadores administrativos. Para la ejecución del estudio se aplicó dos cuestionarios. El cuestionario de Motivación fue tomado de Ancona, Camacho y García-Muñoz (México, 2012) para la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba de correlación de los reactivos del cuestionario denominada Alfa de Cronbach, cuyo valor reportado fue de 0.834, el cual se considera adecuado para corroborar la confiabilidad, es decir que se está midiendo lo que se definió en el constructo. Para la evaluación de la variable desempeño laboral se elaboró un cuestionario cuyo valor Alfa de Cronbach fue de 0.879, lo que indica que el instrumento es altamente confiable.

Se procesaron los datos con el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para el análisis descriptivo e inferencial. El grado de correlación entre las variables fue determinada por el Rho de Spearman donde indicó que el coeficiente de relación fue 0,703; concluyéndose que existe una relación alta y positiva entre las variables motivación y desempeño laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

**4. PALABRA CLAVE:** Motivación laboral; motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación social. Desempeño laboral; eficiencia, eficacia, conducta.

## **5. ABSTRACT**

The main objective of the present investigation was to determine the relationship between motivation and work performance of the administrative workers of the hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017.

The present study is of correlational level with a quantitative approach and non-experimental cross-sectional design. The population or universe of interest in this investigation is made up of 175 administrative workers from the Hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017 whose sample of interest was conformed by the processing of sampling of 139 administrative workers. For the execution of the study two questionnaires were applied. The motivation questionnaire was taken from Ancona, Camacho and García-Muñoz (Mexico, 2012). For the reliability of the instrument, a test of correlation of the reagents of the questionnaire denominated Cronbach's Alpha, whose reported value was 0.834, was performed. considers adequate to corroborate the reliability, that is to say that what is defined in the construct is being measured. For the evaluation of the labor performance variable, a questionnaire with a Cronbach alpha value of 0.879 was elaborated, indicating that the instrument is highly reliable.

Data were processed using the IBM SPSS 22.0 statistical package for descriptive and inferential analysis. The degree of correlation between variables was determined by Spearman's Rho where he indicated that the ratio coefficient was 0.703; concluding that there is a high and positive relationship between the variables motivation and work performance in the administrative staff of the Sergio Bernales National Hospital, Comas Lima, 2017.

*Keywords:* Work motivation, intrinsic motivation, extrinsic motivation, social motivation  
Work performance, efficiency, effectiveness and behavior.

## **6 . INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las instituciones públicas y privadas vienen sobrellevando una serie de cambios relacionados al desempeño laboral el cual se ve resquebrajado por la falta de motivación y otros factores externos e internos que pueden afectar drásticamente el desempeño del recurso humano. Chiavenato (2009, p. 3) recalca que hasta hace poco, en muchas organizaciones se hablaba de relaciones industriales, con una visión burocratizada que venía de finales de la Revolución Industrial, la cual tuvo su auge en la década de 1950. En otras organizaciones se habla de administración de recursos humanos, con una visión más dinámica y que predominó hasta 1990. En algunas organizaciones más sofisticadas, ahora se habla de administración de personas, con un enfoque que propende a individualizar a las personas y a verlas como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales. Sin embargo, la tendencia actual va

más allá y hoy se habla de administrar con las personas, es decir, de una administración que se refiere a la organización y también a sus colaboradores, que son quienes entienden de ella, de sus procesos y de su futuro.

Es justamente la motivación, un factor muy importante, que puede definirse como las fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, su nivel de esfuerzo y su nivel de constancia ante los obstáculos. Por tal razón, la motivación para la acción es de vital importancia para cualquier área; aplicada al ámbito laboral puede lograr que los empleados motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo.

El continuo valor que han tomado la productividad y la competitividad laboral, ha obligado a los organismos públicos y privados a asumir el compromiso de mejorar consecutivamente su recurso humano, haciendo énfasis en la formación y desarrollo dirigido al personal, en relación a este, Salinas (2002, p. 56) señala que “nuestra sociedad progresa económicamente y tecnológicamente, si se vuelve más crítica, por ello la necesidad del desempeño eficiente de las labores asignadas, no solamente para lograr mayor eficiencia en las organizaciones, sino también para lograr mayor auto-satisfacción de los empleados”.

Al respecto, Chiavenato (2000, p. 33) plantea que uno de los problemas básicos de cualquier organización es ¿cómo motivar al trabajador?, en una sociedad como la nuestra, esto no es tarea fácil, ya que muchas personas obtienen pequeña satisfacción de sus empleos y gozan de muy poco sentido de realización o de creatividad lo que representaría un obstáculo que se debe enfrentar dentro de los programas o actividades motivacionales. Para ello se debe identificar aquellos factores que realmente motivan a las personas de manera individual o colectiva y que por lo general son ignorados por los tomadores de decisiones.

La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos (Maíagón, Galán y Pontón, 2008), aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria (Organización Mundial de la Salud, 2013).

El trabajo en salud es diverso, de gran compromiso y demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere trabajadores administrativos motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación interprofesional y un reconocimiento en su labor profesional.

El Hospital Sergio Bernales, está ubicado estratégicamente en el cono norte, en el distrito de Comas, y brinda atención a pacientes de diferentes etapas de vida, cuenta con 1476

trabajadores, 175 (12%) de ellos son personal administrativo, que por la naturaleza de sus actividades entra en contacto con los usuarios externos e internos, demostrando con sus quehaceres diarios su desempeño y rendimiento laboral. Que muchas veces es percibido como bajo según los mismos trabajadores. Asimismo, durante el quehacer diario se ha notado que el personal administrativo muchas veces se queja de la deficiente infraestructura de la institución, refieren que los equipos de cómputo están en mal estado y desactualizados. Estas molestias muchas veces se ven reflejados en la indisposición que tiene el personal para realizar trabajo en equipo, se observa un clima laboral hostil, llamadas de atención reiterativas. Los jefes refieren que el personal en su mayoría son personas mayores que ya no tienen ganas de trabajar. En su gran mayoría el personal administrativo es nombrado, lo cual les da estabilidad laboral, despreocupándose por tener un mejor rendimiento en sus labores. Sumado a esta problemática en la institución, las evaluaciones de desempeño no se realizan con la frecuencia estipulada en la normativa nacional, 2 veces por año, más bien, se ha convertido en una especie de saludo a la bandera, y los resultados no son compartidos con los mismos trabajadores. Ante esta situación cobra importancia realizar un estudio donde se pueda identificar si existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio Bernales. En dicho estudio se conocerá el nivel de relación que tienen ambas variables, el cual será útil para obtener información diagnóstica científica y orientar la toma de decisiones que beneficie a la institución y sus colaboradores.

### **Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales?

#### **Problemas específicos**

¿Existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales?

¿Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales?

¿Existe relación entre la motivación social y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales?

¿Existe relación entre la motivación y la eficiencia de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales?

¿Existe relación entre la motivación y la eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales?



¿Existe relación entre la motivación y la conducta de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales?

## **Objetivos**

### **General**

Determinar el grado de relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales.

### **Específicos**

Determinar el grado de relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales.

Determinar el grado de relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales.

Determinar el grado de relación entre la motivación social y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales.

Determinar el grado de relación entre la motivación y la eficiencia de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales.

Determinar el grado de relación entre la motivación y la eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales.

Determinar el grado de relación entre la motivación y la conducta de los trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales.

## **7. METODOLOGÍA**

### **Tipo de estudio.**

El presente estudio es una investigación básica, de un enfoque cuantitativo. Sustentado teóricamente en:

Valderrama (2015) manifiesta sobre la investigación básica:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p. 164)

El estudio de la motivación y el desempeño laboral busca aportar conocimientos científicos que se podrán poner en práctica de inmediato al conocer los resultados.

Vara (2015) en el enfoque cuantitativo:

Los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el principio de un estudio. Además, las hipótesis se plantean previamente,

esto antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis de procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa debe ser objetiva y este estudio sigue un patrón predecible y estructurado, utiliza la lógica y el razonamiento deductivo. (p.1)

## **8. RESULTADOS**

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta donde se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,479 donde se puede afirmar que existe relación significativa entre las variables motivación y la conducta social, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

## **9. DISCUSIÓN**

El presente estudio es de nivel correlacional con un diseño no experimental transversal. Teniendo cuenta de que se ha realizado la investigación con una población censal, ello implicó que ya no se realice ninguna prueba de hipótesis y como consecuencia no se realizó ninguna inferencia.

En ese sentido, de las derivaciones que se aprecian los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indicó que el coeficiente de relación fue 0,703 donde se puede afirmar que existe una relación alta y positiva entre las variables motivación y desempeño laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta donde se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,373 donde se puede afirmar que existe relación positiva y bajo pero significativo entre las variables motivación y la eficacia del desempeño laboral, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Este resultado concede la existencia de una relación poco significativa en el logro de los objetivos de cada uno de los trabajadores en su labor específica. Sin embargo dicho resultado no coincide con la realidad puesto que en el ámbito se ha observado que los servidores manifiestan no tener un estímulo positivo para realizar su trabajo con eficacia, solo trabajan por cumplimiento a sus horas de trabajo. Tal es resultado que de Menchu (2016), en su estudio denominado "Motivaciones que orientan el comportamiento laboral de los colaboradores de una empresa de sistemas de identificación biométrica". Dicho autor concluyó que la orientación motivacional predominante es hacia los objetivos y la menos predominante es

hacia las relaciones. En su estudio se recomendó evaluar si los resultados concuerdan con la cultura que la empresa pretende promover, así como considerar la orientación de los colaboradores en integración de equipos de trabajo complementarios, elaboración de planes de carrera, planes de coaching, e identificación y desarrollo de talento.

Asimismo, el resultado coincide con los resultados Castañaduy (2013), quien realizó un estudio denominado "Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios" Los hallazgos en su investigación ha indicado que los trabajadores remunerados (N=94) presentaron mayores niveles de motivación extrínseca e introyectada ( $t(188)=-4.59, p<.001$  y  $t(188)=-3.32, p<.001$  respectivamente). Asimismo la motivación identificada e intrínseca fueron significativamente más altas en los bomberos voluntarios ( $t(188)=2.16, p<.005$  y  $t(188)= 2.86, p<.005$  respectivamente). Cuando los reguladores comportamentales se categorizan como motivación autónoma y controlada, se observó claramente que la motivación autónoma es más alta en ambos grupos  $t(94)=17.68$  y  $11.40, p<.001$ . No se encontró diferencias entre los dos grupos en relación al bienestar psicológico, sin embargo, se observó correlaciones positivas entre las seis dimensiones de bienestar y la motivación identificada e intrínseca ( $r(188)$  entre .50 y .22,  $p <.005$ ). En estos resultados cabe indicar que sea cual fuere la motivación siempre está en cualesquiera de los de actos o labor que realiza el ser humano y es preciso entablar una motivación activo en los trabajadores.

Finalmente de los resultados que se estimaron en la tabla adjunta donde se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde se ha demostrado que el coeficiente de relación es de 0,479 donde se puede afirmar que no existe relación moderada y significativa entre las variables motivación y la conducta social en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Es preciso señalar que la motivación también moviliza a los grupos de personas en, en todo caso es preciso señalar que el grupo en su totalidad de los trabajadores de trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, han demostrado tener una motivación baja con referencia a su quehacer laboral. Resultado que se asemeja a los de Gonzáles (2013), Como resultados el autor ha manifestado que existe una relación entre la gestión del desempeño y la motivación, y anunció que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores son en su mayoría negativos. Por otro lado se tiene los resultados de Enríquez (2014), de México, quien afirma en sus conclusiones afirmó que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados. Al realizar el análisis de regresión se encontró que la variable grado de motivación explicó el 41.4% de la varianza de la variable dependiente

nivel de desempeño. El valor de  $R^2$  corregida fue igual a 0.414 De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de p igual 0.00 permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa. En ese sentido exigió un grado de motivación alta y se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente y para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente; dicho resultado en la realidad del estudio no mostró resultados positivos.

## **10. CONCLUSIONES**

### **Primera**

De los resultados se llega a la conclusión que existe relación alta y positiva entre las variables motivación y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,703 entre las variables determinada por el Rho de Spearman.

### **Segunda**

De los resultados se llega a la conclusión que existe relación moderada y positiva entre las variables motivación y la eficiencia del desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,549 entre las variables determinada por el Rho de Spearman.

### **Tercera**

De los resultados se llega a la conclusión que existe relación positiva pero bajo entre las variables motivación y la eficacia del desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,549 entre las variables determinada por el Rho de Spearman.

### **Cuarta**

De los resultados se llega a la conclusión que existe relación positiva pero bajo entre las variables motivación y la conducta social en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,549 entre las variables determinada por el Rho de Spearman.

## 11. REFERENCIAS :

- Anaya y Anaya (2010). Efectos producidos por las emociones positivas y negativas en la motivación intrínseca y la motivación extrínseca de tareas.
- Ancona, M., Camacho, M. y García, C. (2012). Motivación Laboral en empleados administrativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 121-134. México. Recupe de: <http://www.theibfr.com/archive/riaf-v5n4-2012.pdf>.
- Behan, B., Bonache, J., Brewster, C. Salgado, J. (2012). *Dirección de Personas. Evidencias y perspectivas para el siglo XXI*. Madrid, España: Pearson Educación. (2°. ed.)
- Bohlander, G. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning. (14°. ed.)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. El capital de las organizaciones. México: McGraw-Hill. (8°. ed.).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill. (3°. ed.).
- Espada, M. (2012). *Nuestro motor emocional. La motivación: con motivación nuestra vida será más estimulante, exitosa y satisfactoria o no será*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw. Hill/interamericana Editores S.A.
- Lau, J. (2010). *Evaluación del desempeño de personal bibliotecario*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las Competencias laborales*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Menchu Avalos, M. (2016). *Motivaciones que orientan el Comportamiento Laboral de los colaboradores de una empresa de Sistemas de Identificación Biométrica*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Robbins. S. (2004). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Robbins, P. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson. (15° ed.).
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Steers, R., Porter, T., y Bigley, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: CENGAGE Learning.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Valdés, A., Cantón, M. & Mercado, M. (2006). *Aceptación del instrumento de evaluación del desempeño profesional en la Carrera Magisterial*. Enseñanza e Investigación en Psicología.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Perú: Macro.
- Vásquez, S. (2012). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de: <http://cyber tesis.unmsm.edu.pess.pdf>.
- Velaz J. (2011). *Motivos y Motivación en la Empresa*. Madrid. Díaz de Santos SA.
- Werther, B. & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano*. México: McGraw-Hill.
- Werther, B. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill.

### **13. RECONOCIMIENTOS**

Especial reconocimiento a nuestro asesor: Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera.