

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Medicina Humana

**Segunda Especialidad en Medicina Familiar y
Salud Comunitaria**



**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE SALUD EN LA MICRORED DE MARIANO MELGAR**

Proyecto de Investigación presentando por la M.C.
Urquizo Falcon, Katherine Virginia
para optar el Título de Segunda Especialidad en
Medicina Familiar y Salud Comunitaria

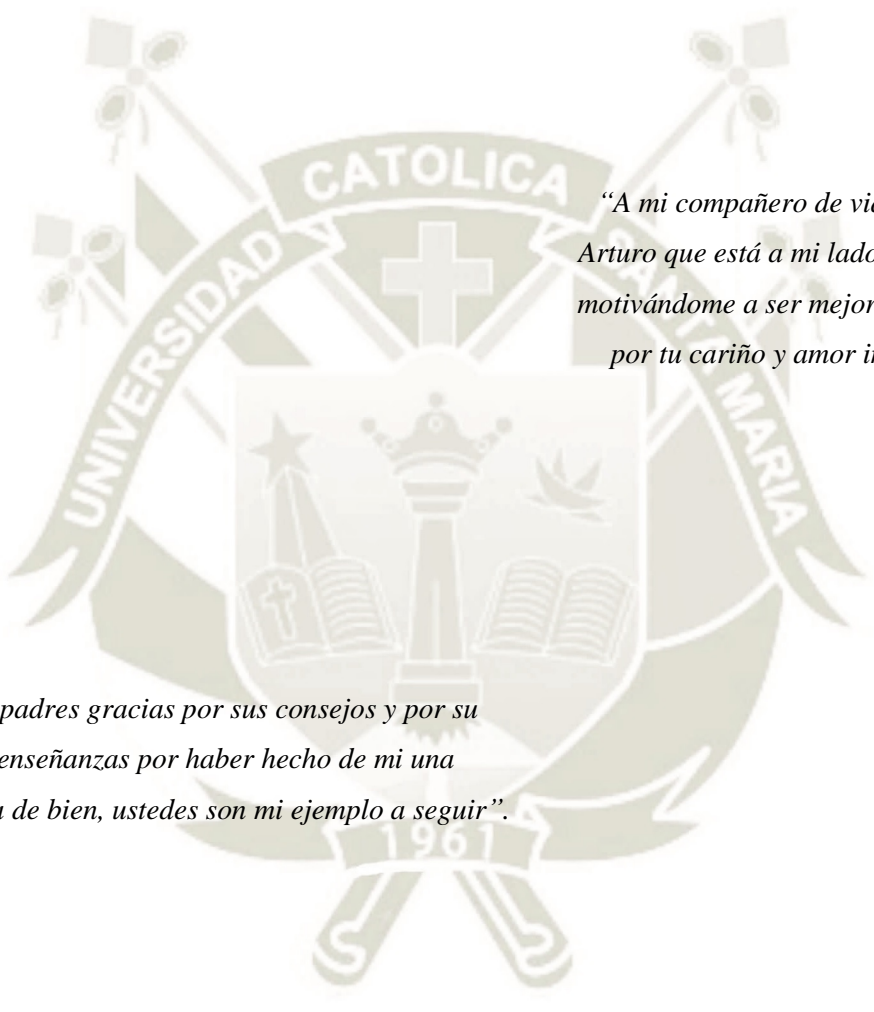
Asesor: Dr. **Paja Callo, Woodward**

Arequipa – Perú

2020

Dedicatoria

“A Dios por darme la vida, salud y guiar cada uno de mis pasos día a día”.



“A mi compañero de vida mi esposo Juan Arturo que está a mi lado en todo momento motivándome a ser mejor persona, gracias por tu cariño y amor incondicional”.

“A mis padres gracias por sus consejos y por su apoyo, enseñanzas por haber hecho de mi una persona de bien, ustedes son mi ejemplo a seguir”.

Resumen

En todas las Instituciones de Salud especialmente los centros de salud un recurso humano obtendrá un buen desempeño laboral cuando perciba sentimientos de bienestar, para ello el empleado debe estar motivado. La motivación constituye un elemento imprescindible para el liderazgo y la dirección de una institución donde el incentivar el talento humano es fundamental.

Objetivos: Relacionar la Motivación y Desempeño Laboral de los Profesionales de salud en la Microred de Mariano Melgar. Determinar la relación entre los Factores Extrínsecos de la Motivación y el Desempeño Laboral de los Profesionales de salud. Determinar la relación entre los Factores Intrínsecos de la Motivación y el Desempeño Laboral de los Profesionales de salud.

Materiales y métodos: Se realizó un estudio tipo observacional, prospectivo y transversal. Para este estudio se utilizara dos instrumentos de recopilación de información basado en un Cuestionario sobre Motivación de Herzberg y la Escala de Autoevaluación del Desempeño, los cuales se aplicaron a los 110 trabajadores de la Microred de Mariano Melgar.

Conclusión: Se demostró que existe relación altamente significativa entre la motivación laboral a nivel general y el desempeño laboral en los profesionales de Salud de la Microred de Mariano Melgar.

Palabras clave: Motivación laboral, desempeño laboral, recurso humano, calidad

ABSTRACT

Summary: In all the Health Institutions, especially in the health centres, a human resource will obtain a good work performance when he perceives feelings of well-being, for that the employee must be motivated. Motivation is an essential element for the leadership and management of an institution where encouraging human talent is fundamental.

Objectives: Relate the Motivation and Work Performance of Health Professionals in the Microred of Mariano Melgar. Determine the relationship between the Extrinsic Factors of Motivation and the Work Performance of Health Professionals. Determine the relationship between the Intrinsic Factors of Motivation and the Work Performance of Health Professionals.

Materials and methods: An observational, prospective and cross-sectional study was carried out. For this study, two information gathering instruments based on a Herzberg Motivation Questionnaire and the Performance Self-Assessment Scale were used, which were applied to the 110 workers in the Microred of Mariano Melgar.

Conclusion: It was demonstrated that there is a highly significant relationship between work motivation at a general level and work performance in Health professionals from the Microred of Mariano Melgar.

Key words: Work motivation, work performance, human resource, quality

INDICE

RESUMEN	
ABSTRACT	
I. PREÁMBULO	1
II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	2
1. Problema de Investigación	2
1.1 Enunciado del problema	2
1.2 Descripción del problema	2
1.3 Justificación del problema	4
2. Marco Conceptual	7
2.1 Definición	6
2.2 Clasificación	6
3. Análisis de antecedentes investigativos	15
Objetivo General	20
Objetivo Específicos	20
III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	20
1. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	
2. Campo de verificación	21
2.1 Ubicación espacial	21
2.2 Ubicación temporal	21
2.3 Unidades de estudio	21
2.4 Población	22
3. Estrategia de recolección de datos	23
IV. CRONOGRAMA.....	24
V. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	25
ANEXOS	29

I. PREÁMBULO

Un factor elemental en cualquier institución de trabajo es el recurso humano, por esta razón ocupa un lugar trascendental dentro de las organizaciones, de este talento humano depende el éxito o fracaso de cualquier establecimiento. La motivación es un factor fundamental en la productividad de las empresas y esta solo se puede lograr si existen ambientes de trabajo óptimos, que permitirían la satisfacción del personal lo que ocasionaría que haya una mejora el desempeño laboral de los trabajadores.

En la mayoría de las instituciones de Salud, la motivación de los trabajadores es dejado muchas veces de lado, se exige un mejor desempeño, sin considerar que los empleados necesitan de reconocimiento y valoración por el esfuerzo desarrollado durante su jornada laboral, mejorar sus capacidades y/o la adquisición de beneficios, muchas veces al no lograr estos beneficios produce apatía en los profesionales, que junto con los sistemas disfuncionales de atención en salud provoca incomodidades en los pacientes así como errores o negligencia que pueden ocasionar lesiones irreversibles o inclusive la muerte.

Las condiciones de trabajo en los diferentes Centro de Salud entre ellas la insuficiencia de insumos, la falta de recurso humano, la carga excesiva de pacientes, la falta de beneficios recibidos por los empleados produce que el personal se encuentre disconforme, respecto a las acciones u omisiones del sistema sanitario. Esto origina desagrado y descontento en los pacientes quienes posteriormente señalan que la atención que se les brindo no es una atención de calidad considerándose muchas veces poco escuchados o tratados con indiferencia teniendo en cuenta que los pacientes acuden a los centros con una dolencia para poder ser resuelta y buscar alivio a la patología que les acongoja.

Es por ello que debe ser importante y fundamental desarrollar una correcta gestión de la calidad para ello se necesita atraer y motivar al personal, recompensarlo, formarlo y satisfacerlo, puesto que un trabajador motivado debe brindar una prestación de calidad que satisfaga al cliente.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de Investigación

1.1 Enunciado del problema

¿Cuál es la relación entre los la Motivación y Desempeño Laboral de los Profesionales de salud en la Microred de Mariano Melgar?

1.2 Descripción del problema

a) Área del conocimiento

Área General: Ciencias de la Salud

Área Específica: Medicina humana

Especialidad: Medicina Familiar y Comunitaria

Línea: Gestión Clínica

b) Análisis u Operacionalización de variables e indicadores

Variables Descriptoras	Indicadores	Categoría/unidad	Tipo de Variable
Edad	Fecha de Nacimiento	Años	Razón
Sexo	Caracteres sexuales secundarios	Masculino Femenino	Nominal
Profesión	Actividad Laboral	Médico Enfermera Técnico Obstetra Odontólogo	Nominal
Vínculo Laboral	Tipo de contrato	Contrato plazo determinado Contrato Plazo fijo	Nominal

Tiempo Laboral	Tiempo de ejercicio de profesión en centro de salud	Años	Razón
----------------	---	------	-------

Variables	Indicadores	Categoría/unidad	Tipo de Variable
Variable independiente: MOTIVACIÓN LABORAL	1. F. EXTRINSECOS <ul style="list-style-type: none"> • Política de la empresa • Supervisión • Relación con el supervisor • Condiciones de trabajo • Salario • Relaciones interpersonales 2. F. INTRINSECOS <ul style="list-style-type: none"> • Logros • Reconocimientos • Trabajo • Responsabilidad • Crecimiento y ascenso 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo • En desacuerdo • De acuerdo • Muy De acuerdo 	Ordinal
Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL	EFICACIA: <ul style="list-style-type: none"> • Mejoría del paciente • Número de pacientes atendidos • Protocolo de atención EFICIENCIA <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención • Recursos utilizados • Disponibilidad del personal 	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal

c) **Interrogantes básicas**

¿Cuál es la relación entre la Motivación y Desempeño Laboral de los Profesionales de salud en la Microred de Mariano Melgar?

¿Cuál es la relación entre los Factores Extrínsecos de la Motivación y el Desempeño Laboral de los Profesionales de salud en la Microred de Mariano Melgar?

¿Cuál es la relación entre los Factores Intrínsecos de la Motivación y el Desempeño Laboral de los Profesionales de salud en la Microred de Mariano Melgar.

d) **Método y tipo de investigación**

Tipo de investigación de campo

e) **Nivel de investigación**

Se trata de un estudio observacional, analítico

Justificación del problema

En todas las Instituciones así como los centros de salud un personal tendrá un buen desempeño laboral cuando perciba sentimientos de bienestar que pueda considerarlo como recompensable a la realización de la tarea; para ello el trabajador debe estar motivado, la motivación está inmersa y constituye un problema frecuente para el liderazgo y la dirección donde el reconocimiento del talento humano es un componente de la motivación y es una necesidad primordial y universal (1); por lo que un trabajador motivado está en superiores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté. La motivación del trabajador es significativa para el funcionamiento de las empresas, un recurso humano motivado contribuirá con mayores beneficios y mejor rendimiento, que un empleado desmotivado (2).

En muchos centros de Salud, la motivación de los trabajadores es indiferente, se exige mayor desempeño, sin considerar que este personal requiere de reconocimiento por el esfuerzo desarrollado durante la jornada laboral.

Arequipa es uno de los departamentos que supera el millón de habitantes (1'287,208), es una región centralista y que concentra el 75.3 % de la población de la región. La Gerencia Regional de Salud cuenta con un total de 257 Establecimientos o IPRES, de las cuales 65 son Centros de Salud y 186 Puestos de Salud. La población de Arequipa tiene un acceso al seguro de salud un 57.2% de los cuales el 19.6% tiene SIS (2015) (3).

El distrito de Mariano Melgar cuenta con una población de 52837 de los cuales la población asignada al centro de salud de Mariano Melgar es de 29766 (4).

Este trabajo de investigación es de gran relevancia, porque permite obtener una información confiable y válida sobre las necesidades de los trabajadores de la Microred de Mariano Melgar, así como descubrir lo que impulsa a un empleado a “Sentirse bien” tenemos que considerar que el personal requiere de reconocimiento por el esfuerzo desarrollado durante la jornada de trabajo, optimizar su capacidad y adquirir beneficios, la falta de estos muchas veces genera apatía en los trabajadores, que sumado a los actuales sistemas disfuncionales de atención ocasiona errores o negligencia que pueden causar lesiones irreversibles e inclusive la muerte del paciente.

Este estudio influirá de forma positiva tanto en los aspectos prácticos y administrativos, ya que al producir información importante de los empleados de la Microred de Mariano Melgar, permitirá realizar un diagnóstico de la situación en que se encuentran los trabajadores con respecto a ambas variables de estudio, servirá para establecer con precisión las acciones administrativas y correctivas en el proceso de desarrollo motivacional del recurso humano, conociendo los factores que afectan el desempeño laboral, por lo tanto optimizarán los recursos de servicio para mejorar la toma de decisiones; con el fin de tomar medidas preventivas y correctivas de mejora, para afrontar dicho problema. A su vez los resultados que se obtengan influirán en los recursos humanos para poder tener una mayor productividad formando profesionales más eficientes y motivados en sus cargos asistenciales que beneficiaran a los pacientes así como ayudara en el desarrollo de la Microred.

Con respecto a otros estudios “MOTIVACIÓN LABORAL Y EL ENGAGEMENT LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO RECUPERACIÓN Y CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN DEL HRHD” se encontró

que la motivación laboral del personal de enfermería era baja en un 88.9% (5). En otro estudio “MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD AREQUIPA EN EL 2018” el (60.61%) y en cuanto la satisfacción laboral se encontró que el (73.74%) se distingue que la satisfacción laboral es bueno; habiendo una relación directa entre la motivación y satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de “rho” de Spearman de 0.491 (6).

Los resultados que se hallaron en los trabajos que se mencionaron son de gran importancia y nos revelaron que en Arequipa en el MINSU el sector administrativo se encuentra motivado para desempeñar sus labores en forma adecuada en cambio una parte del sector asistencial no se encuentra motivado, por lo tanto nuestro estudio es relevante ya que nos permitirá conocer si los trabajadores asistenciales de la Microred de Mariano Melgar se encuentran motivados y cuáles son los factores que determinan esto y su relación con el desempeño laboral con el fin de mejorar la calidad de atención a los pacientes.

El conocimiento sobre la motivación que se brindará al alcanzar este estudio en la Micro Red de Mariano Melgar relacionados al desempeño laboral de los recursos humanos nos permitirá tener una información sobre la realidad en los Centros de Salud, a partir de los resultados conseguidos las autoridades de la Microred de Mariano Melgar podrán plantear políticas locales de mejora sobre la motivación de los profesionales de los Centros de Salud de su jurisdicción, las cuales posteriormente pueden ser de referencia para la implementación de estrategias en los demás Centros de Salud que pertenecen a la Red de Salud Arequipa Caylloma considerando que la motivación es un factor que debe interesar a toda institución sobre todo aquellas que brindan atención en la salud de las personas, pues es poco factible tratar de alcanzar el funcionamiento correcto de una organización cuando los trabajadores no se encuentran motivados.

Los resultados que se obtendrán también servirán a la institución y profesionales de salud, para mejorar los programas instaurados y la implementación de estrategias para optimizar el desempeño laboral de los profesionales de salud según los objetivos institucionales; porque la conducta del recurso humano afecta positiva o negativamente en el desempeño laboral.

3. Marco Conceptual

1. MOTIVACION

La Motivación podemos definirla como “el impulso que puede llegar a iniciar, regir y conservar el comportamiento, hasta poder dominar y alcanzar la meta u objetivo que se desea en la institución”. Según Jones: es “la manera que se inicia, energiza, se sostiene, se dirige, se detiene la conducta, y con el tipo de reacción subjetiva que está presente en la organización mientras acontece todo esto”. “En resultante, la motivación es la declaración activa de las necesidades del recurso humano y ha sido eje de excesivas investigaciones y se ha considerado desde los más diversos puntos de vistas” (7).

Motivación Laboral: “Es la clave para que todas las instituciones puedan alcanzar el éxito de la empresa el que va a residir en lograr que el total de sus trabajadores aprecien que los objetos de esta se alinean con cada uno de sus propios objetivos personales, que van a ser idóneos de cubrir todas sus necesidades y satisfacer sus expectativas” (8).

1.1. Teorías de la Motivación

Hay múltiples y variadas teorías de la motivación entre las más distinguidas están la teoría de Jerarquía de las necesidades, Teoría de X y Y, la Teoría de los Dos Factores, Teoría de necesidades de McClelland y la Teoría del aprendizaje.

En el estudio se desarrollara la teoría de motivación de Herzberg que está centrada en el ámbito laboral. Esta teoría relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y relaciona factores extrínsecos con la insatisfacción.

Teoría de Motivación-Higiene (Frederick Herzberg).

Frederick Irving Herzberg (1923-2000), psicólogo de profesión fue uno de las personas más prestigiosas y populares en la gestión administrativa de empresas. Es primordialmente reconocido por su teoría del Enriquecimiento Laboral y la Teoría de la Motivación e Higiene.

“El modelo de Herzberg presume que todos los sujetos ostentan necesidades primordiales que deben satisfacerse. Herzberg postula que todos los sujetos que trabajan en organizaciones tienen dos conjuntos de necesidades básicas: necesidades motivadoras y necesidades higiénicas. A estas necesidades se les ha llamado también satisfactores e insatisfactorias, saciables o insaciables o también factores intrínsecos y extrínsecos” (9).

- a) **Factores extrínsecos o higiénicos:** “son elementos externos a la tarea su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción” (10). De esta manera, “Las necesidades de higiene, dependen del contexto físico y psicológico en que el empleado se desenvuelve en su labor, estas se satisfacen por los resultados, pueden ser agradables y cómodas según sean las condiciones de trabajo, con una apropiada retribución económica, así como asegurar la seguridad de permanencia laboral, que exista adecuadas relaciones entre todos los colaboradores que forman parte de la institución, y una inspección efectiva que permita desarrollar adecuadamente las actividades” (11).

Política y dirección de la empresa.

Esta enfocada a la capacidad de la empresa, al adecuado manejo de la organización, a la claridad de los sistemas de dirección basados en todas sus políticas. Todo individuo que pertenece a la institución posee líneas de comunicación dentro de esta política.

Supervisión. Vigila o inspecciona la faena que efectúa otra persona, para contribuir a desarrollar la actividad indicada bajo y de acuerdo a su capacidad y competencia.

Relaciones con el supervisor. Es el trato que se mantiene entre el empleado y el supervisor de una entidad. En labores muy estructuradas esta relación puede ir desgastándose, donde las relaciones profesionales son tensas y puede que el poder del regente se vea muy debilitado.

Condiciones de trabajo. Se refiere al ambiente físico (iluminación, ruido, ventilación, espacio, entre otros), el total de la cantidad de trabajo, medios/materiales, insumos que se encuentran disponibles, condiciones que aseguren la seguridad en el entorno de trabajo. Las condiciones de las organizaciones o establecimientos deben ofrecer estabilidad para poder instaurar seguridad laboral del empleado.

Salario/remuneración. Es el costo pagado en base a la labor realizada dentro de una institución se recibe una retribución. A esto se añaden comisiones, pago de movilidad, entre otros. Los haberes que logra percibe el personal de la salud constituyen los pagos que se compensan al tiempo y esfuerzo ofrecido en la atención de los pacientes (12).

Relaciones interpersonales. “las relaciones entre el superior y los subordinados dentro de una empresa”. “El autor menciona que es la comunicación que acontece entre superiores y los empleados de una institución según la teoría de las relaciones humanas; las relaciones interpersonales llegan a ser un fenómeno social significativo donde los subordinados deben recibir un flujo de información capaz de suplir sus necesidades y los jefes han de recibir de los subordinados un flujo de comunicación capaz de proporcionar una imagen de lo que sucede en la institución” (13).

b) Factores intrínsecos o motivadores: hacen referencia a la labor que se ejecuta, la presencia o ausencia de estos determina que los sujetos se sientan o no motivados.

“Tienen efectos positivos sobre las actitudes estando estos factores relacionados con la satisfacción del trabajo, los que pueden mejorar el rendimiento de dichos colaboradores. De esta manera estimulan a la gente a trabajar” (14).

“Busca la armonía entre los factores de higiene y los motivadores. Dándose a conocer que “toda persona que trabaja en condiciones de higiene que no son las adecuadas, podrá tener sensación de insatisfacción laboral”, con ello se manifiesta que cuando se perfeccionan las condiciones del ambiente profesional se llega a alcanzar la satisfacción de los individuos” (15).

Para representar los indicadores de los factores motivadores e higiénicos se está tomando de referencia a Herzberg & Mausner & Snyderman:

Dentro de los factores intrínsecos o motivacionales se consideran los siguientes indicadores:

Logro. “Después de lograr culminar o concluir un trabajo, o después de solucionar un problema o cumplir el trabajo deseado durante la jornada profesional denominamos a la expresión que tiene una persona, cuando lo realiza de manera exitosa”.

Reconocimiento. “Es la acción de reconocimiento que efectúa un superior hacia sus colaboradores. Esta se puede dar expresada en público, como también internamente o en reuniones de trabajo, para lo cual se pueden formular cartas de reconocimiento u otro tipo de documento en que se exprese o enuncie dicha felicitación un ejemplo de ello son las resoluciones, que tienen la finalidad de recompensar la labor que cumple un trabajador de manera eficiente esto podrá ser de beneficio para el crecimiento y desarrollo de la organización”.

“Alguno de estos actos pueden estar acompañado de premios y otros incluso pueden presentarse sin distinciones concretas, como es el caso del reconocimiento que se expresa o se da en forma verbal”.

El trabajo mismo. Mediante esta condición la persona menciona el trabajo como fuente de adecuados o negativos sentimientos. Esta puede ser una labor atrayente, creativa, desafiante y variada; o de lo contrario esta tarea se puede tornar rutinaria, asfixiante y muy dificultosa causando un ambiente tedioso para los trabajadores.

Responsabilidad. “Es la institución de la extensión de todas las labores y de cómo estas se pueden confrontar de la forma más adecuada que logre ser más positiva e integral para ayudar en un futuro al desarrollo de la institución. Es como el recurso humano responde de acuerdo a sus capacidades ya sea de manera individual o colectiva en su ambiente de trabajo.

Esta responsabilidad no es solo propia sino corresponde a todo el equipo de trabajo, ya que la demanda de los servicios de salud requiere de mucho compromiso y un adecuado manejo para poder lograr lo que es la satisfacción de los pacientes”.

Crecimiento y ascenso. Es el progreso profesional que se puede llegar a alcanzar en el interior de las instituciones de la salud, por distintas tareas y metas cumplidas que ayudan a su desarrollo, a finalización de diversas actividades y relaciones gracias a este proceso las personas avanzan a través de una cadena de ciclos identificadas. De tal manera la empresa brinda a sus colaboradores la posibilidad de desarrollarse tanto personal y/o profesionalmente; algunas veces ocurre que se presentan ciertos en los que los colaboradores sienten que la ausencia de una mejor formación no va a permitir un desarrollo positivo dentro de la institución, instaurando así un crecimiento negativo, esto va a incluir la poca valoración de las posibilidades de optimizar las destrezas profesionales (16).

Motivación en el ámbito laboral de la salud

“La motivación se vincula claramente con la actividad laboral en el sector salud; esta debe ser nutrida continuamente, para que el beneficio de los recursos humanos de salud no se pierda en trabajo, o para que un empleado se le motive adecuadamente para que este pueda conducirse mediante la práctica de ideas en que ayude a implantar metas y objetivos, que pueden ser personales y laborales que potencie el trabajo de los colaboradores de esta manera estos profesionales podrán ofrecer un servicio y una atención de calidad” (16).

Por lo citado la motivación resulta de un complejo de necesidades ya sean estas tanto de carácter biológico, psicológico y social que las podemos denominar vivencias, que nos generan aspiraciones tanto como la tendencia de sobresalir o realizar eficientemente nuestro trabajo.

La autodisciplina y el auto didactismo se ve beneficiada con la practica des estas necesidades. La indisciplina, la apatía y la deserción del personal es el resultado de una incorrecto y mala motivación; finalmente la persona busca agruparse con amigos externos distrayendo sus principales funciones en el lugar de trabajo estas distracciones llenan de alguna manera sus motivos personales.

Para orientar la motivación hacia el trabajo es preciso: que el recurso humano pueda y cubra sus necesidades primordiales. Que los insumos con los que cuenten sean los necesarios para poder realizar todas y cada una de sus actividades. Y que tanto las experiencias vividas anteriormente así como la actividad que se le propone realizar diariamente sean tomadas y aceptadas por el sujeto como positivas, es decir, sean interesantes en sí o le reporten algún beneficio concreto tanto para su persona como para el establecimiento.

“Es trascendental tomar en cuenta los factores que intervienen negativamente en la labor de los recursos humanos del sector salud, como son: tratos inadecuados, distracciones ambientales, complicaciones emocionales, relaciones inadecuadas con el grupo, falta de disposición, carencia de diversos medios que motiven y faciliten el trabajo, la falta de insumos, la falta de recursos humanos para abastecer adecuadamente a los usuarios todo ello debido a que por lo general no se sitúa al trabajador como centro del proceso producción-calidad. En ocasiones se encuentra en las empresas a ejecutivos con cierta problemática que le impide desarrollar adecuadamente su actividad laboral siendo ésta principalmente: económica, socio-afectiva y sus consecuencias; obstaculizando el proceso beneficioso de sus trabajadores que cae en una monotonía” (17).

Para poder producir el cambio es necesario poder contar con la participación amplia y activa del recurso humano que labora en la institución. Evidenciándose que la motivación es la clave desencadenante de los factores que incitan a la acción, es clara la relación que hay entre ambos procesos.

Por lo tanto es muy importante contar con un panorama general y profundo de las necesidades del ser humano y de buscar cual es la manera de poder satisfacerlas cada una de ellas y así llegar a formar un recurso humano positivo y sano en cada uno de los aspectos profesionales y personales.

2. DESEMPEÑO LABORAL

Es un proceso para establecer y definir qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en poder lograr y alcanzar todas sus actividades y objetivos profesionales. En general a nivel de una organización la medida del desempeño profesional brinda una evaluación acerca del cumplimiento de todas las metas y estratégicas planteadas a nivel individual (18).

El desempeño profesional, es definido como la “conducta que existe en los empleados, ya sea la que se presenta en el orden profesional, como aquella que se da en las relaciones con su entorno las cuales van a generar la creación de una atención integral de salud, es que de ahí se relaciona que la calidad del desempeño, está fusionada e integrada a la calidad de los servicios” (19).

2.1 Dimensiones del desempeño laboral

Se evalúa el nivel de competencias desde dos perspectivas:

2.1.1 Dimensión 1: Competencias del individuo

“Se realiza a través de la interacción social con otros. Consiste en evaluar las características o competencias que el individuo ya posee y que están relacionadas con el puesto” (20).

Iniciativa y excelencia: tiene determinación para poder aprender diversas y nuevas habilidades y ampliar sus horizontes. Se obtiene niveles óptimos de desempeño lo que genera que se suscite la innovación.

Integridad: es ser honesto, y asumir la responsabilidad que conllevan la toma de acciones colectivas e individuales lo que asevera la transparencia en la Administración de todos los Recursos disponibles.

Comunicación en todo nivel: es el trato que se relaciona con el personal este debe ser con respeto y justicia, desarrollando eficaces relaciones laborales con los jefes, colegas y clientes. Que produzca un clima laboral idóneo. Esta competencia requiere continuamente brindar una realimentación.

Supervisión/acompañamiento: compromete al personal a poder realizar el máximo y optimizar sus habilidades. Mediante el cual se proporciona clara dirección e información de soporte al personal y colegas.

Apertura para el cambio: comprende y muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros. Requiere y aprovecha la realimentación que recibe tanto de sus colegas y compañeros, desde diferentes ámbitos.

2.1.2 Dimensión 2: Competencias para el puesto

Mide las aptitudes necesarias para el buen y adecuado desempeño de un puesto.

Calidad Administrativa/programática: tiene un conjunto conocimientos y habilidades que le permitan ejecutar un correcto desempeño en su puesto de trabajo el cual se desarrolle con eficacia.

Trabajo en equipo: aplica estrategias que se apliquen entre colegas y supervisados logrando buscar la colaboración en el desarrollo de todas las acciones de la institución.

Trabajo con otras organizaciones: colabora, participa compartiendo planes, revela y promueve las oportunidades de ayudar, creando un clima amigable de cooperación.

Control interno: inspecciona en manera firme y cuidadosa la labor de los recursos humanos, esta debe realizarse de manera constantemente para poder lograr buscar la excelencia.

Sentido de costo/beneficio: utilizar de forma eficaz y logrando proteger y administrar adecuadamente el uso de los recursos e insumos que la empresa posee.

Toma de decisiones y solución de problemas: identifica las dificultades que se presentan y reconoce sus síntomas, estableciendo soluciones oportunas. Logrando desarrollar destrezas las que permitan posteriormente implementar decisiones en un período y de una manera pertinente.

Compromiso de servicio: desarrollar los servicios con la más alta calidad y cerciorándonos que el cumplimiento de estos se realicen en los plazos previstos. De esta manera se logra promover un buen servicio en todo nivel.

Enfoque programático: Implica el llamado trabajo de campo, buscando llegar con su gestión programática y de asistencia a todos los ámbitos de trabajo (21).

2.2 Evaluación del desempeño:

Es un proceso que se encarga de valorar de manera subjetiva la calidad de la labor que realiza un trabajador. Las organizaciones la utilizan para dar una adecuada retroalimentación al empleado sobre cómo debe desempeñarse reconociendo todas sus fortalezas y trabajando sobre sus debilidades, lo que ayuda y permite establecer necesidades de capacitación, dar distinciones, situar y evaluar a los empleados para proceder a realizar un ascenso, estableciendo la capacidad y su desempeño con la que se dispone dentro de la organización e identificando quienes logran alcanzar mejor sus expectativas y quienes no (22).

Toda persona debe recibir retroalimentación según el desempeño que ha generado, para poder observar cómo se desenvuelve en el ambiente de trabajo. Las principales razones son las siguientes:

- Una evaluación propicia al desarrollo de un juicio sistemático para fundamentar la posible incrementación de los salarios, de las promociones, de las transferencias y, en muchas ocasiones, puede llegar al despido de empleados.
- Permite comunicar a los empleados como marchan el trabajo, que se debe de cambiar en el comportamiento, en las acciones, en las habilidades o en los conocimientos.
- Posibilita que los subordinados conozcan lo que el líder piensa de ellos (23).

Dentro de la normatividad peruana existente, la evaluación de desempeño se define como “el proceso obligatorio, integral, sistemático y continuo de apreciación objetiva y demostrable del rendimiento del servidor público en cumplimiento de los objetivos y funciones de su puesto. Llevada a cabo forzosamente por las entidades públicas en la oportunidad, forma y condiciones que señale el ente rector” (24).

Desempeño Laboral en el ámbito de la Salud

La manera para poder establecer las diligencias que ejecutan los profesionales de salud es logrando medir el desempeño laboral el cual comprende eventos que se ajustan de acuerdo a las habilidades de aquellos que lo ejecutan de acuerdo a la organización. Para ser hábil en su desempeño, se pretende una “medida de la eficiencia y la eficacia”

Es decir el desempeño laboral en los profesionales de salud se demuestra mediante el trabajo llegando a cumplir los objetivos de los diferentes grupos de encargo tales como: médico, enfermeras, personal técnico entre otros.

El desempeño del profesional de salud es visto como la tarea que se efectúa en correspondencia al nivel jerárquico que el colaborador ocupa al encontrarse en un área determinada o en un servicio seleccionado por el centro de salud.

3. RELACION ENTRE LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL

En varios estudios se ha visto la relación entre la motivación y el desempeño laboral. En los estudios de Sum Mazariegos y Sánchez Pinto, los resultados logrados sobre la motivación, tienen semejanza ya que se demostró que la motivación influye en el desempeño laboral (25) (26).

“En el estudio realizado por Enriquez en el año 2014 se mencionó entre sus resultados la existencia de una influencia positiva y significativa que se encuentra entre la motivación y desempeño laboral, lo que indica que mientras mayor sea el grado de desempeño laboral, mejor habrán estado motivados los trabajadores; adicióna además que el grado de motivación de los encuestados fue de muy buena a excelente y el desempeño laboral entre muy bueno y excelente. En otro estudio desarrollado por Serrano en el año 2016 se concluye que los factores motivacionales intervienen de forma significativa en el rendimiento laboral de los empleados, asimismo alude que tanto la motivación intrínseca y extrínseca influyen de forma significativa en el beneficio laboral de los colaboradores” (27).

“Estos resultados permiten afirmar que se deben plantear e implementar estrategias que desarrollen los factores motivadores que le permitan al profesional de salud desempeñarse de una forma adecuada, puesto que este estudio determinara una influencia de los factores motivadores en el desempeño laboral, así como una dependencia entre las variables, por tanto una actitud motivacional del personal de salud va redundar en una prestación de servicio de alta calidad” (28).

3. Análisis de antecedentes investigativos

A nivel local

Título: “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Militar Regional de Arequipa”.

Autor: “Covinos Siles, Jessica Janitsa”.

Resumen: “Saber la conducta de los empleados de cualquier centro de Salud es elemental para los directores de toda institución, esto hará que se influya en el desempeño del empleado ya sea cuando se trata de la calidad de vida así como la calidad de prestación de actividades que esta realiza”. “La relación de la Motivación y Satisfacción Laboral forman una tarea imprescindible y puede ser determinada como indicador de la productividad y el desempeño laboral”.

Objetivo: “Determinar cuál es el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal del Hospital Militar”.

Método: “Este estudio es de tipo observacional y de corte transversal; la población que se estudio fue de 145 personas. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento que se manejo fue una encuesta tipo cuestionario”.

Resultados: “La población estudiada estuvo motivada en forma moderada, estando más motivados los odontólogos, obstetras, administrativos y médicos, siendo más alta en los trabajadores con menor edad”. “El nivel de satisfacción que prevaleció fue el nivel alto, esta fue más alta en los trabajadores con menor edad, y el personal que se encontró más satisfecho consto de los técnicos de laboratorio, psicólogos, médicos, técnicas de enfermería, odontólogos y enfermeras”. “Hubo una relación estadísticamente significativa entre la motivación y la satisfacción”.

Conclusión: “Hay relación entre la motivación y la satisfacción Laboral del personal que labora en esta institución” (29).

Título: “Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de Enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa –2013”.

Autor: “Paola Medina”.

Resumen:

Objetivo: “Favorecer en el progreso de la capacidad para establecer relaciones interpersonales e intrapersonales en los servidores del Servicio de Cirugía, Hospital Regional Honorio Delgado”.

Método: “Relacionar la motivación del personal y el desempeño laboral e instituir la preexistencia de una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de esta institución”.

Conclusión: “El Salario, Prestaciones, Seguridad, Ambiente Laboral y Aspiraciones Personales no son motivadores en este Hospital”; “Hay una buena relación entre motivación y desempeño laboral, se demostró que la Motivación en el personal de Enfermería tuvo una dependencia directa con el Desempeño Laboral en el 2013” (30).

A nivel nacional

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

Autor: “Girón Palomo, Carmen Delfina”.

Resumen:

Objetivo: “Establecer la relación que existe entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo”.

Método: “Se utilizó el método Hipotético-deductivo, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional”. “El diseño de investigación manejado fue no experimental y de corte transversal con orientación cuantitativa, la población estuvo conformada por 34 recursos humanos”. “Los instrumentos de investigación disponibles estuvieron en un interrogatorio para calcular el discernimiento sobre los factores motivacionales, y una guía de investigación para obtener datos sobre el rendimiento profesional previamente aprobados y viabilizados”. “Los datos logrados se calcularon y se analizaron a través del IBM SPSS 24. En el análisis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman para un $p < 0,05$ ”.

Resultados: “Se logró evidenciar una proporción significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de 0,665 el cual es muestra una correlación alta positiva y significativa, con lo que se asienta la hipótesis alterna”.

Conclusión: “Hay correlación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal de esta institución” (31).

Título: “Satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del profesional de salud, Servicio de Emergencia – Hospital Regional de Moquegua – 2013”.

Autor: “Paredes Choquehuanca, Guillermina Maritza”.

Resumen: “Se analiza la perspectiva del usuario sobre los niveles de calidad de los servicio de atención en emergencia de esta institución” .

Método: “Se utilizó para este estudio un estudio no probabilístico, la investigación utilizada fue de tipo transversal exploratorio y descriptivo realizándose una encuesta a pacientes y personal del servicio”.

Conclusión: “Se vio que la motivación del personal influye significativamente en la satisfacción del usuario en un 95%. Se puede afirmar que el personal se encuentra siempre con buenos ánimos y energía para desempeñar todas sus labores”. “Hay un buen grado de motivación que se visualiza en el nivel de satisfacción de usuario. El indicador EXTRÍNSECO es el más influyente”. “El usuario muestra una satisfacción altamente significativa con la atención brindada en el servicio de emergencias del Hospital” (32).

Título: “Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015”.

Autor: “Llagas Chafloque, María Graciela ”.

Resumen:

Objetivo: “Determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima- 2015”.

Método: “Se utilizó el método Hipotético-deductivo. El diseño que se utilizó fue no experimental y de corte transversal con dirección cuantitativa, la población de estudio fue de 30 profesionales de enfermería del servicio de neonatología. La técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento fue un cuestionario tipo Likert, con respecto a la motivación 19 preguntas y desempeño laboral de 31 preguntas”.

Resultados: “El 30% del personal muestran un nivel alto en la motivación, un 46.67% un nivel medio y un 23.33% un nivel bajo. Con respecto al desempeño laboral, el 36.67% del personal presentan un nivel eficiente, el 50% un nivel regular y el 13.33% un nivel deficiente.”.

Conclusión: “Hay una relación directa y positiva ($r= 0.850$) entre la motivación con el desempeño laboral” (33).

A nivel internacional

Título: “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua en el período 2016”.

Autor: “Zans”.

Resumen:

Objetivo: “Describir cual es el Clima Organizacional, identificar el desempeño, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral”.

Método: “Este fue un estudio de tipo descriptivo-explicativo con un enfoque cuantitativo con elementos cualitativo, se utilizó de instrumento un cuestionario y la entrevista”.

Conclusión: “El clima organizacional que existe en la EMPRESA es adecuada lo cual influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores” (34).

Título: “Motivación y desempeño laboral estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango -Guatemala”.

Autor: “SUM, Mónica”.

Resumen:

Objetivo: Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral en el personal de la empresa”.

Método: “La muestra estaba compuesta por 34 colaboradores de personal administrativo, empleándose la escala de Likert para inspeccionar el desempeño de los recursos humanos”. “El diseño fue de tipo descriptivo”.

Conclusión: “Se reafirmó la atribución de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimento de la zona 1 Quetzaltenango” (35).

Objetivos

Objetivo General

- Relacionar la Motivación y Desempeño Laboral de los Profesionales de salud en la Microred de Mariano Melgar

Objetivo Específicos

- Determinar la relación entre los Factores Extrínsecos de la Motivación y el Desempeño Laboral de los Profesionales de salud en la Microred de Mariano Melgar.
- Determinar la relación entre los Factores Intrínsecos de la Motivación y el Desempeño Laboral de los Profesionales de salud en la Microred de Mariano Melgar.

Hipótesis

- La Motivación tienen relación con el Desempeño Laboral de los Profesionales de salud en la Microred de Mariano Melgar.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

Técnicas

Según Altman es observacional, prospectivo y transversal

Instrumentos

Para este estudio se utilizara dos instrumentos de recopilación de información basada en un Cuestionario sobre Motivación de Herzberg (Anexo 1) y la Escala de

Autoevaluación del Desempeño (Anexo 2), los cuales serán aplicados en los trabajadores de la Microred de Mariano Melgar.

Materiales

Instrumentos de recolección de datos, material de escritorio, computadora, paquete estadístico.

2. Campo de verificación

2.1 Ubicación espacial

El estudio de investigación se realizará en el personal de Salud de la Microred de Mariano Melgar la que está constituida por el personal de Salud perteneciente al Centro de Salud I-4 de Mariano Melgar ubicado en la calle Ica 303 Mariano Melgar y en Puesto de Salud I-2 Atalaya ubicado en el PPJJ Atalaya Calle Espinar 100 .

2.2 Ubicación temporal

El estudio se realizará en el periodo de: Marzo a Julio del 2020

2.3 Unidades de estudio

Personal de Salud de la Microred de Mariano Melgar

2.4 Población

Un total de 110 trabajadores

TABLA 1

PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED DE MARIANO MELGAR

TIPO DE CONTRATO	N° DE TRABAJADORES
Personal Nombrado	75
Personal Contratado	32
Residentes de Medicina Familiar	3
Total	110

Fuente: Elaboración propia

Muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Se realiza el cálculo de la muestra (n) con la siguiente formula:

Donde:

- N = Total de la población 540
- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (seguridad del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

$$n = \frac{110 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.05)}{0.03^2 * (110 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.05)}$$

$$n = 104$$

Muestra obtenida de 104

Criterios de inclusión

Personal asistencial que labora en los establecimientos de salud ambos sexos con tiempo de servicio igual o mayor a 1 año.

Aceptaron voluntariamente participar en el estudio.

Criterios de exclusión

Personal que se encuentren de vacaciones o con descanso médico.

3. Estrategia de recolección de datos

3.1 Organización

Antes de la aplicación del instrumento se coordinará ciertas acciones previas:

Obtención de la autorización del Jefe de la Microred de Mariano Melgar para poder realizar las encuestas al personal de salud.

3.2 Recursos

Humanos:

Autor Katherine Virginia Urquiza Falcón

Asesor: Dra. Lourdes Calderon Vargas

Materiales:

- Útiles de escritorio
- Laptop
- Impresora

Financieros:

El presupuesto para la recolección de los datos y otras acciones investigativas fueron plenamente autofinanciados.

Validación de los instrumentos

Para este estudio se utilizara dos instrumentos de compilación de información basado en un Cuestionario sobre Motivación de Herzberg y la Escala de Autoevaluación del Desempeño, los cuales serán aplicados en los trabajadores de la Micro Red de Mariano Melgar.

Se utilizara la escala de Motivación basada en los planteamientos teóricos de Frederick Herzberg diseñado con la técnica de Likert, contiene 34 Ítems para medir los factores motivacionales y de higiene planteados por el autor, así como el nivel de motivación en general este será adaptado de la fuente Cervantes (2016) (Anexo 1).

Los cuestionarios de motivación fueron contestadas por el personal del centro de salud utilizando una escala de Likert seleccionando el nivel que más satisfaga su opinión.

Para evaluar el desempeño se adaptara la fuente aplicada en la encuesta validada en la Tesis presentada por el Maestro Oyague Huamán Dora Ysabel para optar el Grado Académico Maestra en Gestión Pública la cual obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.864 Oyague (2018). (Anexo 2)

3.3 Criterios para manejo de resultados

Los datos recogidos serán ingresados a una matriz de datos para la posterior realización del análisis estadístico correspondiente. Se utilizara el paquete estadístico SPSS, para procesar los datos. Se realizará análisis descriptivo mediante el cálculo de frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y de dispersión relativa. Se utilizará la prueba estadística chi cuadrado de independencia para verificar la asociación entre las variables cualitativas. Los cálculos se realizaran con un nivel de confianza de 95%.

IV. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	2020						
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre
Busqueda de informacion y elaboracion del proyecto	X	X					
Presentación del Proyecto de investigación			X				
Evaluacion y aprobacion y Proyecto			X				
Recolección de datos				X			
Ejecucion y Analisis estadistico					X	X	
Elaboracion del informe final y Presentacion del informe final							X

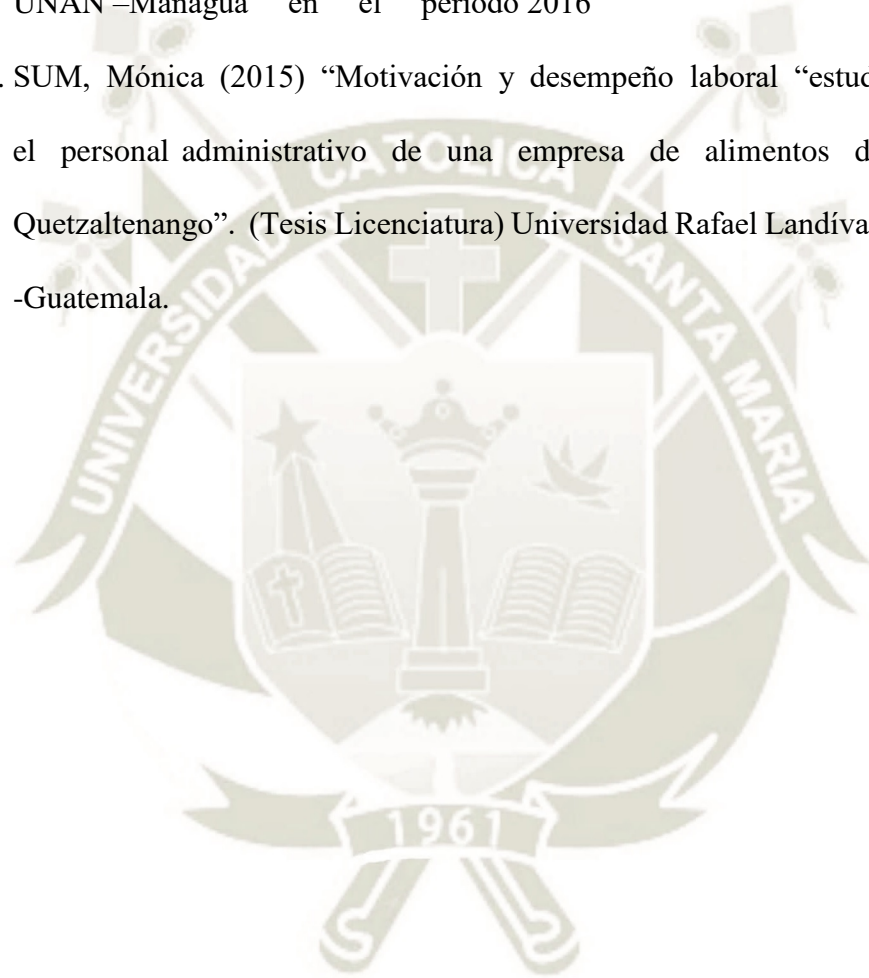
V. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Jenny V. Poma Cornejo. “Factores Motivacionales Y Su Relación Con El Nivel De Satisfacción Laboral En Las Enfermeras Del Servicio De Emergencia”.
2. Flores Fernández, Raquel. “Nivel De Motivación Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores Del Área De Alimentos Y Bebidas Del Consorcio Bon Gourmet De La Ciudad De Arequipa 2015”.
3. “ANÁLISIS SITUACIONAL DE AREQUIPA
<https://www.saludarequipa.gob.pe/epidemiologia/ASIS/Asis2015/ASIS%202015.pdf>”
4. “<http://www.saludarequipa.gob.pe/estadisticas-2-2/oei-infraestructura-sanitaria/>”
5. Amanqui Mamani, Rossmery Sarmiento Quispe, María Elena. “Motivación Laboral Y El Engagement Laboral En El Personal De Enfermería De Centro Quirúrgico Recuperación Y Central De Esterilización Del Hrhd. Arequipa Julio – 2017”
6. De La Jara Riquelme José Alfredo. “Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Arequipa – 2018”
7. “Motivación y Satisfacción Laboral en el Trabajo y sus Teorías 16/09/2012 en Conocimientos, Gestión del Personal y Mejora Continua”.
8. Ancieta y Poma (2018). “FACTORES MOTIVACIONALES Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA”
9. <https://psicoportal.com/teorias-psicologicas/teoria-de-la-motivacion-higiene-de-herzberg/>

10. ILLERA, ILLERA, Op. Cit., p. 134.
11. Huamani, J. (2015). “INFLUENCIA DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL, QUE LABORA EN LAS UNIDADES MILITARES DE LA TERCERA DIVISION DE EJERCITO CON SEDE EN LA GUARNICION DE AREQUIPA”
12. Casanova, F. (2002). “Formación profesional, productividad y trabajo decente. Boletín nº153 Cinterfor Montevideo”.
13. Chiavenato, I. (2005). “Introducción a la Teoría General de la Administración. Implicaciones de la teoría de las relaciones humanas. 7ma Edición”
14. Pinto Silvia, SILVA Ximena. “Teoría de los factores de Herzbert. Barranquilla: Universidad del Norte, 1992 p.87”
15. García, V., Merino, E. (2012). “La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables. Tesis Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. Universidad Valladolid”.
16. Herzberg, F., Mausner, B Y., Snyderman, B. (1967). "themotivation to work", john wiley, Nueva York. Recuperado 25 de setiembre 2016de: <http://manuelgross.bligoo.com/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion-actualizado#.V-bFLCjhDIU>
17. Chang, A (2010). “Estudio sobre la motivación laboral y el conocimiento sobre la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClellan en los médicos del hospital nacional Arzobispo Loayaza. Lima Perú: UNMSM”
18. “ROBBINS, STEPHEN P. y COULTER, MARY Administración. Octava edición”.
19. Paredes (2013) “Desempeño laboral y su relación con la motivación del profesional de salud, servicio de emergencia- hospital regional de Moquegua- 2012”.

20. Vigotsky. (1917). Pensamiento y habla. Coolihue clásica.
21. Br. Linares Marín Jacqueline Susan. “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017”
22. “Rue LW, Byars LL. Administracion : teoría y aplicaiones. Colombia: Alfaomega; 2000”.
23. James R. Evans y William M. “Administración y control de la calidad. 9a. Ed”.
24. Chiavenato, I. (2009). “Gestión de Talento Humano. Edí Mc.Graw Hill. Mexico”
25. Sum, M. (2015). “Motivación y desempeño laboral el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Tesis grado, Psicología Industrial. Universidad Rafael Landivar. Guatemala”.
26. Sánchez M.A (2011). “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital “Dr. Adolfo Princelara”. Puerto Cabello, Estado Carabobo. [Tesis grado especialista Gerencia pública]. Puerto Cabello”.
27. Enriquez P. (2014). “Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión México”.
28. Vigotsky. (1917). “Pensamiento y habla. Coolihue clásica”.
29. Covinos, Jessica (2017) “ Influencia de la motivación en la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Militar Regional de Arequipa” UNSA AREQUIPA
30. Medina M. (2013). “Relación entre la motivación y desempeño laboral del personal de enfermería servicio de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2013-2014 UCSM”
31. Girón Palomo 2018. “Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo-Callao”
32. Paredes (2013) “Desempeño laboral y su relación con la motivación del profesional de salud, servicio de emergencia- hospital regional de Moquegua- 2012”.

33. Llagas Chafloque, María Graciela (2015) “Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015”
34. Zans (2017). “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua en el período 2016”
35. SUM, Mónica (2015) “Motivación y desempeño laboral “estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la Zona1 de Quetzaltenango”. (Tesis Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango -Guatemala.



ANEXOS

ANEXO 1
FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO 1
CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN DE HERZBERG
“Factores intrínsecos y extrínsecos según Herzberg”

Datos generales:

Profesion _____ N° de cuestionario _____
 Edad _____ Sexo M () F ()
 Tipo de contrato _____ Tiempo laboral _____
 Institucion Laboral;

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de proposiciones con relación a la motivación que recibe en la institución. Se solicita su respuesta sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda a su respuesta cuan de acuerdo se encuentra con las proposiciones, tomando de ejemplo la tabla siguiente:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	PROPOSICIONES	1	2	3	4	5
1	“Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos”.					
2	“El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades”.					
3	“Las tareas que desempeño corresponden a mi función”.					
4	“Mi jefe reconoce por una labor bien realizada”.					
5	“Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo”.					
6	“Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar”.					
7	“Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo”.					
8	“Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes”.					

9	"Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio".					
10	"Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad".					
11	"Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad".					
12	"Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas".					
13	"Existen oportunidades de hacer línea de carrera".					
14	"Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional".					
15	"En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales".					
16	"Me siento conforme con mi horario laboral".					
17	"Entiendo claramente la misión y visión de la organización".					
18	"Mi organización difunde sus políticas y procedimientos".					
19	"Me siento conforme con las normas y políticas institucionales".					
20	"Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo".					
21	"Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo".					
22	"La gerencia es competente en llevar el servicio".					
23	"Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal".					
24	"Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas".					
25	"Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos".					
26	"Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores".					
27	"Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente".					

28	“Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo”					
29	“Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas”.					
30	“Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo”.					
31	“Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo”.					
32	“Recibo los beneficios de acuerdo a ley”					
33	“Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo”					
34	“Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo”					



ANEXO 2

Anexo 2: Instrumento de medición de la variable Desempeño Laboral

Edad: Sexo:

Tiempo de servicio:

Esta encuesta recoge sus opiniones acerca de motivación, y le llevará unos 10 minutos completarla.

Sus respuestas son anónimas, por lo que le solicitamos que conteste todas. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como piense o actúe, de acuerdo a la siguiente Escala:

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

Nº	ENUNCIADO	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy buena 4	Excelente 5
	<i>"Eficacia: Mejoría del Paciente De acuerdo a su experiencia en este centro de Salud, Ud. Considera"</i>					
1	"La atención que reciben los pacientes o usuarios solucionan sus problemas de salud"					
2	"Los procedimientos y técnicas que se emplean solucionan las necesidades del paciente o usuario".					
3	"Antes que se atienda un paciente ya se encuentran los resultados de los exámenes solicitados por el médico"					
	Eficacia: Número de pacientes atendidos					
4	"Todos los pacientes o usuarios programados en los turnos de trabajo logran ser atendidos"					
5	"Tiene un registro de atención diaria de los pacientes, usuarios, expedientes, o casos atendidos"					
	Eficacia: Protocolo de atención					
6	"Se usan protocolos establecidos para atender a los pacientes o usuarios".					
7	"Recibí capacitación para el uso de manuales de procedimiento de trabajo en su área "					
8	"Recibí los protocolos de atención de su área de trabajo"					
	Eficiencia: Tiempo de atención					
9	"El tiempo de atención es suficiente para que usted atienda a sus pacientes, usuarios o tareas"					
10	"Cumple usted con el tiempo asignado en el protocolo de atención para atender a los pacientes"					
	Eficiencia : Recursos utilizados					
11	"Cuenta con los insumos necesarios para atender a sus pacientes, usuarios o tareas"					
12	"Tiene un ambiente adecuado para atender a los pacientes, usuarios o tareas"					
13	"Se entrega mascarillas, guantes, , mandil, gorro u otros para atender a los pacientes"					

	Eficiencia : Disponibilidad de personal					
14	"Se cuenta con el personal necesario para realizar actividades extramurales"					
15	"Se cuenta con los profesionales necesarios para atender a los pacientes según nuestra capacidad de atención"					
16	"Se cuenta con el personal disponible para atender los casos en que el personal asistencial este con licencia de enfermedad"					



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

"El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes".

La presente investigación es conducida por _____, de la Universidad _____ . La meta de este estudio es _____.

"Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente _____ minutos de su tiempo. Lo que se responda de esta encuesta se transcribirá después las ideas que usted haya expresado".

"La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas".

"Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas".

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por _____. He sido informado de que la meta de este estudio es _____.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

"Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a _____ al teléfono _____".

"Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a _____ al teléfono anteriormente mencionado".

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha