



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS GLOBALES

**La motivación de los trabajadores y su relación con el desempeño
laboral de una IPRESS en Lima, con enfoque global**

TESIS
Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de
Negocios Globales

AUTOR
Cornejo Alfaro, Carlos Antonio
ORCID: 0009-0008-1024-5032

ASESORA
Casas Quispe, María Isabel
ORCID: 0000-0002-0445-374X

Lima, Perú
2023

Metadatos Complementarios

Datos del autor

Cornejo Alfaro, Carlos Antonio

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 72620014

Datos de asesora

Casas Quispe, María Isabel

Tipo de documento de identidad de la ASESORA: DNI

Número de documento de identidad de la AESORA: 45705128

Datos del jurado

JURADO 1: Escalante Flores, Jorge Luis, DNI: 09390378, ORCID:
0000-0002-4942-5283

JURADO 2: Mendez Vicuña, Carlos Alberto, DNI: 07128084, ORCID:
0000-0001-7809-5781

JURADO 3: Vílchez Túpac, Ana María, DNI: 45792969, ORCID: 0000-
0002-5919-0086

JURADO 4: Valle Huertes, Alexander Aurelio, DNI: 10745465, ORCID:
0000-0002-2508-5667

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

Dedicatoria

Dedico mi tesis con todo mi corazón a mis
padres, sin ellos no lo hubiera logrado

Agradecimientos

Gracias a mi universidad por haberme permitido formarme en ella, a todos los que me apoyaron y motivaron en la tesis, un especial agradecimiento a la profesora Isabel Casas por su profesionalismo y paciencia.

Presentación

La presente tesis titulada “La motivación de los trabajadores y su relación con el desempeño laboral de una IPRESS en Lima, con enfoque global”, busca demostrar y analizar la influencia de la motivación de los trabajadores en el desempeño laboral del personal administrativo de la IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) el cual será considerado como objeto de mi estudio a fin de alcanzar una visión amplia de la situación actual del área administrativa y brindar propuestas de mejora para elevar el desempeño laboral. Por información del área de Operaciones con la llegada del COVID-19 la IPRESS tuvo un gran crecimiento, lo que llevo a que recaiga mucha carga operativa en los trabajadores. Por lo que, se recolecto la información necesaria para poder analizar las variables, dimensiones y los indicadores del trabajo de investigación, se creó un cuestionario con respuestas basadas en la escala de Likert fundamentada en las variables motivación (1) y desempeño laboral (2). Los datos recolectados en el cuestionario serán procesados y analizados en el programa estadístico SPSS 27, pudiendo probar de esta forma la repercusión que existe entre las variables.

Por tanto, el desarrollo de la investigación se planteó en seis capítulos, los cuales serán detallados a continuación:

En el Capítulo I, se exhibe la problemática del estudio, el diagnostico, los problemas, los objetivos, la justificación e importancia de la investigación, así como los alcances y limitaciones del trabajo de investigación.

En el Capítulo II, se explica el marco teórico-conceptual con los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas y las definiciones de los principales términos del trabajo de investigación.

En el Capítulo III, se exponen las hipótesis, variables, sus dimensiones e indicadores que se desarrolla en el trabajo de investigación, de igual manera aquí se encuentra la matriz de consistencia.

En el Capítulo IV, se describe el tipo, método y diseño que se consideran en el presente trabajo de investigación.

En el Capítulo V, detallo los resultados, así como la discusión del trabajo, donde se analizan los datos cuantitativos, contrasto las hipótesis y se brinda una propuesta de mejora, basado en las respuestas de los encuestados.

Por último, en el Capítulo VI, se redactan las conclusiones, en base a los resultados obtenidos posterior al desarrollo de la encuesta. Se incluirá también las recomendaciones que se brindaran a la organización con el fin de que puedan mejorar estas deficiencias que se encontraron. Adicional se adjuntaron los apéndices.

Índice de Contenido

CAPÍTULO I:	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Formulación del problema	1
1.1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.2 Diagnóstico de la empresa	3
1.1.3 Pronóstico del problema	7
1.2.3 Problemas secundarios.....	12
1.3. Objetivos generales y específicos	13
1.3.4 Objetivos Específicos	13
1.4. Justificación e importancia del estudio.....	13
1.4.3 Justificación teórica	13
1.4.4 Justificación práctica	13
1.4.5 Justificación metodológica	14
1.4.6 Importancia del estudio.....	14
1.5. Alcance y Limitaciones	14
CAPÍTULO II:.....	16
MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	16
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	19
2.2. Bases teórico-científicas	23
2.2.1 Marco Histórico	23
2.2.1.1. Marco Histórico de la motivación	23
2.2.1.2. Marco Histórico del desempeño laboral	27
2.2.2. Marco Legal.....	29
2.2.2.2. De los empleados.....	29
2.2.2.3. Relativo a la autoridad administrativa de trabajo	31
2.2.3. Marco teórico.....	32
2.2.3.1. Variable 1: Motivación	33
2.2.3.2. Dimensiones de la Motivación laboral según McClelland	40
2.2.3.2.1. La motivación por el logro.....	40
2.2.3.2.2. La motivación de poder	41

2.2.3.2.3. La motivación por la afiliación.....	41
2.2.3.3. Variable 2: Desempeño laboral.....	42
2.2.3.4. Dimensiones del desempeño laboral.....	46
2.2.3.4.1. Desempeño en la tarea	46
2.2.3.4.2. Desempeño en el contexto	47
2.2.3.4.3. Comportamientos laborales contraproducentes	48
2.3. Estado del Arte:	49
2.4. Definición de términos básicos.....	55
CAPÍTULO III:	58
HIPÓTESIS Y VARIABLES	58
3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	58
3.1.1. Hipótesis General.....	58
3.1.2. Hipótesis Específicas	58
3.2. Las variables de estudio y su operacionalización	59
CAPÍTULO IV:	62
MÉTODO	62
4.1. Tipo y método de investigación.....	62
4.1.1. Por el propósito.....	62
4.1.4. Por el método.....	63
CAPÍTULO V:	72
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	72
5.1. Análisis e interpretación de los resultados.....	72
5.1.1. Análisis e interpretación de los resultados descriptivos	72
5.1.2. Análisis e interpretación de los resultados inferenciales	99
Hipótesis General:	99
5.2. Contrastación de Hipótesis	101
5.3. Discusión de los resultados.....	106
5.4. Benchmarking.....	108
5.5. Actividades para la mejora continua.....	112
Capítulo VI	114
Conclusiones y Recomendaciones.....	114
Referencias	118
Apéndices	125

Índice de Tabla

Tabla 1: Matriz DAFO cruzado.....	3
Tabla 2: Definición de la Motivación según algunos autores.....	26
Tabla 3: Definición de desempeño laboral según autores	28
Tabla 4:Matriz de la variable Motivación.....	59
Tabla 5: Matriz de la variable Desempeño laboral	60
Tabla 6: Matriz de consistencia	61
Tabla 7: Dimensiones del cuestionario.....	67
Tabla 8: Interpretación del Coeficiente de confiabilidad.....	69
Tabla 9: Pregunta 1.....	72
Tabla 10: Pregunta 2.....	73
Tabla 11: Pregunta 3.....	74
Tabla 12: Pregunta 4.....	75
Tabla 13: Pregunta 5.....	76
Tabla 14: Pregunta 6.....	77
Tabla 15: Pregunta 7.....	79
Tabla 16: Pregunta 8.....	80
Tabla 17:Pregunta 9.....	81
Tabla 18: Pregunta 10.....	83
Tabla 19: Pregunta 11.....	84
Tabla 20: Pregunta 12.....	85
Tabla 21: Pregunta 13.....	86
Tabla 22: Pregunta 14.....	87
Tabla 23: Pregunta 15.....	88
Tabla 24: Pregunta 16.....	89
Tabla 25: Pregunta 17.....	90
Tabla 26: Pregunta 18.....	91
Tabla 27: Pregunta 19.....	92
Tabla 28: Pregunta 20.....	93
Tabla 29: Pregunta 21.....	94
Tabla 30: Pregunta 22.....	96
Tabla 31: Pregunta 23.....	97
Tabla 32: Pregunta 24.....	98

Tabla 33:Resumen de procesamiento de casos.....	99
Tabla 34:Prueba chi-cuadrado	100
Tabla 35: Medidas simétricas	100
Tabla 36: Resumen de procesamiento de casos H1	101
Tabla 37:Prueba Chi-cuadrado H1	101
Tabla 38:Coeficiente de contingencia H1.....	102
Tabla 39: Resumen de procesamiento de casos H2.....	103
Tabla 40: Prueba Chi-cuadrado H2	103
Tabla 41: Medidas Simétricas H2.....	104
Tabla 42: Resumen de procesamiento de casos H3	104
Tabla 43:Prueba Chi-cuadrado H3	105
Tabla 44: Coeficiente de contingencia H3.....	106
Tabla 45: Benchmarking Internacional	108
Tabla 46: Benchmarking Nacional	111

Índice de figuras

Figura 1 - Proceso de motivación	25
Figura 2- Pirámide de las necesidades humanas de Maslow	35
Figura 3 - Teoría ERC	36
Figura 4- Efectos de los factores higiénicos y motivacionales	37
Figura 5- Factores que producen satisfacción o insatisfacción.....	38
Figura 6 - Diagrama sobre la organización por objetivos.....	39
Figura 7 - Resumen del procesamiento de casos	69
Figura 8 - Estadística de fiabilidad	70
Figura 9 – Pregunta 1.....	72
Figura 10 – Pregunta 2.....	73
Figura 11 – Pregunta 3.....	74
Figura 12 – Pregunta 4.....	75
Figura 13- Pregunta 5	76
Figura 14- Pregunta 6	78
Figura 15- Pregunta 7	79
Figura 16- Pregunta 8	80
Figura 17- Pregunta 9	82
Figura 18- Pregunta 10	83
Figura 19- Pregunta 11	84
Figura 20 - Pregunta 12	85
Figura 21 - Pregunta 13	86
Figura 22 - Pregunta 14	87
Figura 23 - Pregunta 15	88
Figura 24 – Pregunta 16.....	89
Figura 25 – Pregunta 17.....	90
Figura 26 – Pregunta 18.....	91
Figura 27 – Pregunta 19.....	92
Figura 28 – Pregunta 20.....	94
Figura 29 – Pregunta 21.....	95
Figura 30 – Pregunta 22.....	96
Figura 31 – Pregunta 23.....	97
Figura 32 – Pregunta 24.....	98

Resumen

“La motivación de los trabajadores y su relación con el desempeño laboral de una IPRESS en Lima, con enfoque global”, se investigó la relación que la motivación ejerce sobre el desempeño laboral en una IPRESS. Tiene como objetivo general Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de una IPRESS en Lima, con enfoque global. En el trabajo de investigación se aplicó un método hipotético-deductivo, diseño no experimental de carácter transversal, de tipo descriptivo y correlacional. El instrumento utilizado para la recolección de datos es la encuesta con un formato de la escala de Likert, el cual constara de 24 preguntas que serán aplicados a una muestra de 50 colaboradores. Recolectada la información de la muestra, es procesada y analizada en el programa estadístico SPSS 27. Los resultados nos indican que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de una IPRESS en Lima. Luego de obtener los resultados se concluye que existe una relación entre las variables, esto se debe a que el p-valor es < 0.05 , por lo tanto, cae en zona de rechazo y la hipótesis nula se rechaza, siendo la hipótesis alternativa aceptada.

Palabras clave: Motivación, Desempeño, IPRESS.

Abstract

“The motivation of workers and its relationship with the work performance of an IPRESS in Lima, with a global approach”, the relationship that motivation exerts on work performance in an IPRESS was investigated. Its general objective is to determine the relationship between motivation and work performance of an IPRESS in Lima, with a global approach. In the research work, a hypothetical -deductive method was applied, a non-experimental design of a cross-sectional, descriptive, and correlational nature. The instrument used for data collection is the survey with a Likert scale format, which will consist of 24 questions that will be applied to a sample of 50 employees. Once the sample information is collected, it is processed and analyzed in the SPSS 27 statistical program. The results indicate that there is a significant relationship between motivation and work performance of an IPRESS in Lima. After obtaining the results, it is concluded that there is a relationship between the variables, this is because the p-value is <0.05 , therefore, it falls into the rejection zone and the null hypothesis is rejected, the alternative hypothesis being accepted.

Keywords: Motivation, Performance, IPRESS

Resumo

A motivação dos trabalhadores e sua relação com o desempenho do trabalho de um IPRESS em Lima, com uma abordagem global”, foi investigada a relação que a motivação exerce sobre o desempenho do trabalho em um IPRESS. Seu objetivo geral é determinar a relação entre motivação e desempenho no trabalho de um IPRESS em Lima, com uma abordagem global. No trabalho de investigação foi aplicado, um método hipotético-dedutivo e um desenho não experimental de natureza transversal, descritiva e correlacional. O instrumento utilizado para coleta de dados é a pesquisa com formato de escala Likert, que será composta por 24 questões que serão aplicadas a uma amostra de 50 funcionários. Uma vez coletadas as informações da amostra, elas são processadas e analisadas no programa estatístico SPSS 27. Os resultados indicam que existe uma relação significativa entre a motivação e o desempenho no trabalho de um IPRESS em Lima, Após a obtenção dos resultados, conclui-se que existe relação entre as variáveis, isto porque o p-valor é <0.05 , portanto, cai na zona de rejeição e rejeita-se a hipótese nula, aceitando-se a hipótese alternativa.

Palavras-chave: Motivação, Performance, IPRESS.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema

1.1.1 Planteamiento del problema

En toda empresa, los colaboradores son el recurso más importante, una organización no podría alcanzar sus metas sin los trabajadores, para lograr un desarrollo empresarial sostenible y de calidad en el tiempo, hay que saber cuidar y valorar este recurso por lo que hay que preocuparse en el crecimiento personal de los trabajadores.

La problemática laboral en algunas empresas debido a la pandemia del COVID-19 ha ido en aumento, ya que muchas veces los trabajadores pasan más de 8 horas frente al computador debido a que muchos procesos se hicieron más lentos y rigurosos. Algunas empresas se vieron beneficiadas, pero otras perjudicadas ya que el COVID-19 llevó a la suspensión parcial o total de sus actividades productivas tomando medidas drásticas como la reducción de personal.

En el marco de la pandemia se hace necesario resaltar que el efecto del COVID-19 fue muy beneficioso para la IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud), ya que trajo consigo muchas oportunidades de trabajo, el desarrollo del estudio se enfocará en su sede situada en la provincia de Lima distrito de Miraflores ya que cuenta con otra sede en el departamento de Arequipa. La IPRESS que analizaremos es una institución prestadora de servicio médico de apoyo en la modalidad de atención domiciliaria; aplicando las mejores prácticas en gestión del riesgo y recurso tecnológico. Una IPRESS

que cuenta con más de 15 años de experiencia laborando en el rubro de la salud con la implementación de distintos programas. Los servicios que esta IPRESS ofrece son los siguientes: atención médica a domicilio o tele consulta, terapia física y rehabilitación, clínica de heridas, ambulancia, farmacia, laboratorio y call center. Lo que a su vez originó sobrecarga de funciones a los trabajadores sin incentivos o beneficios para los mismos.

Por consiguiente, el problema principal es la baja motivación y desempeño de sus colaboradores, haciendo énfasis en aquellos trabajadores del área administrativa situados en la oficina.

En el tiempo que lleve trabajando en la empresa muchos compañeros tenían la incertidumbre de su continuidad en la empresa, esto es debido a que de forma continua se cometían errores operativos, lo cual en muchos casos era sancionado por el jefe de área/administración. En algunos casos los trabajadores eran sancionados con descuentos a fin de mes, generando que muchos trabajadores renuncien. Entre otros problemas esto genera que los trabajadores no estén motivados lo que lleva a que no logren desempeñar sus funciones de manera óptima.

1.1.2. Diagnóstico de la empresa

Tabla 1: Matriz DAFO cruzado

MATRIZ DAFO CRUZADO	Principales Oportunidades	Principales Amenazas
Principales Fortalezas <ul style="list-style-type: none"> • Trabaja los 365 días del año • Convenio con diversos proveedores • Cuenta con los equipos tecnológicos suficientes • Gama de servicios amplia. • Ofrece diversas campañas de Marketing. • Creación de una clínica en la ciudad de Arequipa. • Apertura de consultorio en el distrito de Miraflores. • El personal en puestos estratégicos cuenta con más de dos años en la empresa. 	Estrategias FO <ul style="list-style-type: none"> • Hacer énfasis en las personas sobre una supervisión constante en lo que es salud, más aun luego del COVID-19 y las consecuencias que trajo. • Brindar distintas promociones por servicio. • Ofrecer nuevas variedades de servicio. • Participación y opinión de trabajadores de las áreas operativas para mejorar ciertos procesos • Involucrar a los trabajadores en ciertas reuniones de toma de decisiones. 	Estrategias FA <ul style="list-style-type: none"> • Invitar a las personas que vivan cerca de la clínica y consultorio a pasar una consulta gratis (previo agendamiento). • Los clientes que compartan en sus redes sociales las publicaciones del IPRESS podrán gozar de ciertos descuentos en la amplia gama de servicios. • Identificar socios no competidores
Principales Debilidades <ul style="list-style-type: none"> • Personal no motivado. • El crecimiento personal dentro de la empresa es nulo o escaso. • No hay una dirección estratégica clara. • Exceso de problemas operativos. • No se reconoce al personal. 	Estrategias DO <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer descuentos para los trabajadores y sus familias en la amplia gama de servicios que la IPRESS ofrece • En la actualidad gracias a los nuevos canales de comunicación se puede compartir la dirección estratégica de la IPRESS. • En lugar de sancionar a los trabajadores, podrían recompensar a los que cometan menos errores operativos, lo cual sería un incentivo a los trabajadores. 	Estrategias DA <ul style="list-style-type: none"> • Plantear una reestructuración de la empresa con la intención de reducir el trabajo en exceso de las áreas operativas. • Promover los ascensos en la empresa para generar mayor compromiso en los trabajadores y al logro de objetivos • Capacitar a los trabajadores en sus áreas y así reducir los problemas operativos y de esta forma brindar un servicio de mayor calidad. • Diferenciarse de la competencia, empezando por la calidad y cantidad de servicio.

Nota. Elaboración propia.

Según Nikulin y Becker (2015), define la herramienta FODA como la creación de una matriz en la cual podemos identificar y analizar una lista de factores tanto internos como externas, que se dividen a su vez en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, Los cuales pueden tener una influencia en el desempeño laboral de los colaboradores.

En ese sentido, es una herramienta de apoyo muy importante para poder lograr una toma estratégica de decisiones en base, posterior a identificar estos factores se van a contraponer aquellos factores internos y externos que pueden repercutir en las actividades de la empresa, lo cual nos permitirá generar ciertas estrategias basándonos en las fortalezas de la IPRESS, podremos corregir las debilidades, tomar una ventana de las oportunidades y mitigar las amenazas.

- Estrategias Ofensivas (Fortalezas y Oportunidades):

La IPRESS situada en Miraflores tiene una gran oportunidad de crecimiento en el sector salud, esto se debe principalmente porque el COVID-19 a nivel global causó diversos problemas lo que generó que muchas personas se preocupen más por su salud, por lo tanto, mediante campañas se puede promover una constante revisión médica.

Según el Centro para el control y la prevención de enfermedades (CDC, 2022):

“Es posible que las afecciones posteriores al COVID-19 no afecten a todos de la misma manera. Las personas con afecciones posteriores al COVID-19 pueden tener problemas de salud con diferentes tipos y combinaciones de síntomas durante diferentes periodos. Aunque los síntomas de la mayoría de los pacientes mejoran lentamente con el tiempo, hablar con su proveedor de atención médica acerca de sus síntomas posteriores al COVID-19 podría ayudar a identificar nuevas afecciones. Para algunas personas, las afecciones posteriores al COVID-19 pueden durar semanas, meses o años después de haber tenido COVID-19 y a veces pueden provocar una discapacidad.”

A raíz del COVID-19 algunas personas quedaron con distintos tipos de secuelas, la IPRESS podría hacer llegar a estas personas que vendrían a ser potenciales clientes todos los conocimientos y servicios que ofrece, ya que poseen una variedad de

profesionales, desde técnicos de toma de muestra, licenciados de enfermería, licenciados de terapia, licenciados en nutrición, psicólogos y doctores (generales y especialistas).

Los autores Zhang y Leana (2016), indican que los trabajadores podrían tener participación en la empresa, pero debe estar regulada por lineamientos eficaces, tal como, esquemas de participación de trabajo, donde los colaboradores tengan la posibilidad de contribuir en decisiones, esta participación sería de manera formal, directa y a largo plazo. La participación de los colaboradores será enfocada en todas las actividades que les compete al puesto del trabajo, generalmente lidiando con cómo está organizado, qué se hace, quién hace qué, etc.

Los trabajadores más antiguos de la IPRESS son aquellos que están más comprometidos con la empresa, por ende, su opinión y conocimientos adquiridos externamente y en la experiencia del puesto es importante, buscar esta cercanía gerencia-áreas administrativas puede ser un apoyo bilateral, donde ambas partes sean las beneficiadas en bien de la empresa. Esto fomentaría mayor compromiso y lealtad por parte de los trabajadores.

- Estrategias de confrontación (Fortalezas y Amenazas):

La IPRESS sabe que tras la pandemia el cuidado por la salud se volvió más importante, las personas son más conscientes del cuidado de la misma y que la mejor defensa es la prevención. En consecuencia, la competencia en el sector salud va en aumento, la IPRESS frente a esta amenaza podría invitar a aquellas personas que viven en zonas cercanas a la empresa a que pasen una consulta gratis en sus instalaciones previo registro y verificación, esto puede ser un primer contacto para que luego sea un posible cliente recurrente.

- Estrategias de refuerzo (Debilidades y Oportunidades)

Es necesario incidir en los problemas que tienen los trabajadores de la empresa, en primer lugar la baja motivación de los trabajadores, no hay reconocimiento hacia ellos generando un desinterés por los colaboradores generando errores operativos, esto lleva a que la empresa por querer subsanar estos problemas sancionan a quienes lo cometan, con estas debilidades mencionadas la empresa podría cambiar su forma de “corregir” a los empleados, podría empezar a capacitarlos, ya que cada vez hay más información y teorías que pueden ser aplicadas, por otro lado en lugar de sancionar a los trabajadores con descuentos de su salario, podrían hacer lo contrario felicitar y si está en posibilidades de la empresa reconocer económicamente a quienes cometan menos o ningún error. De esta forma los trabajadores tendrían más cuidado debido al incentivo.

- Estrategias Defensivas (Debilidades y Amenazas)

Es necesario incidir en que la empresa necesita capacitar a sus trabajadores, para poder hacer frente a la competencia, mientras más conocimientos y preparación tengan en las distintas áreas, la IPRESS va poder diferenciarse del resto de competidores.

En esa misma línea con el fin de captar nuevos clientes la IPRESS tiene que demostrar ser más competitiva que el resto de empresas, pero para que suceda los trabajadores deben estar comprometidos y sentir el respaldo de la empresa, para lograr esto, la IPRESS tiene que promover los ascensos y reconocimientos a los trabajadores, de esta forma estarán más motivados y estarán más motivados en lograr los objetivos de la empresa. Además, va generar un grado de lealtad con la empresa.

1.1.3. Pronóstico del problema

No cabe duda que, si la empresa no toma medidas drásticas dentro de la organización, le espera un futuro desfavorable, esto es debido a que el recurso más importante de toda empresa es el capital humano y si los empleados deciden renunciar o no estar comprometidos con la empresa, la empresa podría incluso irse a la quiebra.

Primero analizaremos las debilidades de la IPRESS, con relación el estado motivacional de los trabajadores si la empresa no logra generar un cambio positivo, el desempeño de los trabajadores también se verá mermado, esto se debe a que los errores operativos son reincidentes perjudicando la imagen de la empresa con sus clientes, como consecuencia las quejas y reclamos se incrementan; y la calidad de trabajo en conjunto se ve afectada.

En lo concerniente al exceso de errores operativos por parte del personal de la empresa, como se mencionó líneas arriba es causado por una sobre carga de funciones de la misma forma el exceso de horas de trabajo que muchas veces no son económicamente reconocidas, lo que realmente es malo para la IPRESS, la baja motivación de los trabajadores se transmite a los clientes con estos errores y se verá resultado en una disminución de ingresos. El desempeño del colaborador también disminuyo ya que en ocasiones cuando se les indican o notifican que probablemente tengan nuevas funciones, la mayoría se colaboradores indican sentirse insatisfechos.

Por otro lado, algunos trabajadores no se logran integrar al equipo, no comunican los problemas que pueden estar teniendo y deciden no compartir con el resto de compañeros. Esto sucede en su mayoría con los colaboradores nuevos y/o aquellos trabajadores que en algún momento fueron sancionados por un error y deciden no compartir más con sus compañeros. Este problema es sumamente importante porque en

ocasiones estos trabajadores pueden cometer errores intencionales que puedan perjudicar al resto de compañeros o a su área.

Con respecto a no brindar oportunidades de desarrollo personal y profesional dentro de la empresa, la IPRESS puede perder estos talentos, es necesario si una empresa quiere crecer en el tiempo y alcanzar sus objetivos a largo plazo mantener a sus trabajadores informados sobre un plan de carrera, de esta forma logramos motivar a los trabajadores y en tal sentido tendremos su atención y concentración en las actividades del día a día. Contar con un trabajador comprometido es más eficiente para la empresa que un colaborador que se encuentra a disgusto. Por otro los mejores colaboradores por área, que son una primera opción para poder ascender de puesto, son personas que saben lidiar con las situaciones que pueden ser complicadas para algunos, son creativos y están constantemente aportando ideas para que la operatividad de la IPRESS no se detenga, por esta razón hay que mejorar en este aspecto.

En referencia a que no existe una dirección estratégica clara, la IPRESS tiene muchos problemas operativos, debido a que la empresa no determina de forma clara la metodología, presupuestos y acciones que se llevan a cabo lo que genera en muchas ocasiones a la improvisación de los empleados. Por otro lado, los procesos que la IPRESS determina no se desarrollan con eficiencia, ya que no se tiene un control sobre las mismas. Lamentablemente este tipo de errores elevan los costos de la empresa, ya que se toman decisiones de último minuto en distintas áreas administrativas con la finalidad de solucionar diversos eventos que puedan acontecer. Un ejemplo es que no se cuenta con una lista de proveedores actualizados de equipos médicos, material de oficina, una lista amplia de transportistas para el traslado de personas y equipos especiales. así pues, en un momento de urgencia las áreas optan por realizar compras aceleradas. El desempeño del colaborador también se ve afectado, al no tener sus

responsabilidades claras, se omiten procesos afectando el desempeño personal y de los compañeros.

De la misma forma que no se reconozca a los buenos trabajadores de la empresa, causa que los buenos empleados no se encuentren motivados y consideren el poder conseguir otro empleo con mejores beneficios. Esto es perjudicial para la IPRESS como resultado estos talentos podrían ir a la competencia con el fin de demostrar todas las capacidades a las cuales no tuvo oportunidad, propagar sus conocimientos en pro de la organización y brindar ideas que pueden ayudar al negocio.

1.1.4. Control del pronóstico

A fin de que el pronóstico ya mencionado en el título anterior no suceda y perjudique más a la empresa, se tienen que analizar ciertos controles con el fin de reducir o mitigar las falencias de la empresa. Analizamos algunas medidas que la IPRESS puede considerar con el objetivo de no perder grandes talentos y evitar el incremento de sobrecostos innecesarios.

Es por ello que la baja motivación de los trabajadores sería el primer punto a tomar en cuenta para realizar una mejora dentro de la IPRESS, los colaboradores de las áreas administrativas de la IPRESS poseen una baja motivación a la hora de desempeñar sus actividades. Para este problema la solución planteada fue brindar incentivos y bonos para los trabajadores que mejor se destaquen dentro de cada área, para lograr esto usaremos indicadores que nos permitan medir la productividad de cada trabajador por día y puedan ser comparadas con el resto de trabajadores del equipo, el jefe del área deberá incentivar al trabajador en base a las necesidades que este pueda tener, desde flexibilidad con el horario, reconocimiento por parte del equipo en previa coordinación con la gerencia, se evaluara un bono mensual a los trabajadores que más se destaquen

de igual forma la IPRESS podría considerar estos grandes talentos como primera opción para un posible ascenso.

De igual forma, así como se tiene la intención de premiar a los trabajadores con mejor rendimiento, la IPRESS puede considerar campañas donde fomente la creatividad, dejando participar a todos los trabajadores, donde puedan aportar nuevas ideas, o posibles soluciones que ayuden a la empresa en su día a día.

Por otro lado, creo que es importante también motivar al resto de trabajadores que serían los menos destacados, estos trabajadores que muchas veces son los más nuevos o tienen menor confianza, los jefes de área pueden fomentar la participación de todo su grupo con el fin que se desarrolle un ambiente de trabajo positivo en la IPRESS. Y de esta forma aumentar su desempeño laboral. Acercarnos a estos trabajadores y analizar qué es lo que les gustaría que la empresa les pueda ofrecer, para que la empresa pueda recibir es indispensable, en primer lugar, dar. De esta forma tendrán empleados que se sientan felices en su lugar de trabajo.

Del mismo modo encontramos otra debilidad dentro de la empresa que es la poca oportunidad de crecimiento profesional dentro de la IPRESS. Es un factor determinante para una persona ya que muchos profesionales antes de pertenecer a una empresa, buscan conocer los beneficios que podrá obtener en un mediano a largo plazo, se preocupan por su desarrollo personal y laboral, así como la empresa elige a una persona en su proceso de reclutamiento, las personas también deben elegir a que empresa ir y a cuál no, basándose en lo que esta pueda ofrecer. Por tal motivo la IPRESS podrá retener y conseguir a los mejores talentos con una mejora en este aspecto. El crecimiento profesional del colaborador es un trabajo bidireccional, donde la empresa tiene parte de responsabilidad y el trabajador a nivel individual también. Ambas partes son beneficiadas, el colaborador no solo económicamente sino también entrara en juego su

fidelidad y motivación, mientras que la empresa tendrá un trabajador más comprometido y un líder que guiara al resto de trabajadores para alcanzar las metas.

Según la revista virtual El Economista (2019) es fundamental la implementación de un plan de carrera y crecimiento personal, esta trae muchos beneficios a una empresa como es la retención del talento. Además, es importante que el área encargada de esta tarea que es recursos humanos este capacitada sobre todo lo que se le puede ofrecer a un postulante a la empresa, ya que este es un factor determinante para que una persona tome la decisión de pertenecer a la compañía y así la organización tendrá al mejor talento en cada posición.

La dirección estratégica se encarga de guiar a la organización a ser más competitiva en el mercado y así alcanzar las metas trazadas, busca adaptarse a su entorno de la manera más eficaz y eficiente, con la finalidad de alcanzar un mejor posicionamiento dentro del mercado. Si la IPRESS contara con una gerencia que no solo se preocupe por los resultados inmediatos, se despiden trabajadores valiosos a fin de reducir costos y mejorar los objetivos en un corto plazo, pero las consecuencias de estas acciones a largo plazo afectan en la moral del resto de trabajadores y las relaciones con clientes o proveedores pueden ser negativas lo cual causaría un descenso en el rendimiento. La IPRESS no solo debe esforzarse en hacer lo correcto, sino también hacerlo correctamente. La dirección estratégica implica liderazgo y este a su vez necesita seguidores, y estas personas seguirán a quienes le ofrecen un medio para satisfacer sus necesidades por lo tanto la dirección también incluirá motivación y un enfoque de liderazgo y comunicación.

A fin de que los errores operativos disminuyan dentro de la IPRESS. En primer lugar, la IPRESS debe entender que al utilizar indicadores de productividad por cada trabajador existe un sesgo, ya que se mide el cumplimiento de procedimientos, pero no

la eficiencia de los procesos. La IPRESS debe preocuparse en capacitar a sus trabajadores de manera periódica con el objetivo de que tengan los conocimientos y así sobrellevar las situaciones que se le puedan presentar en el día a día gracias a una base sólida de formación y de la forma más eficiente. De esta forma la IPRESS tendrá trabajadores más capacitados que no solo serán eficaces sino también eficientes, esto también genera que los colaboradores se sientan motivados debido a que la empresa se preocupa en capacitarlos. De igual manera podemos cambiar esa antigua forma de buscar mejorar con sanciones y en su lugar podemos premiar a los trabajadores que no tengan ninguno o menos errores operativos. Estos beneficios pueden variar por área y la decisión es tomada por el jefe inmediato con el fin de que no se interrumpa o perjudique la operación.

1.2. Problema principal

¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global?

1.2.3. Problemas secundarios

1. ¿De qué manera la motivación por el logro se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global?
2. ¿De qué manera la motivación por el poder se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global?
3. ¿De qué manera la motivación por afiliación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global?

1.3. Objetivos generales y específicos

1.3.3. Objetivo General

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

1.3.4. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación entre la motivación por el logro y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.
2. Determinar la relación entre la motivación por el poder y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.
3. Determinar la relación entre la motivación por afiliación y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

1.4. Justificación e importancia del estudio

1.4.3. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación es importante porque ayudará a los empresarios a conocer sobre la relación que existe entre la motivación de sus trabajadores y el desempeño laboral, sobre todo poder conocer los diferentes tipos de motivación con el fin de tener motivados a sus colaboradores, además conocer los indicadores de evaluación que nos permitirá obtener una ventaja para lograr los objetivos de la empresa.

1.4.4. Justificación práctica

Vamos a conocer la situación actual de los colaboradores de la IPRESS, podremos conocer cómo mejorar la variable motivación en los trabajadores y su efecto en el desempeño laboral. El presente trabajo de investigación hace énfasis en una constante

retroalimentación de estos temas debido a que la motivación por cada persona es diferente y cambiante en el tiempo.

1.4.5. Justificación metodológica

En cuanto a la importancia metodológica, se implementó una investigación cuantitativa con enfoque descriptivo y nivel aplicativo, donde subyacerán los resultados, luego de la aplicación de un diagnóstico de necesidad a los trabajadores de las áreas administrativas de una IPRESS para verificar si existe una relación entre motivación y desempeño laboral que les permita trabajar de manera correcta y amena, fortaleciendo su desempeño laboral.

1.4.6. Importancia del estudio

El presente estudio de investigación es importante debido a que las IPRESS que tienen problemas con el desempeño de sus trabajadores podrían guiarse del estudio, ya que en estas empresas la jornada laboral es ardua, las funciones son muchas y volátiles y en la mayoría de casos la atención al público es de veinticuatro horas los trescientos sesenta y cinco días del año.

1.5. Alcance y Limitaciones

1.5.3. Limitación Teórica

En el presente estudio se desarrollará se desarrollarán las variables motivación y desempeño laboral, los cuales han sido considerado de múltiples autores acerca de las teorías desarrolladas. Sin embargo, aquellos en los que el estudio se fundamentó son: Chiavenato y McClelland para la variable motivación y Koopmans para la variable desempeño laboral.

1.5.4. Limitación Espacial

El presente trabajo de investigación se desarrolló a las áreas administrativas de una IPRESS con operaciones en todo Lima, Perú.

1.5.5. Limitación Temporal

El presente trabajo de investigación se desarrolló en los meses de marzo a julio del 2023.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Según Boada Llerena (2019) indica en su trabajo de investigación titulado: Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área en una PYME de servicios de seguridad en 2018, cuyo objetivo en su estudio fue precisar si la satisfacción laboral se encuentra relacionada con el desempeño de los trabajadores del área seguridad de una PYME del sector de servicios de vigilancia y seguridad en Lima Metropolitana en 2018.

La investigadora realizó la recolección de datos mediante el método de la encuesta distribuidos en la muestra de 124 trabajadores. Se evaluaron seis dimensiones de desempeño laboral: Proactividad (1); Capacidad de Servicio (2); Conocimientos (3); Diligencia en el trabajo (4).

La conclusión del trabajo de investigación fue que las dos variables se encuentran relacionados, es decir la satisfacción laboral y el desempeño laboral, además que en base al incremento de satisfacción laboral ejerce una mejora en el desempeño laboral. Asimismo, una baja satisfacción laboral traería como consecuencia un desempeño laboral muy por debajo del esperado por la empresa.

La elección de este trabajo de investigación se debe a que es importante para las organizaciones de igual manera para la sociedad, ya que el agente de seguridad tiene una labor muy importante, el cual a su vez traería consigo la presentación de su empresa ya que es el único colaborador que sostiene cercanía con el cliente, luego que este

contrate sus servicios. Por otro lado, el trabajo de investigación busca disminuir la rotación de personal o ausentismo de los trabajadores.

Igualmente, Velásquez Mendoza (2021) nos confirma la existencia de una relación entre sus dos variables; motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área de administrativa en una institución del estado, sede Callao-2021. El trabajo de investigación presentado por el autor es de tipo aplicada este es debido a que el propósito del trabajo de investigación es determinar que efectivamente exista una relación entre sus dos variables de estudio, con la finalidad de que esta empresa logre implementar estrategias que mejoren el desempeño laboral de sus trabajadores.

El objetivo de la investigación fue demostrar la existencia de una relación directa entre la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores del área de administración en una institución del estado, sede Callao-2021.

La investigadora para la recolección de datos de su estudio utilizo la encuesta, el que comprendía 25 preguntas para una muestra de 52 colaboradores.

Las dimensiones de la variable motivación laboral fueron las siguientes: Motivación intrínseca (1) y Motivación extrínseca (2).

Con los resultados obtenidos se logró concluir que la motivación laboral si tiene una relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de una institución del Estado, sede Callao, 2021.

Se escogió el siguiente trabajo de investigación como muestra debido a que guarda una relación directa, ya que toma en cuenta las dos variables que fueron tomadas en mi trabajo de investigación motivación y desempeño laboral. Además, coloca a la motivación como un tema prioritario en la empresa y que es importante estudiar cada caso de los trabajadores, ya que cada uno de ellos es diferente por ende los factores

motivacionales difieren. Para finalizar se hace hincapié que los trabajadores no deben ser considerados solo como empleados, sino se les debe considerar como un miembro clave que tiene ciertas necesidades y metas personales.

Del mismo modo, Samamé (2021) realizó un estudio a fin de evaluar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una compañía de seguros. La muestra de este estudio fue de 141 colaboradores. Se usará la encuesta como método para recopilar información el cual contará con 28 preguntas.

Las dimensiones de la variable motivación son motivación intrínseca (1) y motivación extrínseca (2). Las dimensiones de la variable desempeño laboral se dividen en 5: Productividad (1), Logro de metas (2), Competencia (3), Iniciativa (4) y Relaciones Interpersonales (5).

En conclusión, los resultados mostraron que la motivación se correlaciona de manera positiva y significativamente con el desempeño laboral. El estudio responde al objetivo general del estudio y verifica su hipótesis general.

El trabajo de investigación en referencia es importante en la variable motivación ya que nos habla acerca de una realidad, en la mayoría de casos los trabajadores no pueden expresar sus ideas innovadoras para mejorar ciertos procesos debido a eso la empresa debe promover la iniciativa, por ejemplo, realizando actividades de integración las cuales también tienen el objetivo de promover la integración entre los trabajadores. Samamé también nos habla acerca de permitir la participación del trabajador en la planificación estratégica acerca de las actividades y funciones sobre el puesto que el trabajador ocupa, lo cual ayudara a que se logre generar una motivación en el trabajador al sentirse parte del proceso de planificación.

Por ello, Cerna (2018) indica en su tesis titulada: *Gestión motivacional y desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, 2018. Cuyo objetivo fue determinar la existencia de una conexión entre la gestión motivacional y el desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Nacional Arzobispo. El autor para su estudio utiliza una muestra constituida por 52 individuos miembros del personal administrativo. El enfoque de la investigación es cuantitativa de tipo aplicada y diseño correlacional. Se concluyó que, si se halló una relación significativamente entre la gestión motivacional y el desempeño laboral del personal administrativo.

Asimismo, Quispe y Sandoval (2021) afirman la existencia de correlación significativa y alta entre las variables motivación y desempeño laboral, lo que nos indica que si un trabajador está altamente motivado mejor será su desempeño laboral en las actividades que realiza dentro de la empresa. Las dimensiones de la variable motivación fueron: Motivación intrínseca y extrínseca. Y las variables de desempeño laboral que fueron usadas en el trabajo de investigación fueron: Eficiencia (1), Eficacia (2) y Efectividad (3). La técnica de recolección utilizada fue la encuesta y la muestra es de 52 trabajadores que realizan sus actividades en el área de cobranzas. El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de alcance correlacional.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Según Molano (2018) indica en su estudio titulado: *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millenials del rubro bancario. Boyacá, Colombia*, cuyo objetivo fue analizar si las estrategias del rubro bancario influyen en el desempeño laboral de los trabajadores millenials. El trabajo de investigación expone un estudio

cuantitativo de diseño no experimental. Las dimensiones de su variable motivación fueron: Necesidades fisiológicas (1), Necesidades de seguridad (2), Necesidades de afiliación (3), Necesidades de estima (4) y Necesidad de autorrealización. Y las variables de desempeño laboral fue solamente evaluación del desempeño. Para el trabajo de investigación tuvieron una muestra de 53 participantes. En este trabajo de investigación se utilizó la encuesta y una de las conclusiones que la implementación de un plan de beneficios se podría considerar útil para incentivar la motivación de los jóvenes, ya que con eso conseguirán mejoras en el desempeño, lo que incrementara la productividad y el compromiso de los jóvenes.

La conclusión que el autor Molano resalta es importante, ya que hoy por hoy, las personas preparadas, no solo quieren un puesto de trabajo asegurado, sino un empleo que les permita ser mejores y les presente un reto el cual sea beneficioso para ambas partes, trabajador-empresa.

Del mismo modo, Gordon (2018) indica en su tesis titulada: La motivación laboral y su relación en el desempeño laboral de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Ambato. En el cual tiene las dimensiones de sus variables son las siguientes, las dimensiones de la variable motivación fueron: Estimulo positivo (1), objetivos alineados (2) y satisfacer necesidades (3). Y las dimensiones de la variable desempeño en los empleados fueron: acciones (1), resultados (2) y satisfacer necesidades (3).

En este trabajo de investigación se utilizó la encuesta como método de recolección de datos y el autor decidió utilizar a toda su población como muestra siendo esta de 81 personas. Es un trabajo cuantitativo y correlacional.

El presente trabajo de investigación logro determinar que los incentivos por parte de la empresa son escasos y esto genera que el desempeño no sea efectivo, de igual forma al no sentirse bien renumerados de acuerdo a los conocimientos que los trabajadores tienen. Lo que lleva que varios trabajadores no quieran dar soluciones a los asuntos de la empresa y desplacen sus responsabilidades a otras áreas. Lo cual definitivamente no es beneficioso para la empresa ya que esto puede generar una cadena de errores operativos.

Así mismo, González et al (2020) en su trabajo de investigación titulado: La motivación y el desempeño laboral en las PYMES de la gran Mendoza, afirman que las PYMES deben mantener a sus trabajadores motivados, de tal forma que los mismos logren un sentimiento de pertenencia a la empresa, primero porque así se retiene el talento, en segundo lugar porque un trabajador motivado va mejorar su calidad de vida laboral, lo que lleva a desempeñar sus actividades dentro de la empresa con la mayor eficiencia y calidad. El instrumento de recolección usado fue la encuesta, se logró entrevistar a 44 personas.

Este trabajo de investigación va servir como una fuente interesante de propuestas para aumentar el grado de motivación de los trabajadores, recopilare información importante de formas de motivación desde aumentos salariales hasta cursos en ciertas universidades todo pagado. Y que no es impedimento que empresas pequeñas que no cuentan con área de recursos humanos no puedan utilizar metodologías para poder potenciar a su personal, que las empresas comprendan que hay una relación directa entre alcanzar el éxito a nivel corporativo como de igual forma lograr la satisfacción de las personas que lo integran.

Al mismo tiempo Cadena (2019) en su trabajo de estudio titulado: La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la provincia de

Pichincha tuvo como objetivo estudiar la relación que existen entre estas dos variables, en virtud de la presencia de factores motivacionales tanto internos como externos inoportunos que afectaban la operatividad de la empresa creando un mal ambiente laboral. En trabajo de investigación fue cuantitativo, no experimental con corte transversal y correlacional con una población de 50 individuos por lo tanto fue también su muestra, el autor determino que si existe relación entre las dos variables.

La investigación de la autora Cadena es importante para el desarrollo de mi estudio porque confirma la hipótesis que yo planteo, determina mediante un cuestionario realizado a 50 colaboradores la relación de las variables motivación y desempeño laboral, la empresa en la que realiza su estudio tuvo los mismos problemas a la IPRESS que yo analice.

Por otro lado, Tacuri y Orbe (2021) en su presente trabajo de investigación titulado: Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca, su objetivo principal fue el análisis de las dos variables y como la motivación afecta en el desempeño de 35 tutores y 15 administrativos. Se utilizó como método de recolección de datos la encuesta con un formato de la escala de Likert. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de campo y nivel descriptivo. Las conclusiones de los investigadores fueron las siguientes: se logró evidenciar que existe un compromiso por parte de los trabajadores con la universidad y esta a su vez ha sabido reconocer los roles de los trabajadores, sin embargo, el ambiente laboral reflejo dudas en cuanto a la carga laboral y horarios de los individuos. En las encuestas se reflejó que los trabajadores no estaban muy a gusto en realizar horas extras incluyendo sus fines de semana para poder culminar con su trabajo, lo que indica que la planificación de las actividades dentro de la universidad no está bien distribuida o se planifica más de lo que realmente se puede hacer.

El trabajo de investigación fue importante para mi estudio porque se tienen problemas similares en cuanto a las horas extras, en diversas áreas se solicita a los trabajadores que realicen horas extras sin previo aviso, teniendo incluso que amanecerse en el centro de trabajo, alargando jornadas de hasta 24 horas, esto crea inconformidad entre los trabajadores de la IPRESS, además de eso es que estas horas no siempre son reconocidas económicamente, se han dado casos que compensan estas horas con días libres o no se pagan directamente.

2.2. Bases teórico-científicas

El presente capítulo tiene la intención de exponer y dar a informar términos relacionados con el trabajo de investigación, estos conceptos están directamente involucrados con la motivación (intrínseca y extrínseca) y desempeño laboral (rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes).

2.2.1. Marco Histórico

2.2.1.1. Marco Histórico de la motivación

Podemos determinar que el inicio de la motivación laboral surgió por el año 1700, en Europa, empezó cuando muchos de los añejos talleres de artesanos se convirtieron en grandes fábricas donde hasta centenas de trabajadores producían operando ciertas maquinas, las relaciones entre los artesanos y sus jefes se complicó. No existía un orden de ciertas funciones ya que había que coordinar una gran cantidad de actividades para que sean realizadas por un gran número de personas y cada trabajador tenía un pensamiento diferente, es así como nacen las dificultades de baja productividad y pocos intereses por parte de los individuos en el trabajo. Todo esto surge en consecuencia de la industrialización. Dorsch (1985) se basa en mantener culturas y valores empresariales que dirijan a un alto desempeño, favoreciendo de igual manera los intereses de la

empresa como de los trabajadores. De esta manera por parte de los trabajadores logramos mantener la fuerza de acción y una dirección trazada por parte de la empresa. En el año 1919 se fundó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), desde entonces su función principal es encargarse de velar por el estado y situación laboral de los trabajadores. Los objetivos principales, son las de buscar desarrollar mejoras en las condiciones de trabajo, promoción de trabajos productivos para el buen progreso social, de igual forma aumentar la calidad de vida de los individuos. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2016); afirman que las condiciones de empleo es un tema amplio que compete desde las horas de trabajo en una organización, lo que incluye el tiempo de trabajo, las horas por jornada y horarios, hasta las remuneraciones de los individuos, así como las condiciones físicas donde se desarrollen las actividades y las demandas mentales.

La motivación está integrada por factores que son capaces de estimular, mantener y dirigir las conductas de una persona hacia uno o varios objetivos, con la finalidad de complacer una necesidad. Por ello podemos decir que la motivación está relacionada con un fin. En lo opuesto si una persona no está motivada pierde el interés del fin, lo que genera la imposibilidad de conseguirlo.

Según Newstrom (2011), “la satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral” (p.218).

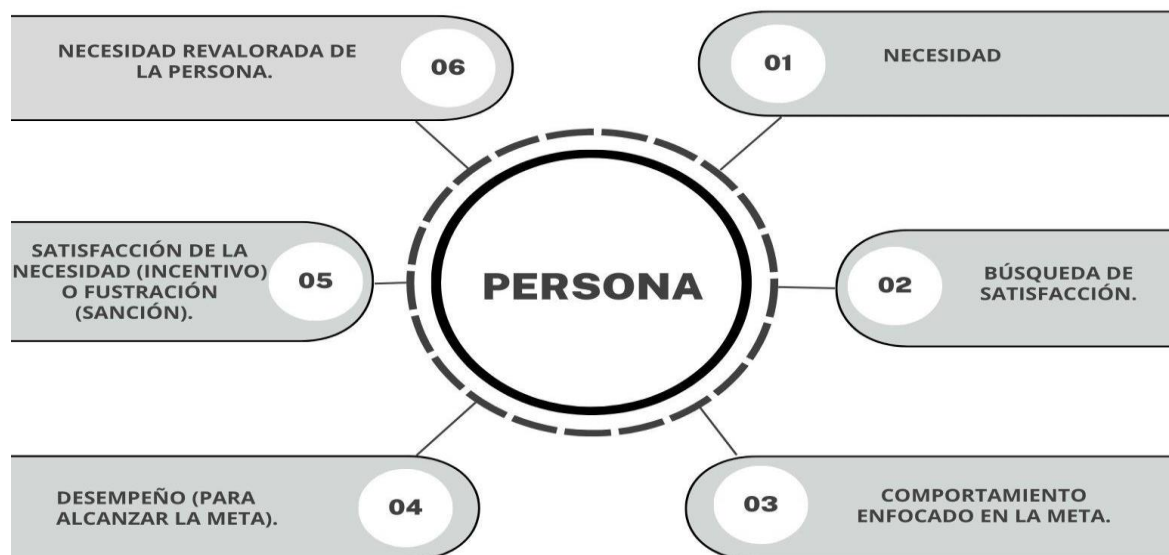
Por lo tanto, la motivación laboral de un trabajador puede tener distintos propósitos según Luthans (2008), la motivación es un proceso que comienza con una deficiencia fisiológica, psicología o necesidad, la cual este empezaría activando ciertas conducta o inclinación dirigida hacia una meta o incentivo. Es importante se pueda comprender que

el proceso de motivación se halla en el significado de las necesidades, las tendencias, los estímulos y la afinidad que surge entre ellos.

Luthans (2008) también nos indica que las personas tienden a fomentar ciertos impulsos motivadores como resultado del ambiente cultural en el que viven y se desarrollan laboralmente, los cuales impactan en la forma en que la gente considera su empleo y enfoca su vida.

El proceso de motivación se puede explicar de la siguiente manera:

Figura 1 - Proceso de motivación



Nota. Elaboración propia.

Así mismo según Chiavenato (2009). “Las necesidades son carencias o deficiencias que la persona experimenta en un periodo determinado. Las necesidades pueden ser fisiológicas (alimento), psicológicas (autoestima) o incluso sociológicas (interacción social)” (p.238).

Es por ello que el jefe tiene un rol importante, debido a que los esfuerzos que este proponga para la empresa pueden afectar directamente la necesidad, carencia o deficiencia del trabajador. Por tanto, es preciso saber cómo funciona el proceso de motivación.

Tabla 2: Definición de la Motivación según algunos autores

Chiavenato, I (2000)	Afirma que la conducta humana guarda relación con la motivación, en donde el comportamiento está basado en factores externos e internos donde el deseo genera el impulso necesario para motivar al individuo a realizar ciertas actividades.
Gonzalez, S (2008)	Refiere que la motivación es un proceso psíquico vinculados con incitaciones externas, manteniendo un intercambio con la personalidad que a su vez es influenciado por esta, generando o no satisfacción.
Fred Luthans (2002)	Proceso que inicia con una deficiencia de origen fisiológico o psicológico, o una necesidad que requiere una conducta orientada a un objetivo. Para entender esto es clave la relación entre incentivos, impulsos y necesidades.
Eduardo Soto (2002)	Expone que la motivación es una presión interna que inicia en la necesidad que también es interna, esta motivación estimula las estructuras nerviosas, las cuales originan un estado de dinamismo impulsando a la actividad y manteniendo esta conducta hasta bloquear la respuesta.

**T.R. Mitchell
(1997)**

Indica que es la motivación es el medio causante de la intensidad, persistencia y el camino de una serie de esfuerzos realizados por el individuo con el fin de alcanzar un objetivo determinado.

Nota. Elaboración propia.

2.2.1.2. Marco Histórico del desempeño laboral

Los empresarios del siglo XIX no sabían cómo poder determinar la productividad de sus trabajadores, ya que no contaban con indicadores para poder medir la productividad por trabajador, pasado los años algunos de estos empresarios comenzaron a redactar los resultados diarios del personal de su fábrica, en estos libros describían todas aquellas actividades que los trabajadores hacían en sus puestos de trabajo, en base a la observación de sus trabajadores se pudo detectar las falencias y brechas que surgían diariamente, pudiendo cambiar esta situación y así aumentar la competitividad.

El desempeño laboral es el conjunto de acciones y conductas realizadas por los trabajadores de una empresa que ayudaran a alcanzar el logro de los objetivos propuestos.

Según Campbell et al, (1990) nos menciona que el desempeño laboral se puede expresar como las conductas y acciones destacadas de un individuo, las cuales tienen el fin de impulsar el crecimiento de las organizaciones mediante el logro de las metas trazadas por la gerencia, sin embargo, sin embargo para alcanzar esto se tiene que considerar la existencia de una serie de características individuales, como: las habilidades, capacidades, cualidades y las necesidades que interactúan en la empresa, estas características pueden afectar el resultado.

Por otro lado, Faria (2000) nos da una definición que el desempeño laboral está relacionado a la conducta de los colaboradores, como resultado de las actividades asignadas al puesto y recompensa en función a su cargo que depende de la empresa.

Igualmente, el desempeño laboral se definió por Chiavenato (2009), como el comportamiento del individuo en búsqueda de unas metas, lo que incluye una planificación personal para cumplir los planes diseñados. Con el fin de que el individuo ejecute sus actividades cumpliendo con los resultados proyectados de la organización, el colaborador debe identificarse con los objetivos que tiene la empresa.

Tabla 3: Definición de desempeño laboral según autores

Argoti (2020)	Valor que un individuo logra aportar dentro de una organización de forma individual de diferentes formas posibles en un lapso de tiempo, con el fin de alcanzar un objetivo fijado, de esta forma se podrá evaluar la medición y rendimiento del colaborador.
Bittel (2000)	Arguye que el desempeño laboral esta influencia en gran medida por las expectativas del empleado sobre el trabajo y las actitudes hacia los logros, el desempeño se vincula con las acciones, habilidades o conocimientos que realiza el individuo, en pro de la empresa.
Echevarría (2009)	Considera que el desempeño laboral es aquel valor que la organización espera que el individuo aporte, y esta contribución esta influenciada por la conducta que puede tener en diferentes momentos durante su estadía en la organización.
Robbins y Timothy (2013)	Mencionan que el desempeño laboral es cuando los individuos desarrollan sus funciones y actividades de forma eficaz, lo que aportara a la empresa en su logro de objetivos.

Nota. Elaboración propia.

2.2.2. Marco Legal

2.2.2.2. De los empleados

- **Ley de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo – Decreto Legislativo N°854**

Dentro del artículo 1° de esta ley se menciona que tanto para mujeres y hombres mayores de edad tienen como máximo una jornada diaria laboral de 8 horas y jornada de 48 horas a la semana. El artículo 2° nos indica que pueden existir algunas modificaciones donde el empleador está facultado para poder efectuarlas:

Decretar jornadas compensatorias de trabajo, de modo que algunos días la faena laboral de horas de trabajo exceda las ocho (8) horas y en otras sea menor, pero que bajo ninguna circunstancia esta sobrepase el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales de jornada laboral.

El empleador también se encuentra en la facultad de poder reducir o ampliar la cantidad de días de una jornada semanal, pudiendo prorratear estas horas dentro del resto de días de la semana, de igual forma esta no debe exceder el promedio de cuarenta y ocho (48) horas de trabajo semanal.

Respecto a los horarios, la ley tiene dos artículos que la regulan, siendo el artículo 6° que indica que el encargado de establecer los horarios de trabajo es únicamente el empleador, refiriéndonos a una hora de ingreso y salida, cabe resaltar que esto podría variar debido al artículo 2° sin cambiar el número de horas desempeñadas. Si existe una modificación en el horario que este por encima de una hora y por mayoría los colaboradores no estén de acuerdo, podrían acudir a la Autoridad Administrativa de Trabajo y pronunciarse. El artículo 7° comenta acerca de los trabajadores que tienen un

horario corrido, ellos tienen derecho a tener un refrigerio no menor a cuarenta y cinco (45) minutos y este tiempo no forma parte de la jornada, ni horario de trabajo.

El artículo 8° es muy importante para el estudio que realice, debido a que la IPRESS cuenta con trabajadores en áreas administrativas que tienen un horario nocturno, por lo que el artículo menciona que en lo posible estos horarios deben ser rotativos y la remuneración que perciba el colaborador no puede ser inferior a la remuneración mínima mensual con una sobretasa del treinta y cinco por ciento (35%) de la misma. La jornada nocturna se considera desde las 10:00 p.m. hasta las 6:00 a.m.

En relación al sobretiempo u horas extras según el artículo 9° el trabajo en sobretiempo es decisión propia del colaborador, lo que quiere decir que es voluntario, tanto en su otorgamiento como en la prestación. Ningún colaborador puede ser obligado a realizar horas extras, salvo algunos casos excepcionales que su labor sea indispensable, en muchos casos debido a hechos fortuitos o de fuerza mayor que puedan poner en peligro a personas. En tal sentido el artículo 10° indica que en caso el colaborador exceda la jornada diaria o semanal se le considerara como sobretiempo lo cual genera un recargo en su remuneración, las dos primeras horas de sobretiempo tendrán un recargo del veinticinco por ciento (25%) por hora, teniendo como base la retribución recibida por el trabajador en función del valor de su hora base y un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) para las horas restantes de sobretiempo. Este recargo de sobretiempo puede ocurrir tanto en la hora de salida como antes de la hora de ingreso.

- Ley de Fomento del Empleo - Decreto Legislativo N° 728

La presente ley tiene como principales objetivos fomentar la capacitación laboral de los colaboradores como un instrumento de mejora a sus ingresos y productividad en la empresa. Así mismo de garantizar los ingresos de los colaboradores, protección contra

el despido arbitrario, lograr unificar aquellas normas de contratación laboral y por último velar por los beneficios sociales que existen. Cabe decir que esta ley comprende a las empresas y colaboradores que están sujetos a un régimen laboral de la actividad privada. Dentro del título IV se encuentra el tema de capacitación laboral, tema que para este trabajo de investigación profundice, el artículo 127° se basa en la obligación que tiene el empleador de proporcionar a sus trabajadores una capacitación, con el fin de que este mejore su productividad pudiendo aumentar sus ingresos. De esta forma se logrará que el trabajador se encuentre preparado ante diversos tipos de situaciones y ser lo más eficaz posible. Por su parte el artículo 129° expresa que las capacitaciones tienen las finalidades: incrementar la productividad (1), perfeccionar ciertos conocimientos de los colaboradores en base de sus actividades (2), brindar información sobre las nuevas tecnologías dentro de la actividad desempeñada (3), alistar al trabajador para poder ocupar una posible vacante o nueva posición (4), por último, también ayudara a reducir los riesgos dentro de la empresa (5).

2.2.2.3. Relativo a la autoridad administrativa de trabajo

- **Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador - Decreto Legislativo N° 910**

Como el artículo N°5 indica el principal objetivo de la siguiente ley es verificar el cumplimiento de mandatos legales en temas laborales y promoción del trabajo, así como la garantía y salud en el trabajo. Con el fin de prevenir o dar solución a posibles conflictos entre los trabajadores y empleadores, estas se ejecutan a través de las siguientes acciones:

La verificación del cumplimiento de las normas laborales y el desenvolvimiento de las relaciones en el trabajo, sean relaciones individuales o colectivas, la seguridad del

colaborador que abarca el tema de providencia de riesgos, accidentes de trabajo y enfermedades. Velar por los derechos de las madres trabajadoras, menores de edad o personas con limitaciones sean físicas, intelectuales.

Otra de las competencias del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Social es de brindar orientación técnica y preventiva a las organizaciones, con el fin de promover el cumplimiento de las normas laborales.

En la asiduidad de la ley se guardan algunos principios: Legalidad (1), primacía de la realidad (2), carácter irrenunciable acerca de los derechos del trabajador (3), buena fe (4), razonabilidad (5) y una sanción proporcional (6).

2.2.3. Marco teórico

- Motivación de los trabajadores y desempeño laboral: Operacionalización de las variables

Las variables de la investigación guardan una interrelación entre sí de forma dependiente, donde la motivación de individuos tendría teóricamente, una conexión directa sobre el desempeño laboral. Lo cual implicaría un aumento en el logro de objetivos para la empresa.

A partir de distintos autores se consolidó el anexo 1 donde se señalan las variables, dimensiones, conceptos con el que se desarrollara el trabajo de investigación.

2.2.3.1. Variable 1: Motivación

La variable Motivación en el ámbito laboral ha sido desarrollado por diversos autores los cuales poseen distintas dimensiones.

- Teoría de la pirámide de las necesidades de Abraham Maslow

Una de las teorías más representativas con relación a la motivación, es la teoría de las necesidades de Maslow, la teoría se fundamenta en las necesidades del individuo y logra darle un orden jerárquico de tal forma que comprende las escalas desde las necesidades más básicas hacia las más altas como vendrían a ser el reconocimiento frente a la sociedad y la autorrealización.

Esta teoría de Abraham Maslow, describe la pirámide en cinco escalas de necesidades, que comprenden:

Necesidades fisiológicas: Maslow considera aquí las necesidades más elementales de un sujeto como el alimento, vivienda, protección al dolor, llamadas también necesidades biológicas, Maslow indica que esto le genera a una persona la supervivencia, estas necesidades básicas a la vez se dividen en:

Satisfacción fuera del trabajo: comida, agua, descanso y sexo.

Satisfacción en el trabajo: remuneración, horarios laborales, intervalos de descanso y bienestar físico.

Necesidades de seguridad: Maslow describe estas necesidades como la de protección ante un peligro extrínseco, también están estrechamente vinculados a la supervivencia de la persona, se dividen en:

Satisfacción fuera del trabajo: autonomía, libertad, protección contra el ímpetu.

Satisfacción en el trabajo: condiciones de trabajo seguras, protección y permanencia.

Necesidades sociales: se refiere a aquellas necesidades de integración, amistad, pertenencia y afecto. Están vinculadas con la vida de una persona en colectividad, junto al deseo de dar y recibir afecto.

Satisfacción fuera del trabajo: familia, amigos, una pareja.

Satisfacción en el trabajo: amistad con los compañeros, jefes amigables, buena relación con los clientes.

Necesidades de estima: son las necesidades en como uno mismo se percibe y evalúa así mismo y ante la sociedad, la autoestima juega un papel importante ya que la persona busca la aceptación, el amor propio y la confianza en uno mismo.

Satisfacción fuera del trabajo: asentimiento de la familia, acogida de los amigos y reconocimiento de la comunidad.

Satisfacción en el trabajo: reconocimiento, orgullo, responsabilidad y ascensos.

Por último, Maslow ubica la necesidad de autorrealización en la parte superior de su pirámide, es cuando una persona ha encontrado las necesidades básicas y necesidades medias totalmente satisfechas, esto lleva a una persona a una posición de tranquilidad y autorrealización. Según Maslow estas son necesidades que lo llevan a realizarse como persona, donde destacan sus mayores cualidades para obtener sus metas y alcanzar sus objetivos.

Satisfacción fuera del trabajo: instrucción, desarrollo personal, pasatiempos.

Satisfacción en el trabajo: autonomía, diversidad, trabajo retador, toma de decisiones.

Figura 2- Pirámide de las necesidades humanas de Maslow



Nota. Elaboración propia.

- Teoría ERC de Clayton Alderfer

Chiavenato (2019). Nos comenta que la teoría planteada por Alderfer tuvo como base la pirámide de necesidades humanas de Maslow, no obstante, le realizó algunos ajustes por medio de la exploración empírica y logró resumirlas en solamente tres tipos de necesidades: de existencia (1), relaciones (2) y de crecimiento (3).

Las necesidades de existencia según Alderfer son las de bienestar físico: existencia, preservación y supervivencia.

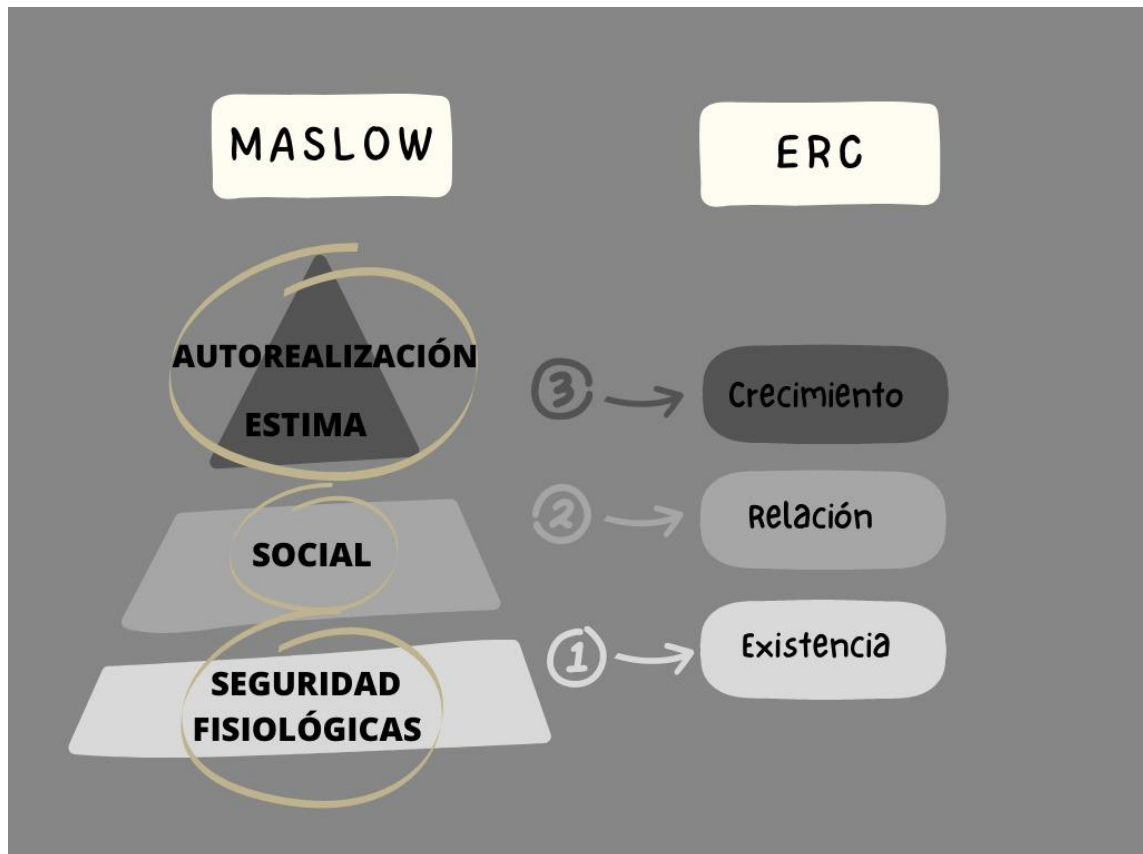
Las necesidades de relaciones en cambio son las de interacción con otras personas, podemos llamarla también relaciones sociales.

Las necesidades de crecimiento dicho de otro modo son las necesidades de desarrollo y crecimiento.

A diferencia de la teoría de las necesidades de Maslow, este autor realiza un énfasis en que no hay una jerarquía de necesidades, no hay un orden para poder satisfacer una necesidad básica y/o superior, donde más de una necesidad pueden buscar ser satisfechas a la misma vez eso quiere decir que pueden activarse de forma simultánea.

Ahora bien, cuando una necesidad de orden superior no ha logrado ser complacida, aumentara el deseo de la persona en tratar de satisfacer una necesidad inferior o viceversa. En modo de ejemplo si una persona no está satisfecha con su necesidad de relación, podría tratar de obtener un mejor puesto en la empresa.

Figura 3 - Teoría ERC



Nota. Elaboración propia.

- Teoría de los factores de Herzberg

La teoría de Frederick Herzberg se enfoca en que las motivaciones de una persona para el trabajo dependen solamente de dos factores y no cinco o tres como anteriormente se mencionaba, para Herzberg existen dos factores que están relacionados directamente, factor higiénico (1) y factor motivacional (2).

Los factores higiénicos son las circunstancias laborales que envuelven al individuo, podemos mencionar al recinto de la empresa, salario, los beneficios sociales, el clima

laboral, las normas y reglamentos, las oportunidades de crecimiento, etc. Los cofactores mencionados tienen una facultad limitada de influencia en los colaboradores, ya que si estos factores son buenos lo único que obtendremos por parte de los trabajadores es la insatisfacción.

En paralelo los factores motivacionales se refieren a las funciones y el puesto del colaborador en la empresa, en consecuencia, esto producirá una motivación duradera lo cual se reflejará en una mayor productividad del colaborador con la empresa.

Los factores que causan esta satisfacción pueden ser:

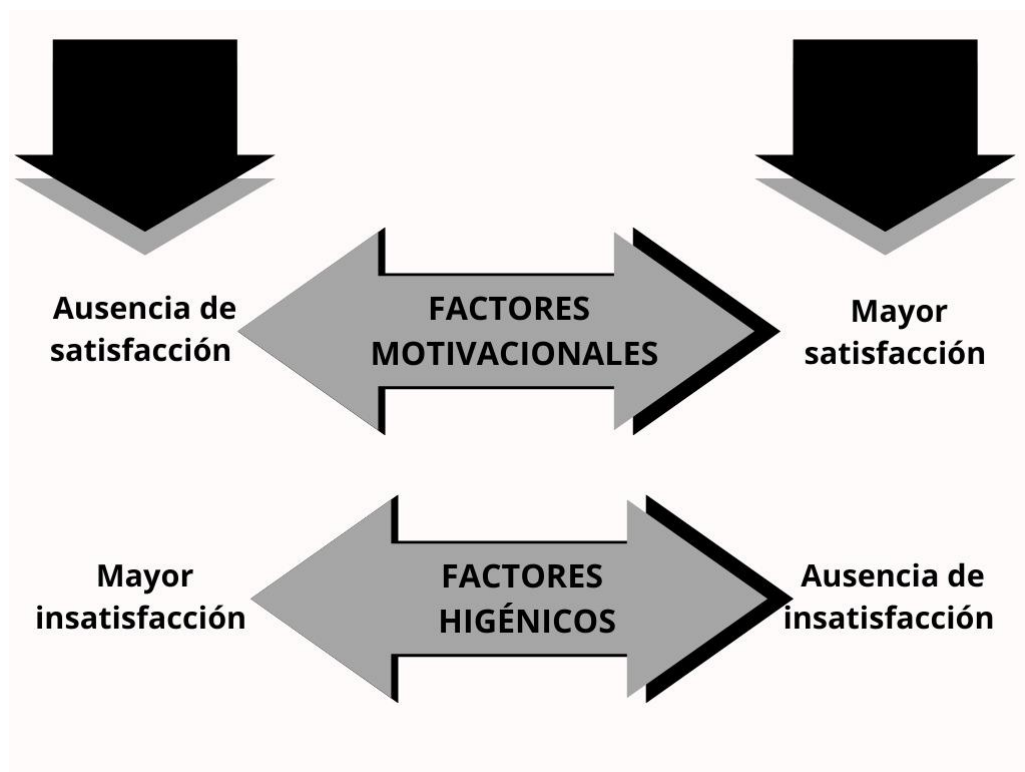
El pleno uso de habilidades personales, autonomía laboral, reconocimiento, realización personal.

Figura 4- Efectos de los factores higiénicos y motivacionales



Nota. Elaboración propia.

Figura 5- Factores que producen satisfacción o insatisfacción



Nota. Elaboración propia.

- Teoría de la definición de objetivos de Edwin Locke

El autor indica que el luchar por alcanzar un objetivo personal es la fuente primordial de motivación de una persona, basándonos en esta premisa el objetivo le indicara a un colaborador que debe hacer y cuanto esfuerzo tiene que invertir para alcanzarlo. Según Edwin Locke existen cuatro vertientes de la definición de objetivos:

En primer lugar, la importancia que existe en alcanzar un objetivo y como motiva a una persona. Esto se debe a que se va generar un estímulo interno, donde la persona hará todo lo posible para lograr el objetivo.

En segundo lugar, acerca de aquellos objetivos que estén bien definidos ayudaran a mejorar el desempeño individual del trabajador. Algunas personas trabajan mejor si el jefe del área plasma los objetivos por colaborador, no obstante, el individuo se compromete más cuando participa en la definición de sus propios objetivos.

En tercer lugar, los objetivos más arduos de alcanzar cuando el individuo lo acepta va permitir mejorar aún más el desempeño global de la persona que como si fueran objetivos fáciles. Si el colaborador ha sido capacitado para realizar la tarea y mientras más complicado sea el objetivo, más prominente será su desempeño ya que su empeño con un objetivo difícil depende directamente del gran esfuerzo que va realizar.

Por último, una realimentación generada por el logro ayuda a favorecer el desempeño. El colaborador va trabajar mejor cuando perciba esta realimentación en base a sus avances hacia el objetivo, podrá discernir entre lo que está haciendo y lo que debería hacer.

Figura 6 - Diagrama sobre la organización por objetivos



Nota. Elaboración propia.

Según Chiavenato (2019) indica que en esta teoría se hallan cuatro métodos esenciales para motivar a un trabajador: dinero (1), definición de objetivos (2), participación del colaborador en la toma de decisiones y definición de objetivos (3) y un rediseño de los puestos y sus actividades de forma que estos presenten un mayor desafío y les genere más responsabilidades a los trabajadores (4).

- **Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland**

Chiavenato (2019) nos indica que esta teoría se enfoca en el contenido. Sostiene que la dinámica del comportamiento humano parte de tres motivos.

La necesidad de realización es la búsqueda del éxito competitivo y una lucha constante por el éxito.

La necesidad de poder es aquel impulso de tener poder y control sobre otras personas, personas que buscan estar al mando y prefieren situaciones que les puedan dar prestigio y estatus.

Por último, la necesidad de afiliación es aquella donde las personas buscan ser aceptados por los demás y prefieren situaciones cooperativas.

2.2.3.2. Dimensiones de la Motivación laboral según McClelland

McClelland habla de tres sistemas sobre la motivación humana y da origen a la gestión por competencias.

2.2.3.2.1. La motivación por el logro

Es aquella necesidad de éxito competitivo, el individuo busca la excelencia y lucha por alcanzar el éxito. En otras palabras, es aquella motivación personal que nos impulsa a

tener nuevos hábitos para mejorar nuestro estatus profesional. Es aquella fuerza que empuja en las personas a aprovechar sus máximos potenciales, entrenarlos y desarrollarlos con el fin de conseguir logros profesionales. Según Chiavenato (2009), “Los grandes triunfadores se diferencian por su deseo de hacer mejor las cosas. Buscan situaciones en las que puedas asumir responsabilidad de encontrar soluciones para sus problemas” (p.246).

2.2.3.2.2. La motivación de poder

Tal cual su nombre lo indica es la necesidad de poder sobre una o más personas, aquel impulso que lleva a controlar o influir un individuo o grupo de individuos, a conseguir que demuestren cierto comportamiento que de forma natural no lo tendrían. En otras palabras, es el anhelo de estar al mando, los individuos que mantienen esta necesidad buscan situaciones difíciles y competitivas, puesto que suelen preocuparse por su estatus en la empresa. Según McClelland (2014), son “personas que tienen necesidad de obtener prestigio y respeto constante. Las personas que tienen alto nivel de poder son las realizan actividades competitivas y asertivas, obtienen máximos resultados. Este tipo de motivación busca la posesión, conquista, mando y autoridad. Son personas agresivas hacia aspectos positivos” (p.2).

2.2.3.2.3. La motivación por la afiliación

En cuanto esta motivación es acerca de la necesidad de pertenencia, algunas características de las personas que buscan esta motivación son sentimientos comunitarios, amistad, estima, colaboran, relajación y tolerancia. Chiavenato (2009), menciona que la necesidad de afiliación es la propensión a unas relaciones que sean interpersonales próximas y amigables, asimismo es también la aspiración que una persona tiene de sentirse apreciado y aceptado por los demás. Los individuos que poseen

este tipo de necesidad buscan principalmente amistad y prefieren trabajar bajo situaciones que estimulen la cooperación de individuos, en lugar de aquellas de competencia. De esta forma se puede decir que le gusta el trabajo en equipo.

2.2.3.3. Variable 2: Desempeño laboral

En cuanto a este término, se puede encontrar distintas concepciones, entre las que se encuentran que “el desempeño laboral del empleado se define en relación con los objetivos de trabajo de la organización donde el empleado pertenece a, y existe en la forma del comportamiento humano” (Nguyen y NGO, 2020).

Respecto a la anterior premisa, se plantea el binomio objetivo – comportamiento, en una relación de codependencia en el logro de metas u objetivos que favorezcan no sólo a la empresa en sí, sino también a los trabajadores en una formación integral y progresiva de nuevos conocimientos y actitudes implicadas en el proceso. Estos resultados logrados para cada actividad laboral durante un período de tiempo específico. Se basa en las características de las actividades producidas por una persona en una empresa u organización en determinados plazos de tiempo, por lo que se requiere la adopción de estrategias en base a lo propuesto por sus ideas y/o acciones en concreto para lograr la optimización de resultados” (Wu y Zheng,2019)

En cuanto a otro autor como Dessler (2007) enfatiza que es el grado de compromiso en la culminación de las asignaciones o decisiones de los trabajadores de una empresa, bajo parámetros establecidas por la misma (como se citó en Rodríguez y Lechuga – Cardozo, 2019).

Por ende, se trata de una variable que está conectada a los resultados de funciones atribuidas e inherentes al cargo que un empleado posee. Su evaluación debe ser objetiva

y detallada en la consecución de nuevas medidas que aporte al desarrollo de las tareas a corto, mediano y largo plazo.

En este apartado, se observa una acción fundamental como “aportar” en la expectativa de que los empleados no sólo logren profundizar sus conocimientos, sino que también implementen nuevos recursos o herramientas que favorezcan mejores estándares en los productos que ofrece la organización a la que pertenece y sea de crecimiento paralelo y progresivo en un determinado tiempo, por lo que abarcaría un aspecto integral.

Por este motivo, es necesario establecer un proceso en función de las metas de trabajo establecidas y aseguran que los procesos de una organización se efectúen de manera premeditada para ampliar la productividad de los recursos humanos y materiales de la empresa. Es imprescindible su consideración en la medición y la dinamización del trabajo a ejecutar.

- Teoría del desempeño adaptativo de Charbonnier- Voirin y Roussel (2012)

Los autores indican que en la realidad actual laboral existe un cambio constante por satisfacer las demandas de los clientes y necesidades de la organización, por lo que actualmente los puestos de trabajo están definidos más en base a roles y contextos de trabajo. Indican que las teorías clásicas de definir y evaluar el desempeño laboral pueden haber dejado de ser validas debido a la demanda de nuevas conductas como son el aprendizaje continuo y la adaptabilidad. Esta teoría ha generado la creación de una dimensión adicional enfocada en medir la capacidad que tienen los empleados para poder gestionar los cambios en el lugar del trabajo. El modelo de los autores incluye cinco dimensiones: Gestión del estrés (1), es la capacidad que posee un colaborador para poder mantener la compostura bajo trabajos a presión, así como el grado de poder canalizar el estrés frente al grupo, esfuerzo formativo (2), son las tendencias que tiene

un colaborador de iniciar acciones para promover el desarrollo personal, adaptabilidad interpersonal (3), reactividad ante emergencias (4) y creatividad (5).

- **Modelo teórico de Campbell**

El siguiente modelo surge debido a una necesidad de medir el desempeño laboral de forma integral, tiene como finalidad contar con los elementos principales para poder medir el desempeño con el fin de poder generar estrategias direccionadas a la ejecución de los objetivos de la organización. La base de este modelo es una investigación en el ejercito de los Estados Unidos, Campbell incorporo cuatro componentes al modelo de Murphy ya que vio que no era suficiente, estos componentes se dividen en conductas vinculadas a tareas específicas de cada puesto y los comportamientos que brindan soporte al ambiente organizacional. El modelo presentado por Campbell cuenta con ocho dimensiones: habilidades específicas de la tarea (1), habilidades no específicas de la tarea (2), comunicación oral y escrita (3), demostración de esfuerzo (4), que es acerca de la consistencia y perseverancia del trabajador en el desarrollo de sus actividades, mantenimiento de la disciplina personal (5), comenta que el comportamiento de un colaborador sea por motivos personales no debe afectar el desarrollo de la operación en la empresa, favorecer el rendimiento en equipo (6), se refiere a la facilidad que tiene una persona para poder realizar su trabajo en equipo, supervisión (7), hace referencia al control que se tienen de las actividades y por último la administración y gerencia (8) que son los responsables en determinar cuáles serán las políticas de la compañía.

- **Teoría de Borman y Motowildo (1993)**

Los dos autores mencionaron que la teoría de Campbell podía ser agrupada solamente en dos facetas del desempeño laboral: rendimiento en la tarea (1) y rendimiento en el contexto (2). Donde rendimiento en la tarea da lugar al logro de las actividades en función al puesto que el trabajador ocupa dentro de la organización, estas actividades son determinadas por la administración y en segundo lugar el rendimiento en el contexto que engloban todas aquellas conductas que contribuyen sea de forma directa o indirecta a formar el entorno social y psicológico de la empresa. Algunos ejemplos acerca del rendimiento contextual son la ayuda, participación, el cumplimiento de las reglas y políticas de la empresa, estos ejemplos suelen ser muy comunes y similares en casi todos los trabajos.

- **Teoría de Viswesvaran et al. (1996)**

En tanto el autor Viswesvaran propone una estructura jerarquizada para presentar sus diez dimensiones mediante investigaciones factoriales que parten de una hipótesis léxica de 486 términos, identifico las siguientes dimensiones para poder evaluar el desempeño: desempeño laboral global (1), se refiere a la suma todas las dimensiones además esta capta la efectividad y reputación laboral, productividad (2), esta incluye la cantidad y la calidad del trabajo realizado, calidad de trabajo (3), mide el grado en que el producto o servicio satisface aquella necesidad que tiene el cliente o si es que cumple el estándar de la empresa, conocimiento del trabajo (4), mide el grado de conocimiento o capacitación que posee el colaborador en base a sus actividades principales, habilidad de comunicación (5), dimensión que mide la capacidad comunicativa del individuo, independientemente del contenido, esfuerzo (6), mide la cantidad de energía que el individuo utiliza para completar un trabajo, liderazgo (7), capacidad de que un grupo

logre su trabajo, incide en la facultad de influir sobre los demás y conseguir la confianza de estas personas, competencias administrativas (8), mide la capacidad del individuo de lograr la coordinación con otros para la ejecución de distintos roles, habilidades interpersonales (9), es la capacidad que tiene una persona para poder iniciar y mantener una buena relación con el resto de individuos y aceptación de las reglas (10), es el punto de vista que la persona tiene acerca de las reglas y políticas de la compañía, es el compromiso con la empresa y transmisión de sus valores.

- **Teoría de Koopmans**

Koopmans et al. (2013) logro el desarrollo un mecanismo genérico para valorar el desempeño laboral. El desempeño laboral está compuesto por las siguientes tres dimensiones: desempeño en la tarea, desempeño en el contexto y los comportamientos contraproducentes. La dimensión del desempeño en la tarea abarca las conductas inherentes a las funciones del puesto, la dimensión desempeño en el contexto son todos aquellos comportamientos que tienen un efecto esencial en el rendimiento de la empresa y los comportamientos contraproducentes son todas las acciones preconcebidas por parte de un individuo de la empresa contraria a los auténticos intereses de la empresa.

2.2.3.4. Dimensiones del desempeño laboral

2.2.3.4.1. Desempeño en la tarea

Esta implica el logro del deber y de las actividades específicas en función del trabajo, estas funciones están relacionadas con el núcleo técnico de una empresa, núcleo técnico son todas aquellas actividades que directa o indirectamente están relacionadas con la transformación de los recursos en productos o servicios con el fin de un intercambio económico.

El desempeño de la tarea es, por lo tanto, el nivel en el que el individuo demuestra ser eficaz en funciones que son explícitamente reconocidas y que contribuyen al núcleo técnico de las organizaciones sean de forma directa o indirectamente (Koopmans et al. 2011). Claro está que estas actividades pueden ser estimadas mediante indicadores que permitirá identificar precisamente el desempeño de la tarea. Los cinco indicadores para este tipo de rendimiento según Koopmans, et al. (2013) son: calidad de trabajo (1), planificación y organización del trabajo (2), orientación hacia los resultados (3), priorización (4) y trabajo eficiente (5).

2.2.3.4.2. Desempeño en el contexto

Son comportamientos espontáneos que no forma parte de lo esperado a las funciones del puesto, aun así, estas son importantes para lograr los resultados anhelados por la empresa. Estos comportamientos suceden en todos los trabajos y tienen una dirección de mantener el ambiente interpersonal. Este tipo de comportamientos pretende ayudar a la empresa, ya que sobre pasa las expectativas que se tienen sobre un puesto, otro beneficio para la empresa es que estos comportamientos que en muchos casos suelen ser de cooperación o ayuda no son exigidos o recompensados por la empresa. Koopmans et al. (2013) nos indica que son ocho los indicadores, concentrándose los primeros cuatro indicadores en un nivel interpersonal y los otros cuatro indicadores se refieren al nivel organizacional: tomar la iniciativa (1), aceptar y aprender la retroalimentación (2), cooperar con los otros (3), comunicarse de manera efectiva (4), mostrar responsabilidad (5), orientación al cliente (6), ser creativo (7) y emprender tareas desafiantes (8).

2.2.3.4.3. Comportamientos laborales contraproducentes

Son aquellas conductas que van impactar de forma negativa la efectividad de la empresa, Murphy (1990), por otro lado, menciona que esta dimensión abarca conductas destructivas o azarosas, y conductas vinculadas con la pérdida de tiempo.

Sacket (2002) se refirió como aquellas conductas o comportamientos apartados, es decir, comportamientos intencionales y premeditados por un individuo perteneciente a la empresa, percibida para la organización como contradictorio a sus intereses.

Se tomo el nombre de conductas laborales contraproducentes para hacer mención a aquellos comportamientos de los trabajadores que son voluntarias y van en contra de las normas de la empresa y puedan amenazar el bienestar de la empresa o sus miembros.

Basándonos en estas definiciones se identifican tres particularidades: intencionalidad (a), es decir todos aquellos comportamientos voluntarios de un trabajador que tienen una meta, pertenencia a la organización (b), estas conductas contraproducentes hacen referencia a miembros que pertenecen activamente a la empresa, no incluyen ex miembros, clientes o personas ajenas a la empresa, opuesta a los legítimos intereses de la empresa (c), plantea que los objetivos de la empresa deben ser legítimamente correctos.

Koopmans et al. (2013) identifico cuatro indicadores que son acorde a esta dimensión: el trabajador muestre excesiva negatividad en la jornada de trabajo (1), comportamientos por parte de los trabajadores que busquen dañar la organización (2), conductas que afecten de forma directa o indirecta a sus compañeros de trabajo (3) y cometer errores intencionales (4).

2.3. Estado del Arte:

- Síntesis de las teorías de la Abraham Maslow

La teoría de la pirámide de Maslow es una de las teorías con mayor importancia dentro de la variable motivación, tiene como objetivo principal darle un orden jerárquico basado en escalas sobre las necesidades de toda persona, yendo desde las más básicas hacia las más altas.

Esta teoría la considero muy importante porque me brinda un punto de partida para conocer lo que motiva a las personas, una carencia origina que el ser humano tome acciones para alcanzar una meta.

- Síntesis de la teoría ERC de Clayton Alderfer

La teoría de Alderfer tiene como base la de Maslow, tomando como referencia la pirámide de las necesidades humanas, sin embargo, mediante una investigación realizo algunos ajustes y tuvo como objetivo resumirla en tres tipos: necesidades de existencia, relaciones y crecimiento, es de ahí el nombre de la teoría ERC, en lo que concierne a las necesidades de existencia se ocupan de complacer las necesidades más elementales de la persona, considerando las fisiológicas y de seguridad, el segundo grupo se define como la necesidad que tiene el hombre a pertenecer a un grupo y mantener relaciones interpersonales importantes y por último las necesidades de crecimiento, es aquel deseo interno de crecimiento personal, la autorrealización. A diferencia de la pirámide de necesidades de Maslow, la teoría indica que pueden estar activas u operación más de una necesidad a la vez y si es que se reprime una necesidad se incrementara el deseo de satisfacer otra necesidad. Esta teoría no supone como la de Maslow una jerarquía de carácter rígido.

- **Síntesis de la teoría de los factores de Herzberg**

Fue el psicólogo Frederick Herzberg quien presento esta teoría, el autor indica la creencia que la actitud de una persona hacia su trabajo es lo que decreta el éxito o fracaso del colaborador. En su trabajo investigo a individuos que puedan describir en que situaciones laborales ellos se sentían excepcionalmente bien y mal. Con la información recolectada Herzberg infiere lo siguiente, las respuestas que los individuos indican cuando se siente a gusto en su puesto eran considerablemente diferentes a las respuestas cuando los trabajadores se sentían mal. Determina que los factores intrínsecos como son el logro, responsabilidad, ascensos y reconocimientos están relacionados con la satisfacción del puesto y por otro lugar

- **Síntesis de la teoría de las necesidades adquiridas de McClelland**

David McClelland sostuvo en su investigación que las personas poseen tres tipos de necesidades: necesidad de logro (1), McClelland argumenta que es un deseo por sobresalir y realizar mejor las cosas, el buscar un grado de responsabilidad personal y aportar con soluciones a los problemas, situaciones en las que reciban una retroalimentación sobre su desempeño con el fin de saber si están mejorando o no, les gusta cargar con la responsabilidad de cargar con el éxito o el fracaso del proyecto, de esta manera al tener éxito tendrán mayor satisfacción y un sentimiento de logro por el gran reto; la necesidad de poder (2), personas que necesitan de poder, estos individuos disfrutan estar a cargo de un grupo de personas, su mayor esfuerzo está en poder influenciarlos y buscan situaciones que les den más status, en otras palabras controlar a los demás; por último la necesidad de afiliación (3), como el autor menciona es una necesidad que no se le ha dado la importancia que amerita por parte del resto de investigadores acerca de las teorías de motivación, sin embargo esto crea a largo plazo un grato ambiente de trabajo, para los individuos antiguos y los que vayan a ingresar a

la organización, además esta necesidad guarda relación con el resto de necesidades, ya que aquí un gerente en lugar de ser visto como un jefe, pasara a ser visto como un líder (poder influir para bien en el grupo) y esto ayudara a alcanzar los objetivos planificados por la empresa y las metas personales en consecuencia.

- **Síntesis de la teoría definición de objetivos de Edwin Locke**

Edwin Locke argumenta que la motivación del individuo se basa en el propósito de luchar por su objetivo. Analiza el efecto en la precisión por objetivos y desafíos producen en el desempeño del individuo. La teoría busca determinar la importancia de los objetivos y su relación directa para motivar a las personas, además unos objetivos por parte de la empresa que estén bien identificados mejoraran el desempeño de la persona, si un individuo tiene los conocimientos y está bien capacitado por parte de la organización este aceptara objetivos difíciles y su rendimiento será superior que cuando se aceptan objetivos sencillos, generara un cambio en el grupo y guiara con el ejemplo para el resto de colaboradores. Con el fin de mantener al individuo motivado no basta solo con motivarlo económicamente, el poder de participar en tomas de decisiones dentro de su área y en la definición de nuevos objetivos aumentara su motivación.

- **Síntesis de la teoría del desempeño adaptativo**

Conforme las necesidades del mercado van cambiando, las empresas deben adaptarse para complacer la demanda de los clientes o la misma naturaleza del trabajo. En consecuencia, esto dificulta mencionar tareas fijas en un puesto, ya que la teoría comenta que los puestos se irán definiendo cada vez más en base a roles y contextos, además menciona que los procedimientos que existían para evaluar el desempeño laboral no son

válidos del todo gracias a una creciente demanda de nuevas conductas como son el aprendizaje continuo y la adaptabilidad. Es importante destacar que varios investigadores han incluido al desempeño adaptativo como una dimensión adicional dentro de sus modelos teóricos.

- **Síntesis del modelo teórico de Campbell**

El modelo teórico de Campbell es una herramienta para poder calcular el rendimiento de las empresas. El objetivo del modelo es lograr reconocer los puntos débiles y fuertes de las organizaciones en tema de habilidades, procesos y recursos con la intención de alcanzar los objetivos de la organización. Las 8 dimensiones que menciona Campbell están agrupadas en tres determinantes directas del desempeño laboral: conocimiento declarativo (1), se basa en la información y datos que el individuo necesita para realizar su trabajo de manera eficaz, por otro lado habilidades (2), aplicación de los conocimientos y su eficaz desarrollo dentro de las actividades que se realiza de acuerdo al puesto en el trabajo, incluye capacidades de trabajo en equipo, resolución de problemas y creatividad para superar los desafíos que involucren la posición, el último determinante es la motivación (3), refiere que la motivación impulsa al individuo a lograr sus objetivos, dentro de esta motivación esta la motivación intrínseca y extrínseca.

- **Síntesis de la teoría de Borman y Motowildo**

Desde la perspectiva de Borman y Motowildo, se puede resumir el desempeño en dos dimensiones siendo el desempeño en la tarea y el contexto, donde el desempeño en la tarea es similar a la explicada por Campbell, tomando como definición que es la

efectividad con la que un individuo realiza las actividades que aportan al núcleo técnico de la empresa. En otro orden de cosas, los autores resaltan el desempeño en el contexto, le dieron mayor relevancia a esta dimensión, debido a que son un conjunto de conductas que no pertenecen al rol formal de la organización pero que promueven y son parte del desarrollo eficaz de una empresa, estas facilitan el logro de las metas organizacionales. Los autores mencionan que estas conductas son la voluntariedad de ejercer tareas que no están definidas dentro de las funciones formales por parte de la organización, cooperación con el resto de colaboradores, aportación de sugerencias hacia la mejora de la organización. La disimilitud que tiene con el desempeño en la tarea es de tres aspectos: las conductas de las tareas cambian de acuerdo a la posición, sin embargo, las conductas del contexto son similares entre los puestos de trabajo, las tareas o funciones suelen estar explícitamente establecidas como requisitos del puesto a comparación de las conductas de contexto. Finalmente, el desempeño en la tarea suele implicar habilidades y conocimientos mientras que los antecedentes del desempeño del contexto se basan más en rasgos de la personalidad del individuo.

- **Síntesis de la teoría de Viswesvaran**

Asimismo, el autor Viswesvaran para poder evaluar un método de evaluación del desempeño laboral determino que se deben hacer mediante algunos criterios: en primer lugar, la relevancia (1), conocer si lo que se evalúa es realmente importante para la empresa, y si tendrá repercusiones importantes en la organización, la fiabilidad (2), saber si la medida que se utiliza es estable, verídica, persistente y si diferentes autores evalúan de igual manera los mismos comportamientos. El tercer criterio es la discriminación (3) al permitir que los trabajadores se adapten y ordenen en función de la medida, no se consideran medidas que no distinguen a los individuos. En cuarto lugar,

la practicidad (4), se define en función de las posibilidades que existen de medida (costo, tiempo, etc.). Con estos 4 criterios fue que Viswesveran logro definir sus diez dimensiones.

- **Síntesis de la teoría de Koopmans**

Koopmans desarrollo un instrumento genérico con el objetivo de evaluar el desempeño, se basó en tres dimensiones, rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes. La primera dimensión comprende todas las conductas de acuerdo a las funciones del puesto de trabajo, el rendimiento en el contexto abarca todas las conductas que son desarrolladas para mantener un núcleo de trabajo eficiente y por último los comportamientos contraproducentes que incluyen toda conducta y acción que son legítimos al interés de la organización. En un inicio Koopmans junto 128 indicadores, sin embargo, la revisión final del instrumento quedo con 16 indicadores con formato tipo Likert, donde la dimensión desempeño en la tarea queda conformada por 5 indicadores, la dimensión rendimiento en el contexto por 7 indicadores y la dimensión comportamiento contraproducentes por 4 indicadores.

2.4. Definición de términos básicos

Motivación: La voluntad de un individuo para poder realizar un esfuerzo con el objetivo de lograr una meta sea personal o los de una organización, cuenta con una condición que es la de realizar el esfuerzo para lograr satisfacer una necesidad personal.

Motivación laboral: Es el deseo del individuo que pertenece a una organización de mostrar altos niveles de esfuerzo hacia los objetivos organizacionales que son determinados por la gerencia, con el fin de satisfacer sus necesidades individuales.

Desempeño: Es la integración de conocimientos y resultados obtenidos que posee una persona, en vía de modificación de actitudes y al rendimiento de metas concretadas siendo flexibles al cambio en el proceso de trabajo (Rodríguez y Lechuga – Cardozo, 2019).

Desempeño laboral: Se define como la operación de funciones de los colaboradores de manera que logran cumplir los requerimientos del trabajo de manera eficaz en el alcance de objetivos, en el que los trabajadores se vean enfocados y plenos por lo que realizan y logran concretar en un plazo determinado (Aragón, 2019).

Capacitación: La capacitación la podemos explicar como aquel proceso de desarrollo de competencias y cualidades en las personas, con el objetivo de prepararlos para que sean más productivos y logren contribuir de mejor forma al logro de los objetivos de una empresa, la capacitación debe ser un tema que el área de recursos humanos este desarrollando de forma constante.

Dirección estratégica: Es un modelo de decisiones de la empresa que establece sus objetivos y metas, además define las políticas y planes que se tomaran para conseguir los objetivos propuestos. De igual forma podemos indicar que la dirección estratégica contempla las metas, objetivos a largo plazo y de carácter básico de una empresa,

también como la acogida de acciones o asignación de recursos que resulten necesarios para alcanzar dichas metas u objetivos.

Presupuesto: Se define como un proyecto o plan que integra y coordina manifestados en términos financieros en relación a los recursos y operaciones que constituye una empresa para un plazo de tiempo determinado, con la finalidad de alcanzar los objetivos designados principalmente por la gerencia.

Clima Organizacional: Se define como la agrupación de atributos, cualidades, caracteres o propiedades, que se encuentran de forma constante o permanente en un ambiente de trabajo concreto, donde los individuos de una empresa pueden sentir, percibir y experimentar con distintos individuos que forman parte de la empresa y que influyen sobre su conducta.

Eficacia: Definido como la capacidad de lograr el plan, objetivo u meta esperado. Capacidad administrativa de lograr los resultados propuestos.

Eficiencia: El logro de los objetivos, pero con el uso adecuado, óptimo y racional de los recursos, la eficiencia guarda una estrecha conexión entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados, tiene en cuenta la calidad y oportunidad, buscando reducir costos.

Realimentación: Se considera realimentación a toda aquella información que proporciona a un individuo conocimientos que este puede utilizar en su desempeño, la realimentación en una organización permite describir el pensar y actuar de los trabajadores con el objetivo de que les permita conocer su desempeño y como podría mejorarlo.

Gerencia: Se puede definir como la competencia de poder trabajar con y para las personas dentro de la organización para poder determinar, alcanzar, interpretar los

objetivos de la empresa, la gerencia de igual forma será la encargada de desempeñar las funciones de planificación, organización dirección y control.

Núcleo técnico: Son todas aquellas actividades u operaciones que forman parte del grueso de las funciones de la empresa, vista de otra forma, son el conjunto de operaciones que mantienen viva a la organización

Competencias: El conjunto de capacidades, habilidades y conocimientos de un individuo con el objetivo de cumplir eficientemente determinada tarea, usualmente son las funciones

CAPÍTULO III:

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1. Hipótesis General

H1: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

H0: La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

3.1.2. Hipótesis Específicas

H1: La motivación por el logro se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

H0: La motivación por el logro no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

H2: La motivación por poder se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

H0: La motivación por poder no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

H3: La motivación por afiliación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

H0: La motivación por afiliación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

3.2. Las variables de estudio y su operacionalización

Tabla 4: Matriz de la variable Motivación

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Motivación	Según Luthans (2008) la motivación es un proceso que comienza con una deficiencia sea de índole fisiológica, psicología o necesidad, la cual este empezaría activando ciertos comportamientos o tendencias con el propósito de alcanzar a una meta y con esto satisfacer una necesidad. Es importante se pueda comprender que el proceso de la motivación reside en el significado de las necesidades, las tendencias, los incentivos y las relaciones que surgen entre ellos.	Motivación por el logro	Motivación por el éxito y búsqueda de logros profesionales.	Satisfacción por el trabajo	1	Escala de Likert
				Realización personal	2	
				Competencia	3	
		Motivación por el poder	Motivación de influenciar a otras personas con el fin de obtener reconocimiento.	Reconocimiento social	4	
				Capacidad de escalar	5	
				Capacitaciones	6	
		Motivación por afiliación	Necesidad de pertenencia, personas que buscan amistad.	Ambiente laboral	7	
				Teambuilding	8	

Nota. Elaboración propia.

Tabla 5: Matriz de la variable Desempeño laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Desempeño Laboral	Según Campbell et al, (1990) nos menciona que el desempeño laboral son el conjunto de acciones y conductas que decide tomar un colaborador en base a situaciones que experimenta y que podría impulsar el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones, sin embargo, para llegar a esto hay que considerar que hay una serie de características individuales, como: las habilidades, capacidades, cualidades y las necesidades que interactúan en la empresa, estas características pueden afectar el resultado	Desempeño en la tarea	Grado de competencia en las actividades de la empresa.	Calidad de trabajo	9	Escala de Likert
				Planificación y organización	10	
				Orientación hacia los resultados	11	
				Priorización	12	
		Desempeño en el contexto	Comportamientos fuera del puesto, que el colaborador puede tomar y afectan en las actividades de la empresa,	Trabajo eficiente	13	
				Toma de iniciativa	14	
				Retroalimentación	15	
				Cooperación	16	
				Buena comunicación	17	
				Responsabilidad	18	
		Comportamientos contraproducentes	Son los comportamientos relacionados con la pérdida de tiempo.	Orientación al cliente	19	
				Creatividad	20	
				Mostrar excesiva negatividad	21	
				Comportamientos que dañen la organización	22	
		Comportamientos que dañen a los compañeros	23			
		Cometer errores intencionalmente	24			

Nota. Elaboración propia.

3.3. Matriz Lógica de consistencia

Tabla 6: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.	La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.		Motivación por el logro	Tipo: Aplicada, cuantitativa, descriptivo, correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Motivación	Motivación por el poder	Método: Hipotético-deductivo
¿De qué manera la motivación por el logro se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023?	Determinar la relación entre la motivación por el logro y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.	La motivación por el logro se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.		Motivación por afiliación	Diseño: No experimental, transversal.
¿De qué manera la motivación por poder se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023?	Determinar la relación entre la motivación por el poder y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.	La motivación por poder se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.		Desempeño en la tarea	Población y muestra: Población y muestra es de 50 colaboradores
¿De qué manera la motivación por la afiliación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023?	Determinar la relación entre la motivación por la afiliación y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.	La motivación por afiliación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.	Desempeño laboral	Desempeño en el contexto	Instrumento: Cuestionario
				Comportamientos contraproducentes	

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO IV:

MÉTODO

4.1. Tipo y método de investigación

4.1.1. Por el propósito

Huaire (2019), indica que la investigación sería de tipo aplicada, cuya finalidad es poder crear soluciones a situaciones o problemas precisos y reconocibles.

El trabajo de investigación que desarrolle servirá para abordar los conocimientos sobre motivación en la IPRESS con el fin de obtener conclusiones y pueda probarse que existe una relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores.

Vargas (2009), menciona que este tipo de investigaciones inician con una situación cuestionable con el objetivo que sea identificada y se desarrolle un plan de mejora; posteriormente se realiza una recolección de teorías que puedan aportar en el estudio, finalmente se examina el problema buscando la solución más pertinente y favorable.

4.1.2. Por el tipo de datos

Este estudio presenta un enfoque cuantitativo, ya que cuenta con información existente, con deducción e hipótesis, con la intención de definir la comprobación de las mismas y establecer conclusiones en función de los objetivos.

Hernández (2014) refiere que con este enfoque se permite la recolección de datos teniendo la intención de probar las hipótesis planteadas, mediante una medición numérica.

4.1.3. Por el nivel

El presente trabajo de investigación tiene un alcance descriptivo, según el autor Hernández (2014), este tipo de investigaciones nos permite analizar y detallar una variedad de particularidades, propiedades, perfiles de personas o grupos. Solamente se recoge información acerca de las variables en estudio.

4.1.4. Por el método

El método que fue utilizado en el presente trabajo de investigación es hipotético-deductivo, según el autor Ruiz (2022) menciona que el método hipotético – deductivo se origina a partir de una hipótesis planteada por el desarrollo teórico, el cual nos permite generar conclusiones y recomendaciones. Además, es de gran importancia ya que permite pronosticar y analizar hipótesis nuevas de la realidad, y crear otras, estableciendo predicciones a partir de la base teórica con la que se cuenta.

4.2. Diseño específico de investigación

Un diseño de investigación según Hernández y Mendoza (2018), es el plan o estrategia creado para obtener la información que el investigador desea con la finalidad de responder al planteamiento del problema, este plan también se utiliza para analizar la evidencia de las hipótesis o responder las inquietudes derivadas de la formulación del problema.

4.2.1 Diseño no experimental

Desde la perspectiva del diseño, será de carácter no experimental debido a que se efectúa sin la manipulación deliberada de las variables, y no se realizarán cambios de manera premeditada de las mismas para identificar efectos de una sobre otra (Risco, 2020).

De acuerdo al autor Hernández Sampieri (2014) en su libro Metodología de la investigación, la investigación actual es no experimental porque no se generan situaciones, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

4.2.1.1. Corte transversal

Hernández (2014), refiere que los diseños de una investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, con el propósito de describir estas variables y analizar su incidencia en un momento dado.

La investigación se enfocará en un lugar determinado y los datos recogidos serán descritos de tal manera como ocurre en la realidad. Para esta investigación se recolectarán datos de los colaboradores de una IPRESS en el distrito de Miraflores, Lima. La recolección de datos se hará una sola vez durante el trabajo de investigación utilizando la encuesta.

4.3. Población, muestra (unidad de análisis)

La población constituye la integración de elementos que poseen determinadas particularidades, este conjunto de elementos también se le conoce como unidades de análisis que pertenecen un contexto que se desea investigar (Hernández y Mendoza, 2018).

En este caso se indagará a los trabajadores de áreas administrativas de una IPRESS situada en Miraflores, Lima. Por lo tanto, la población del presente estudio es de 50 personas.

Entendiéndose la muestra, como un fragmento de la población que representa y cumple características objetivas y sea reflejo fiel del universo, de manera que los resultados que se obtengan puedan extenderse a todos los elementos que pertenecen a la población de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Se considera a los 50 trabajadores de las áreas administrativas de la IPRESS.

4.4. Instrumentos de obtención de datos

La obtención de datos se desarrollará mediante una encuesta virtual, el cual se usará para conocer las diversas situaciones y contextos, con un posterior análisis. Es una técnica que nos va permitir obtener información de manera sistemática desde las perspectivas de un problema de investigación.

Según Cisneros et al (2022) está constituido por una serie de preguntas ya formuladas y especificadas que permiten medir o analizar las variables que se establezcan en un estudio en respuesta al planteamiento e hipótesis de un problema. Para este particular se desarrollará un solo cuestionario dividido en dos partes, referido a la medición de la variable motivación a través de 8 ítems con un formato de escala Likert, organizado de la siguiente manera: nunca, casi nunca, a veces, siempre, casi siempre; y la segunda parte del cuestionario está

referido a estudiar la variable desempeño laboral con 16 ítems con la misma escala, extraído del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans (2015).

El presente instrumento del trabajo de investigación fue validado y sometido a juicio por tres expertos, cabe recalcar que realizaron ajustes al documento en base a sus conocimientos.

Tabla 7: Dimensiones del cuestionario

		¿Se encuentra satisfecho con las actividades que realiza en su puesto de trabajo?	Satisfacción por el trabajo
1	Motivación por el logro	¿Se siente autorrealizado con las actividades que realiza?	Realización personal
		¿Usted considera que tiene los conocimientos y experiencia necesaria para poder desempeñar su trabajo de forma óptima?	Competencia
		¿Su buen trabajo es reconocido por la empresa (jefes y compañeros)?	Reconocimiento social
2	Motivación por el poder	¿Se encuentra usted interesado en las oportunidades de desarrollo profesional brindadas por la empresa?	Capacidad de escalar
		¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral?	Capacitaciones
		¿Le resulta fácil poder comunicarse, trabajar y compartir con sus compañeros de trabajo?	Ambiente laboral
3	Motivación por afiliación	¿Está conforme con los eventos o voluntariados que fomenta la empresa para fomentar el trabajo en equipo?	Teambuilding
		¿Siente que al desempeñar sus funciones y tareas promueve el buen servicio en todo nivel?	Calidad de trabajo
		Realiza su trabajo en los tiempos preestablecidos	Planificación y organización
4	Desempeño en la tarea	¿Cumple con las actividades planificadas para lograr las metas?	Orientación hacia los resultados

		¿Durante la ejecución de su trabajo, Ud. prioriza ciertas tareas acorde a su relevancia?	Priorización
		Considera que realiza buenos trabajos con un mínimo de errores	Trabajo eficiente
		¿Tiene una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presente?	Toma de iniciativa
		¿Recibe usted una retroalimentación por parte de su jefe inmediato sobre su desempeño laboral?	Retroalimentación
		Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo	Cooperación
5	Desempeño en el contexto	¿Existe una comunicación fluida entre los miembros del área donde trabaja?	Buena comunicación
		¿Cumple responsablemente el horario de entrada y salida de su puesto?	Responsabilidad
		¿Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	Orientación al cliente
		¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	Creatividad
		¿Cuándo le indican una nueva función, con qué frecuencia se niega a realizarlas?	Mostrar excesiva negatividad
	Comportamientos contraproducentes	¿Alguna vez realizó alguna acción para que sancionen a la empresa?	Comportamientos que dañen la organización
6		¿Alguna vez realizó alguna acción que generó una sanción a un compañero de trabajo?	Comportamientos que dañen a los compañeros
		¿Con el fin de evitar realizar su trabajo, ha cometido errores intencionales (omitir procesos)?	Cometer errores intencionalmente

Nota. Elaboración propia.

4.4.1. Confiabilidad

Para medir la confiabilidad de la investigación, se evaluó a través del coeficiente Alpha de Cronbach, lo que permite conocer el grado en que un instrumento es fiable. Este coeficiente en la media de las correlaciones entre la variable 1 y la variable 2 que forman parte del cuestionario. Se utilizó el soporte del software estadístico SPSS versión 26. El coeficiente de Alpha de Cronbach oscila entre el 0 y 1, mientras más se aproxime al 1, serán más consistentes los ítems entre sí, en el caso que se acerquen más al 0 son menos consistentes.

Tabla 8: Interpretación del Coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1	Muy alta
0,64 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota. Elaboración propia.

La siguiente figura recopilada del programa SPSS contiene el número de encuestas elaboradas que refleja a los 50 colaboradores.

Figura 7 - Resumen del procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota. Elaboración propia.

Figura 8 - Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	24

Nota. Elaboración propia.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.5.1. Procesamiento de la información

El instrumento se aplicará a todos los colaboradores de las áreas administrativas de una IPRESS. Se utilizará un cuestionario con la escala de medición Likert para las dos variables: motivación (1) y desempeño laboral (2). Posteriormente se tabularán los datos recolectados usando el programa Excel y con ayuda del programa estadístico SPSS 27 serán proporcionados tablas y gráficos para verificar las hipótesis del estudio.

4.5.2. Análisis de datos

En la presente investigación se aplicará el enfoque cuantitativo para recolectar información numérica estadística para el análisis del problema mediante la aplicación de técnicas e instrumentos.

Se utilizará el software SPSS 27, ingresando la información recogida en cada cuestionario, considerando las dos variables de estudio y sus dimensiones. Se procesarán los datos del cuestionario y luego serán descritos en tablas y gráficos estadísticos que corresponda a cada variable. A fin de conocer la validez del instrumento se utilizó el Alpha de Crombach.

4.6. Procedimiento de ejecución de estudio

El presente trabajo de investigación se desarrolló a cabo en los siguientes plazos establecidos.

1. Elaboración de la Matriz AQP.
2. Elaboración del título de la tesis.
3. Formulación del problema principal y secundarios.
4. Determinación de las variables del estudio, dimensiones e indicadores.
5. Elaboración de la matriz de consistencia y operacionalización.
6. Elección de la población y muestra.
7. Técnica de procesamiento e interpretación de los resultados.
8. Elaboración del informe final.
9. Sustentación de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO V:

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis e interpretación de los resultados

5.1.1. Análisis e interpretación de los resultados descriptivos

Tabla 9: Pregunta 1

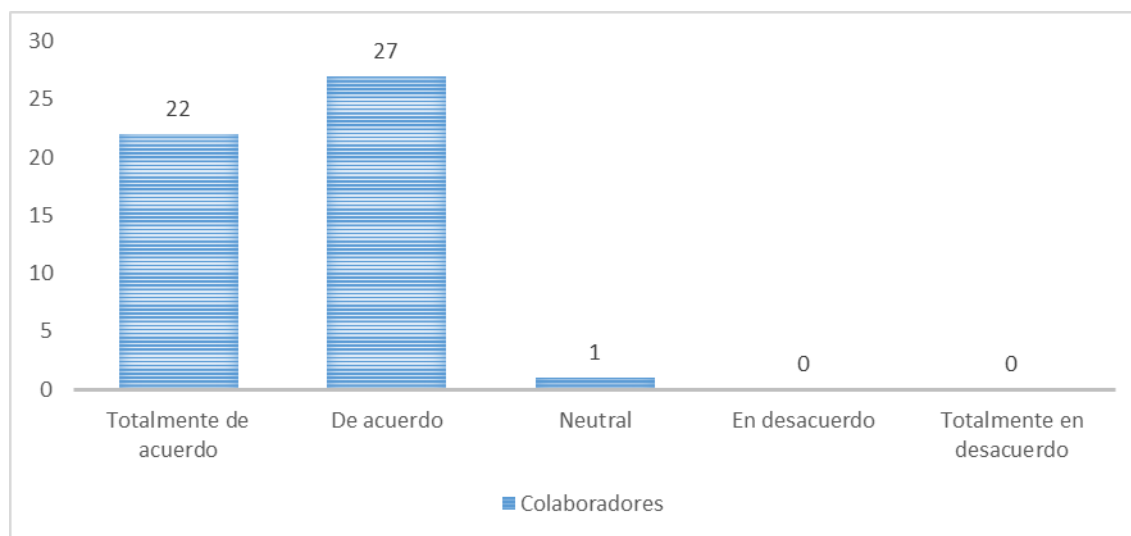
Tabla de los resultados de la pregunta 1 del cuestionario

¿Se encuentra satisfecho con las actividades que realiza en su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente de acuerdo	22	44%	44%
De acuerdo	27	54%	98%
Neutral	1	2%	100%
En desacuerdo	0	0%	-
Totalmente en desacuerdo	0	0%	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 9 – Pregunta 1



Nota. Elaboración propia.

El primer indicador de la dimensión Motivación por el logro es Satisfacción por el trabajo, en los resultados se observó que el 44% de colaboradores se encontraron “totalmente de acuerdo” con las actividades que realizan, el 54% estaba “de acuerdo” donde solo un 2% indico sentirse “neutral” con estas actividades.

Tabla 10: Pregunta 2

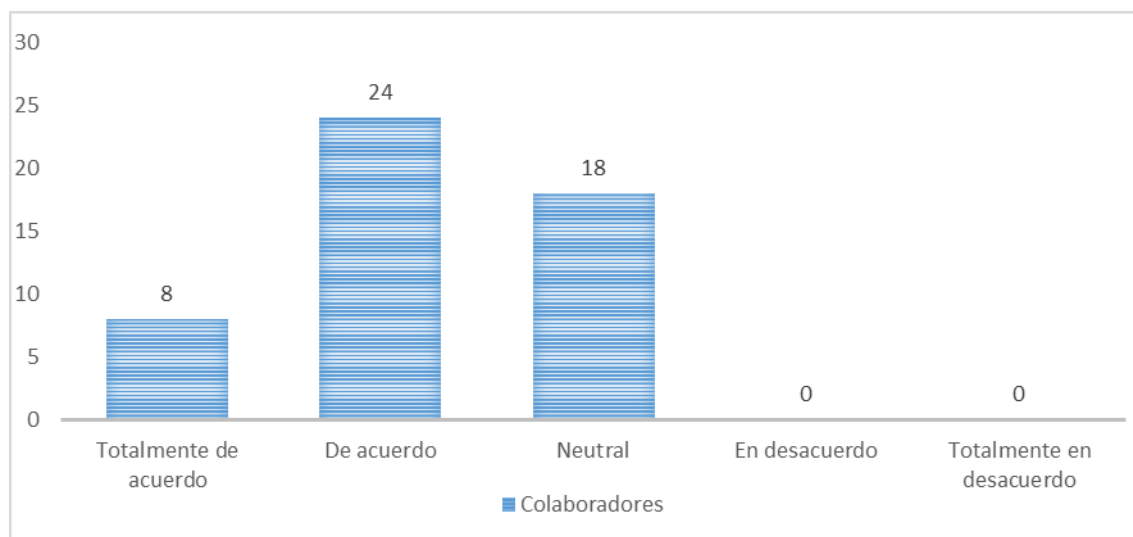
Tabla de los resultados de la pregunta 2 del cuestionario

¿Se siente autorrealizado con las actividades que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente de acuerdo	8	16%	16%
De acuerdo	24	48%	64%
Neutral	18	36%	100%
En desacuerdo	0	0	-
Totalmente en desacuerdo	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 10 – Pregunta 2



Nota. Elaboración propia.

El segundo indicador de la dimensión Motivación por el logro es Realización personal, se observó que no todos los colaboradores se sienten autorrealizados con las actividades que realizan en la empresa, donde el 16% de la muestra se siente “totalmente de acuerdo”, el 48% se siente “de acuerdo” y un 36% de los trabajadores se sienten “neutrales”.

Tabla 11: Pregunta 3

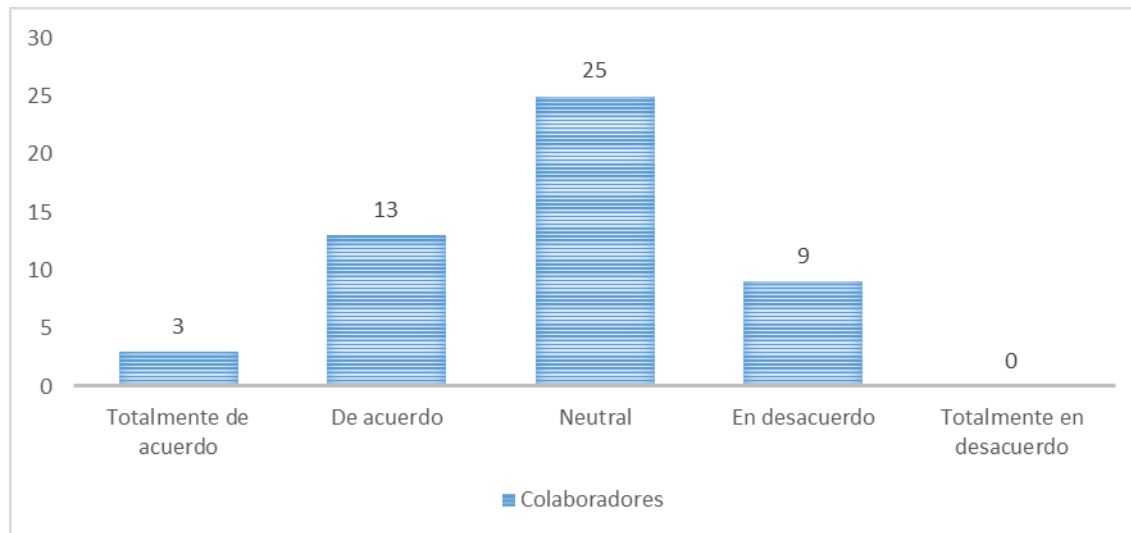
Tabla de los resultados de la pregunta 3 del cuestionario

¿Usted considera que tiene los conocimientos y experiencia necesaria para poder desempeñar su trabajo de forma óptima?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente de acuerdo	3	6%	6%
De acuerdo	13	26%	32%
Neutral	25	50%	82%
En desacuerdo	9	18%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 11 – Pregunta 3



Nota. Elaboración propia.

La pregunta 3 pertenece al indicador Competencias, el cual se encuentra en la dimensión Motivación por el logro, se puede observar que el 50% es “neutral”, por lo que es probable que los colaboradores podrían ofrecer una competencia mayor a la empresa, el 26% “de acuerdo” y el 6% se encuentra “totalmente de acuerdo” con las actividades. Es importante que los trabajadores sientan que los conocimientos adquiridos les sea útil en el día a día.

Tabla 12: Pregunta 4

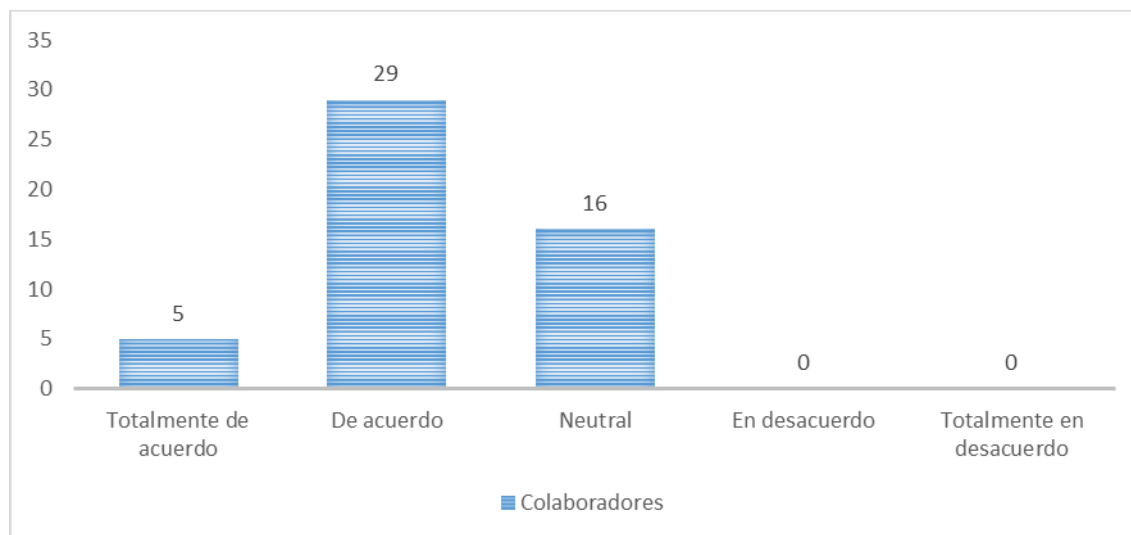
Tabla de los resultados de la pregunta 4 del cuestionario

¿Su buen trabajo es reconocido por la empresa (jefes y compañeros)?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente de acuerdo	5	10%	10%
De acuerdo	29	58%	68%
Neutral	16	32%	100%
En desacuerdo	0	0	-
Totalmente en desacuerdo	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 12 – Pregunta 4



Nota. Elaboración propia.

La pregunta cuatro pertenece al indicador Reconocimiento social de la dimensión Motivación por el poder, se puede apreciar que el 32% considera que su trabajo es reconocido por sus superiores, el 58% “de acuerdo” y el 10% “totalmente de acuerdo”. Hay que tener una comunicación cercana con los colaboradores para que sepan que la empresa los considera y las actividades de los colaboradores aportan a las metas de la organización.

Tabla 13: Pregunta 5

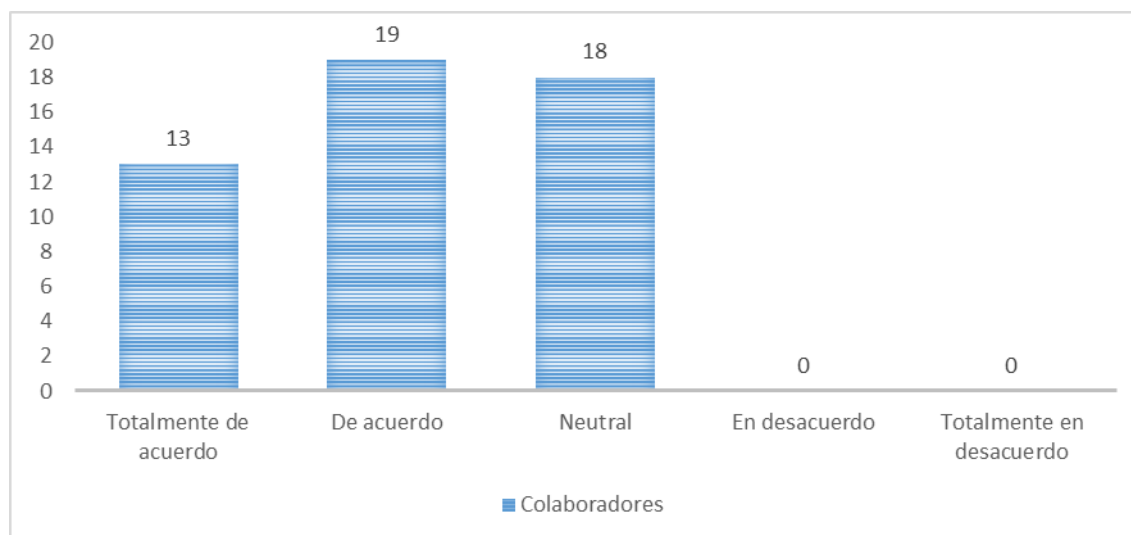
Tabla de los resultados de la pregunta 5 del cuestionario

¿Se encuentra usted interesado en las oportunidades de desarrollo profesional brindadas por la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente de acuerdo	13	26%	26%
De acuerdo	19	38%	64%
Neutral	18	36%	100%
En desacuerdo	0	0	-
Totalmente en desacuerdo	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 13- Pregunta 5



Nota. Elaboración propia.

La pregunta 5 pertenece al indicador Capacidad de escalar, Motivación por el poder, en el cual se observa que el 36% “neutral” está interesado en aprovechar las oportunidades de ascenso que la organización brinda, el 38% “de acuerdo” y el 26% se encontró totalmente convencido e interesado en las oportunidades de ascenso de la empresa. Como resultado este indicador es valioso para la gerencia, puesto que las personas suelen esforzarse para conseguir su objetivo (en este caso el ascenso).

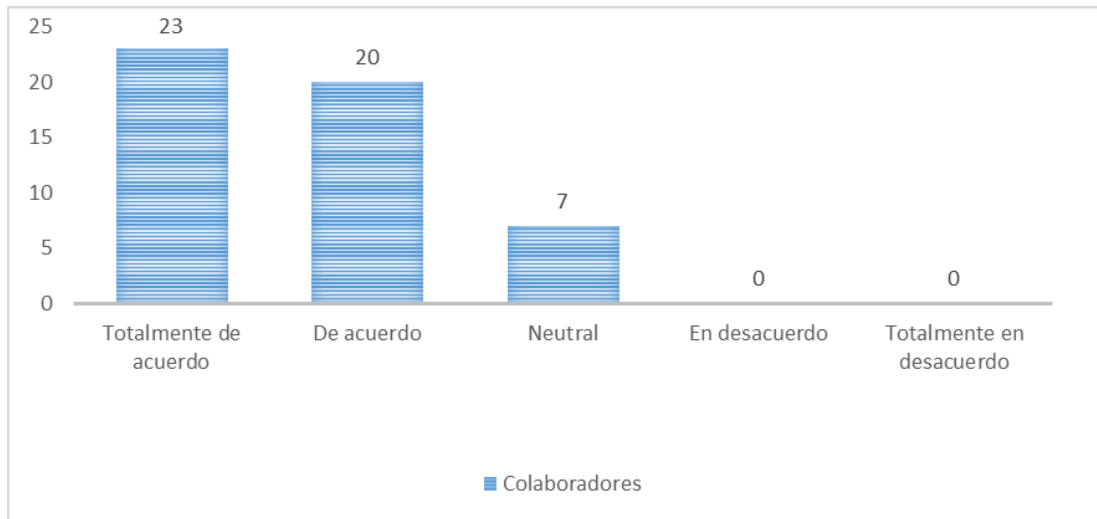
Tabla 14: Pregunta 6

Tabla de los resultados de la pregunta 6 del cuestionario

¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente de acuerdo	23	46%	46%
De acuerdo	20	40%	86%
Neutral	7	14%	100%
En desacuerdo	0	0	-
Totalmente en desacuerdo	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 14- Pregunta 6

Nota. Elaboración propia.

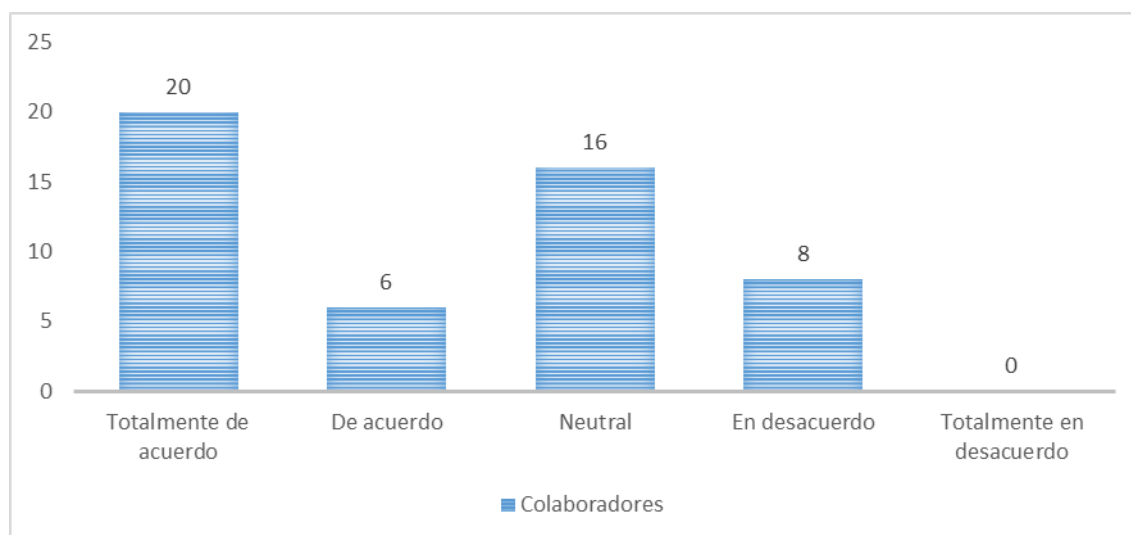
La pregunta número seis pertenece al indicador Capacitaciones, Motivación por el poder, el 14% considera que las capacitaciones son interesantes y necesarias para su desarrollo laboral, el 40% “de acuerdo” y el 46% “totalmente de acuerdo”. Debido a que estas capacitaciones ofrecen un valor agregado a los procesos que ayudan al cumplimiento de la organización.

Tabla 15: Pregunta 7**Tabla de los resultados de la pregunta 7 del cuestionario**

¿Le resulta fácil poder comunicarse, trabajar y compartir con sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente de acuerdo	20	40%	40%
De acuerdo	6	12%	52%
Neutral	16	32%	84%
En desacuerdo	8	16%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 15- Pregunta 7

Nota. Elaboración propia.

La tercera dimensión desarrollada es la Motivación por afiliación y el primer indicador es Ambiente Laboral, la cual se analizó en la pregunta siete, en los resultados se observa que el 40% está “totalmente de acuerdo”, el 12% “de acuerdo”, un 32% es “neutral” en cuanto a la comunicación y un 16% se encuentra en “desacuerdo”, podemos observar que el % en desacuerdo es alto, esto puede tener un impacto negativo, debido a que en las

organizaciones la comunicación y el trabajo en equipo son necesarias con el fin de establecer las metas y actividades y llegar a los objetivos de la organización.

Tabla 16: Pregunta 8

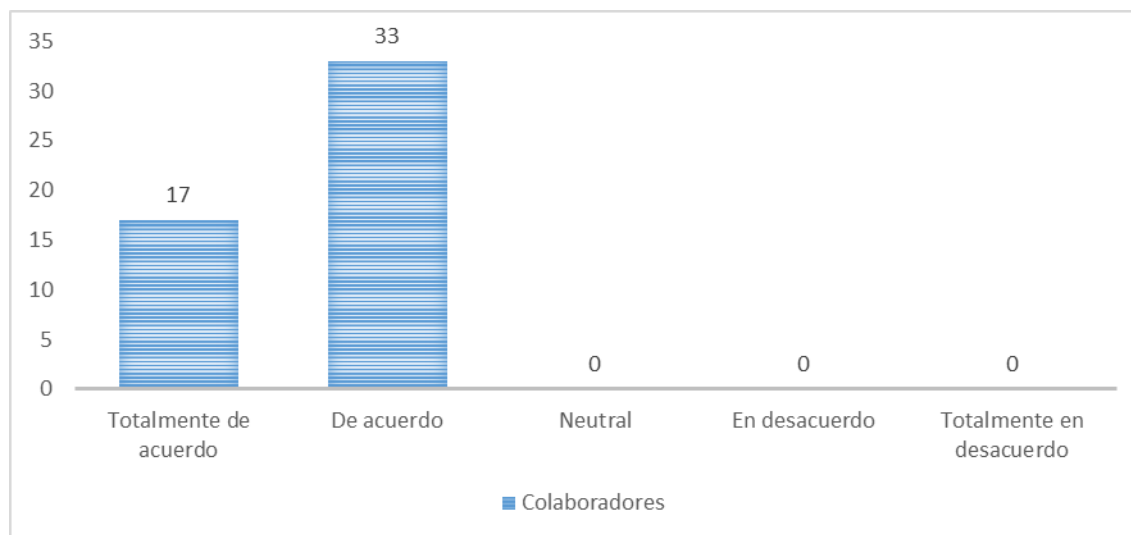
Tabla de los resultados de la pregunta 8 del cuestionario

¿Está conforme con los eventos o voluntariados que fomenta la empresa para fomentar el trabajo en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente de acuerdo	17	34%	34%
De acuerdo	33	66%	100%
Neutral	0	0	-
En desacuerdo	0	0	-
Totalmente en desacuerdo	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 16- Pregunta 8



Nota. Elaboración propia.

La pregunta 8 pertenece al indicador Teambuilding, Motivación por afiliación, en el cual el 66% se encontró “de acuerdo” y el 34% estuvo “totalmente de acuerdo” con los eventos y voluntariados organizados por la empresa, específicamente por el área de Recursos Humanos, estas actividades logran conectar a los trabajadores no solo en lo laboral sino también en lo personal, donde puedan mejorar sus relaciones personales en distintos ámbitos.

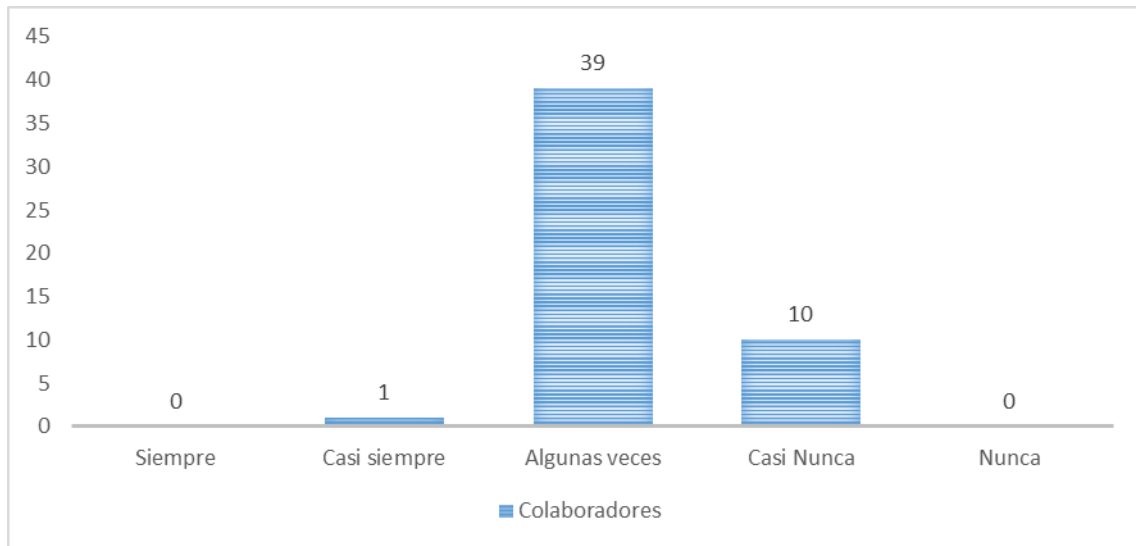
Tabla 17:Pregunta 9

Tabla de los resultados de la pregunta 9 del cuestionario

¿Siente que al desempeñar sus funciones y tareas promueve el buen servicio en todo nivel?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	0	0	-
Casi siempre	1	2%	2%
Algunas veces	39	78%	80%
Casi Nunca	10	20%	100%
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

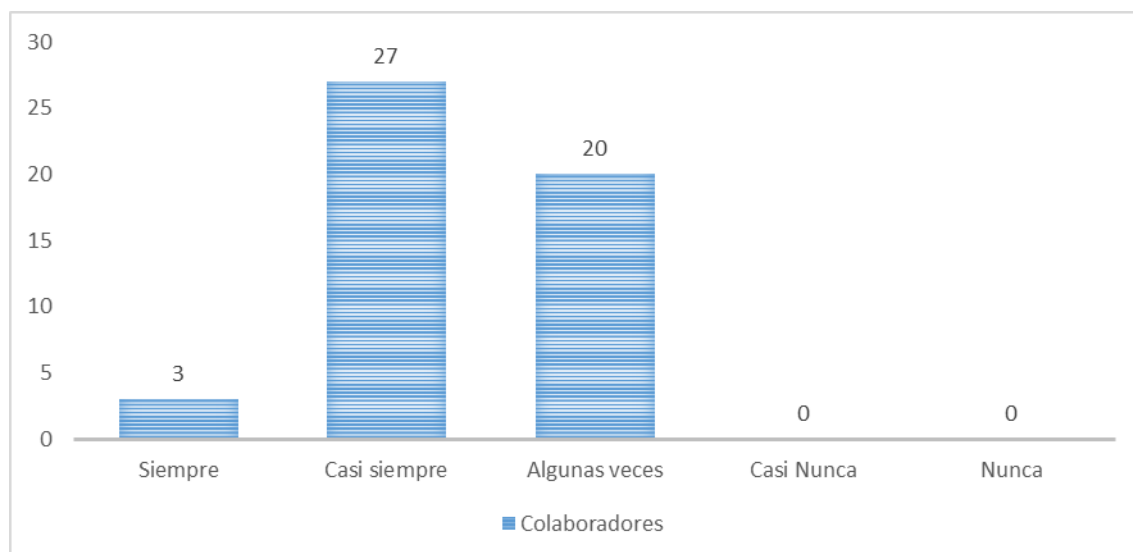
Figura 17- Pregunta 9

Nota. Elaboración propia.

La pregunta 9 pertenece al indicador Calidad de trabajo, Desempeño en la tarea, en el cual el 78% “algunas veces” siente que desempeñando sus funciones promueve un buen servicio mientras que el 20% “casi nunca” sintió que sus tareas promuevan el buen servicio. Esto se observa cuando los colaboradores no interiorizan que no solo hay que hacer las funciones por hacerlas, sino buscar ser eficientes e interiorizar que detrás de una llamada existe una persona con una necesidad de salud.

Tabla 18: Pregunta 10*Tabla de los resultados de la pregunta 10 del cuestionario***Realiza su trabajo en los tiempos preestablecidos.**

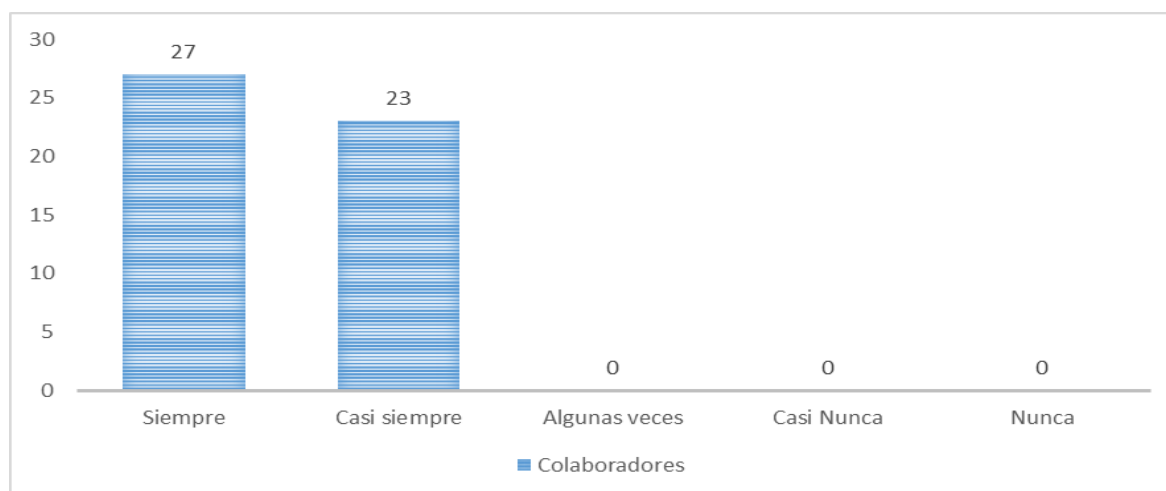
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	3	6%	6%
Casi siempre	27	54%	60%
Algunas veces	20	40%	100%
Casi Nunca	0	0	-
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.**Figura 18-** Pregunta 10*Nota.* Elaboración propia.

La pregunta número 10 pertenece al indicador Planificación y Organización, en el cual el 40% “algunas veces” termina su trabajo en los tiempos establecidos por la empresa, el 54% “casi siempre” y el 6% “siempre”. El terminar las funciones en el tiempo indicado, ayudara a administrar la carga laboral de forma efectiva, además mejorara la productividad al conocer un rango horario prudente donde se realicen las actividades.

Tabla 19: Pregunta 11*Tabla de los resultados de la pregunta 11 del cuestionario***¿Cumple con las actividades planificadas para lograr las metas?**

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	27	54%	54%
Casi siempre	23	46%	100%
Algunas veces	0	0	-
Casi Nunca	0	0	-
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.**Figura 19-** Pregunta 11*Nota.* Elaboración propia.

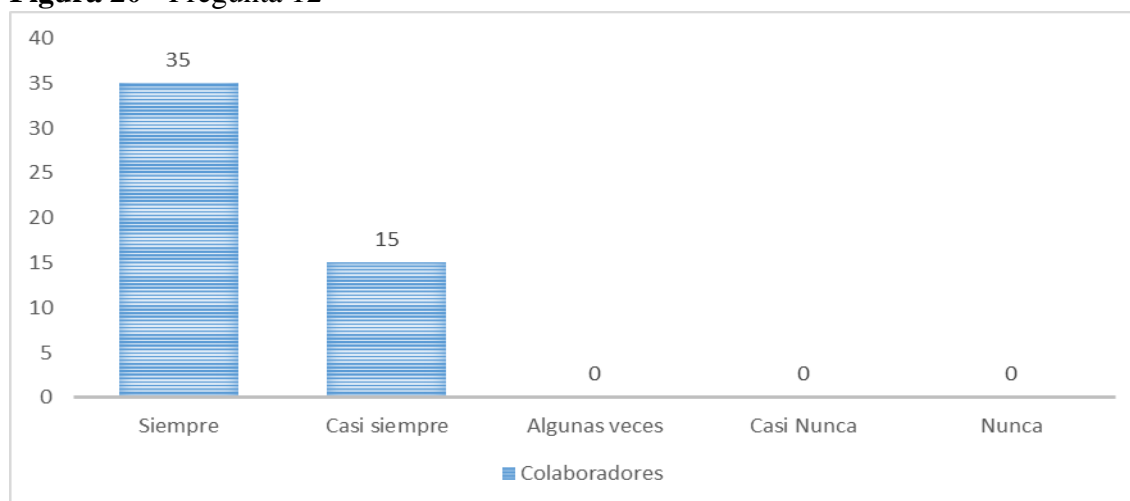
La pregunta 14 pertenece al indicador Orientación hacia los resultados, Desempeño en la tarea, en el cual el 27% “casi siempre” y el 23% “siempre” consideran que cumplen con las actividades planificadas para lograr las metas, por lo tanto podemos decir que los colaboradores de esta IPRESS realizan todas las actividades que se encuentran establecidas en su puesto de trabajo, con el fin de alcanzar las metas del área y/o personales.

Tabla 20: Pregunta 12*Tabla de los resultados de la pregunta 12 del cuestionario*

¿Durante la ejecución de su trabajo, Ud. prioriza ciertas tareas acorde a su relevancia?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	35	70%	70%
Casi siempre	15	30%	100%
Algunas veces	0	0	-
Casi Nunca	0	0	-
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

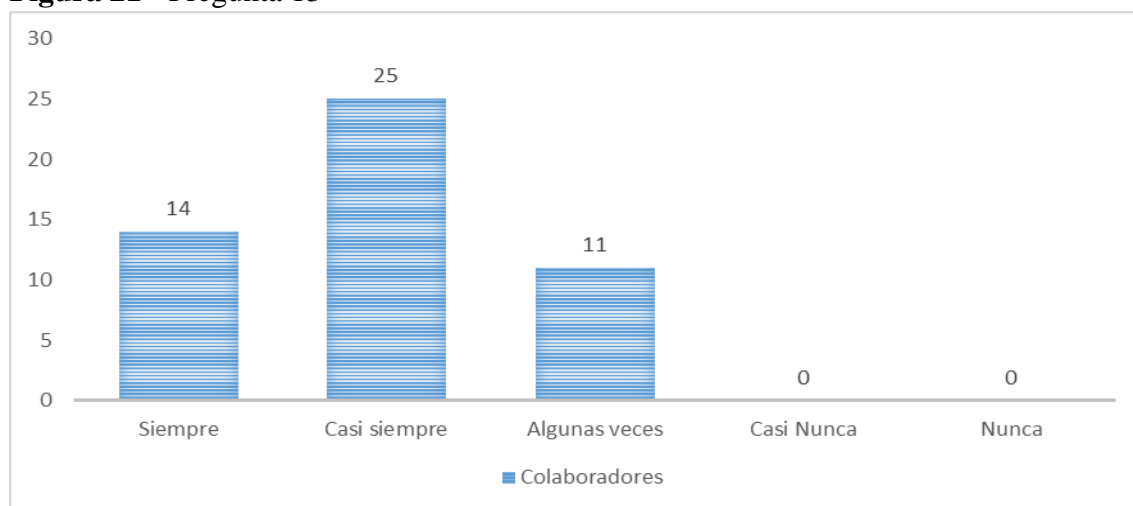
Figura 20 - Pregunta 12

Nota. Elaboración propia.

La pregunta 12 pertenece al indicador Priorización, Desempeño en la tarea, en el cual el 30% “casi siempre” y el 70% “siempre” priorizan algunas tareas acordes a la importancia que estas ameriten en el momento. Dentro de la IPRESS muchas tareas son importantes, debido a que los clientes de la empresa son personas que buscan una atención medica de calidad. Si el personal prioriza sus funciones, es con el fin de ofrecer la mejor atención al cliente.

Tabla 21: Pregunta 13*Tabla de los resultados de la pregunta 13 del cuestionario***Considera que realiza buenos trabajos con un mínimo de errores**

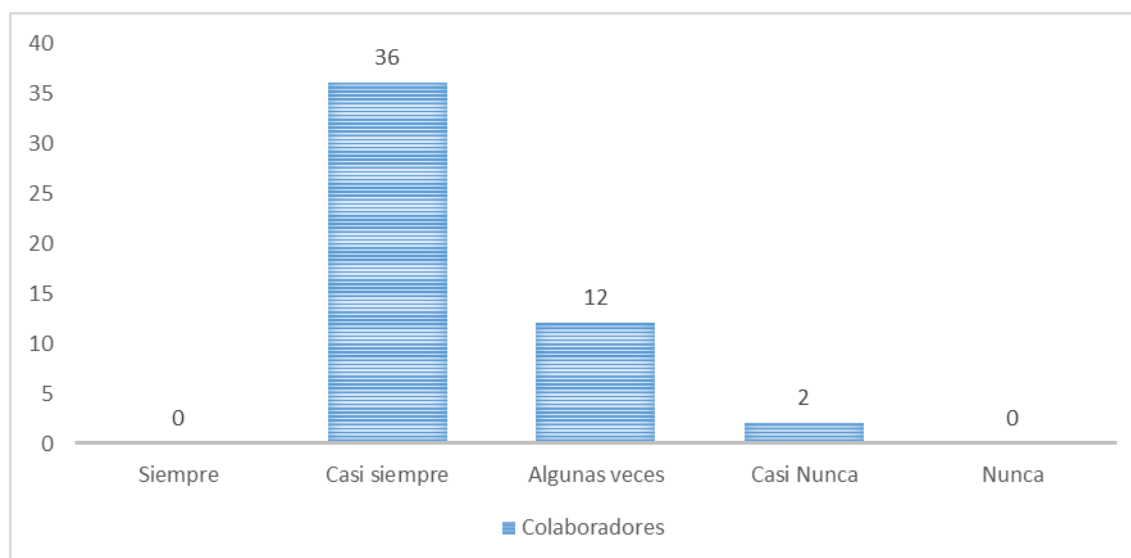
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	14	28%	28%
Casi siempre	25	50%	78%
Algunas veces	11	22%	100%
Casi Nunca	0	0	-
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.**Figura 21 -** Pregunta 13*Nota.* Elaboración propia.

La pregunta 13 abarca el último indicador de la dimensión Desempeño en la tarea siendo Trabajo eficiente, donde el 28% “siempre” indica que realizan un buen trabajo con el mínimo de errores, el 50% “casi siempre” y el 22% “algunas veces”. Es importante que los colaboradores reconozcan que se equivocan, pero por otro lado que más del 78% realice trabajos sin errores es bueno para la empresa.

Tabla 22: Pregunta 14*Tabla de los resultados de la pregunta 14 del cuestionario***¿Tiene una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presente?**

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	0	0	-
Casi siempre	36	72%	72%
Algunas veces	12	24%	96%
Casi Nunca	2	4%	100%
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.**Figura 22 -** Pregunta 14*Nota.* Elaboración propia.

La pregunta 14 pertenece al primer indicador Toma de iniciativa de la dimensión Desempeño en el contexto, en el cual se observa que el 72% “casi siempre” suele tener una actitud positiva para afrontar los problemas del día a día, el 24% “algunas veces” y el 4% “casi nunca” se encuentra en una buena actitud, esto refleja que más del 50% tiene una

predisposición ante situaciones adversas, es bueno que los trabajadores puedan resolver este tipo de situaciones y sobre todo la iniciativa.

Tabla 23: Pregunta 15

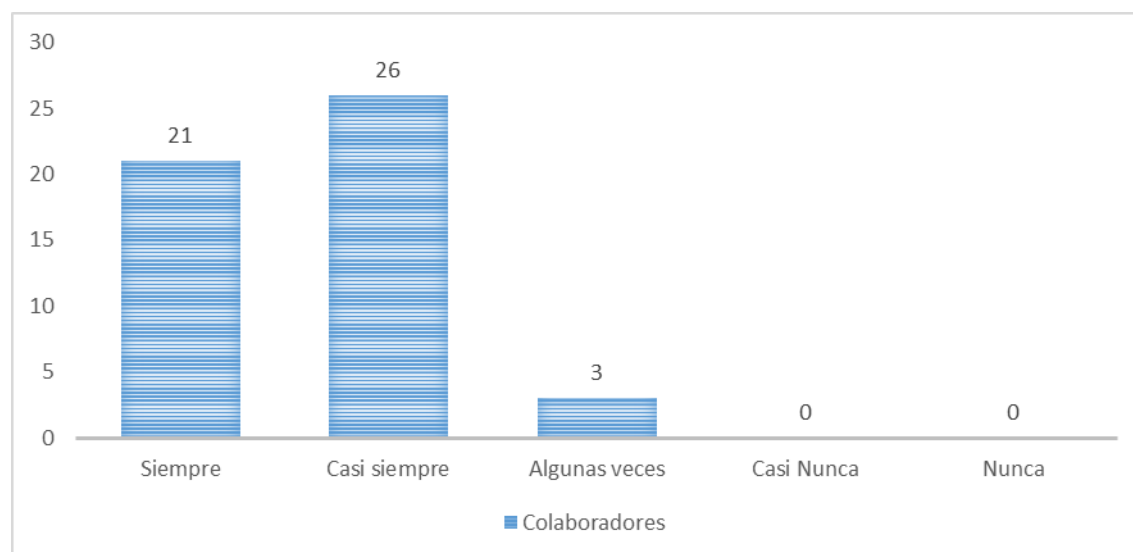
Tabla de los resultados de la pregunta 15 del cuestionario

¿Recibe usted una retroalimentación por parte de su jefe inmediato sobre su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	21	42%	42%
Casi siempre	26	52%	94%
Algunas veces	3	6%	100%
Casi Nunca	0	0	-
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 23 - Pregunta 15



Nota. Elaboración propia.

La pregunta 15 pertenece al indicador Retroalimentación, Desempeño en el contexto, en el cual se analiza que el 6% “algunas veces” recibe una retroalimentación por parte de su jefe de área, el 52% “casi siempre” y el 42% “siempre”, esto es reconocido por el buen trabajo y cuando este impacta de forma positiva en la empresa, es importante que alguien le diga al colaborador como está haciendo su trabajo y que tan bien lo está llevando a cabo.

Tabla 24: Pregunta 16

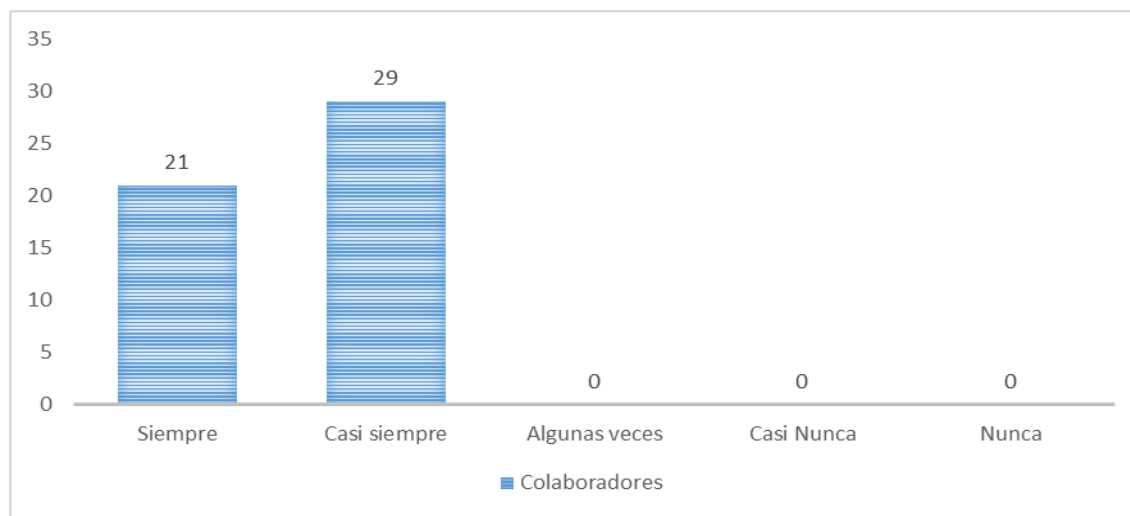
Tabla de los resultados de la pregunta 16 del cuestionario

¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	21	42%	42%
Casi siempre	29	58%	100%
Algunas veces	0	0	-
Casi Nunca	0	0	-
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 24 – Pregunta 16



Nota. Elaboración propia.

La pregunta 16 pertenece al indicador Cooperación, Desempeño en el contexto, donde podemos observar que dentro de la IPRESS hay un clima laboral positivo, visto que el 58% indico que “casi siempre” y el 42% “siempre” propician una adecuada relación interpersonal y desarrollan el trabajo en equipo de forma continua.

Tabla 25: Pregunta 17

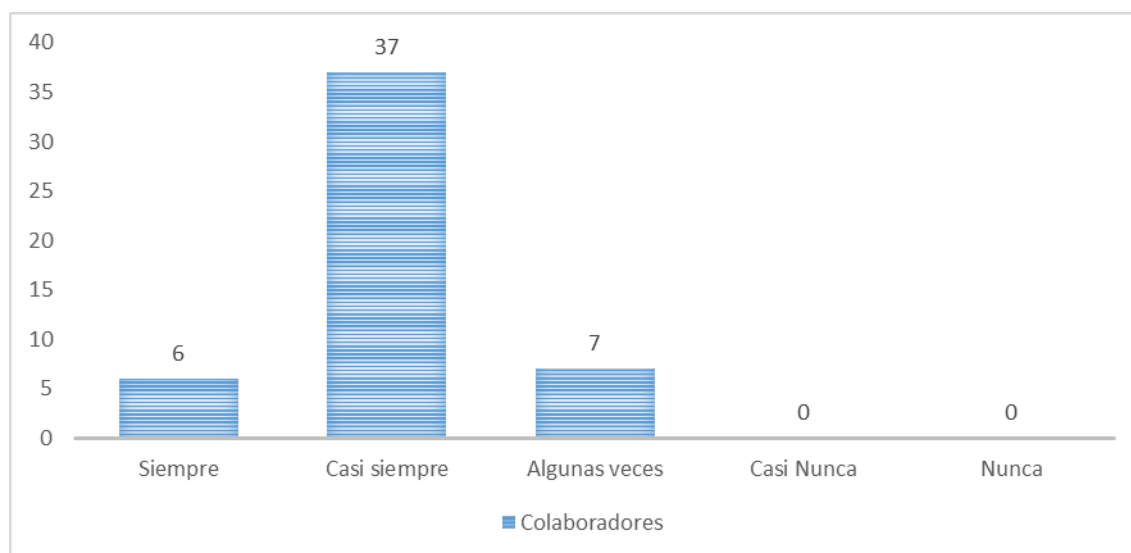
Tabla de los resultados de la pregunta 17 del cuestionario

¿Existe una comunicación fluida entre los miembros del área donde trabaja?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	6	12%	12%
Casi siempre	37	74%	86%
Algunas veces	7	14%	100%
Casi Nunca	0	0	-
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 25 – Pregunta 17



Nota. Elaboración propia.

La pregunta numero 17 pertenece al indicador Buena comunicación, Desempeño en el contexto, en los resultados se observó que un 6% “siempre” cree que existe una comunicación fluida, 74% “casi siempre” y un 14% menciona que “algunas veces”. Dentro de una organización la comunicación es importante, así se evitan errores y ayuda a crear un buen ambiente laboral.

Tabla 26: Pregunta 18

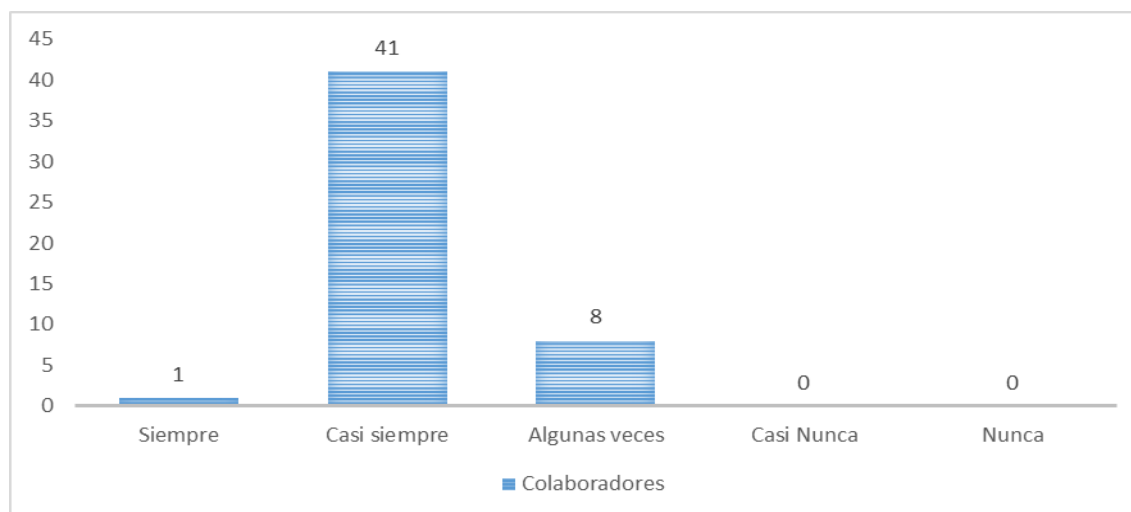
Tabla de los resultados de la pregunta 18 del cuestionario

¿Cumple responsablemente el horario de entrada y salida de su puesto?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	1	2%	2%
Casi siempre	41	82%	84%
Algunas veces	8	16%	100%
Casi Nunca	0	0	-
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 26 – Pregunta 18



Nota. Elaboración propia.

La pregunta 18 se basa en el indicador de Responsabilidad, se analizó en la encuesta que el 2% “siempre” respeta y cumple con el horario de entrada y salida del trabajo, el 82% “casi siempre” y el 16% “algunas veces”. Los colaboradores inician su jornada laboral a las 8:00 am hasta las 18:00 pm, pero tienen hasta 30 minutos de tolerancia para comenzar sus actividades.

Tabla 27: Pregunta 19

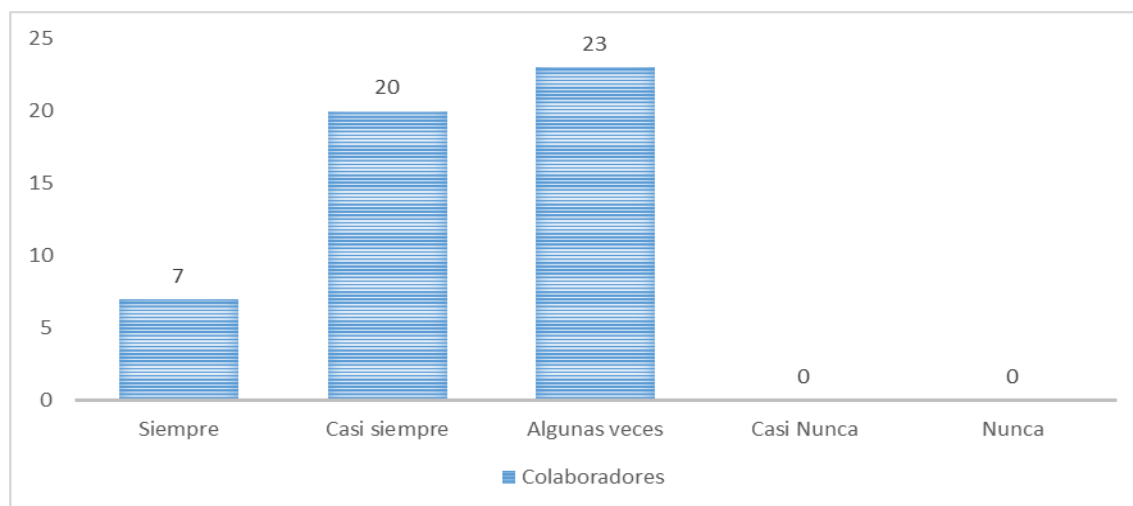
Tabla de los resultados de la pregunta 19 del cuestionario

¿Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	7	14%	14%
Casi siempre	20	40%	54%
Algunas veces	23	46%	100%
Casi Nunca	0	0	-
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 27 – Pregunta 19



Nota. Elaboración propia.

El indicador Orientación al cliente se planteó en la pregunta 19, donde pudimos observar que el 14% “siempre” suele entender la necesidad del cliente y de esta forma proporcionar un buen servicio, el 40% “casi siempre” y el 46% “algunas veces”. Este indicador ayuda a la gerencia en conocer que tan empáticos y preparados son sus trabajadores con los clientes, mediante una escucha activa y cordial, se debe comprender la necesidad de cada cliente, en su mayoría suelen estar angustiados por motivos de que se encuentran mal de salud o algún familiar, es por ello que los colaboradores deben conocer todos los servicios que la IPRESS puede otorgar y que el cliente sienta que su necesidad será atendida lo más pronto.

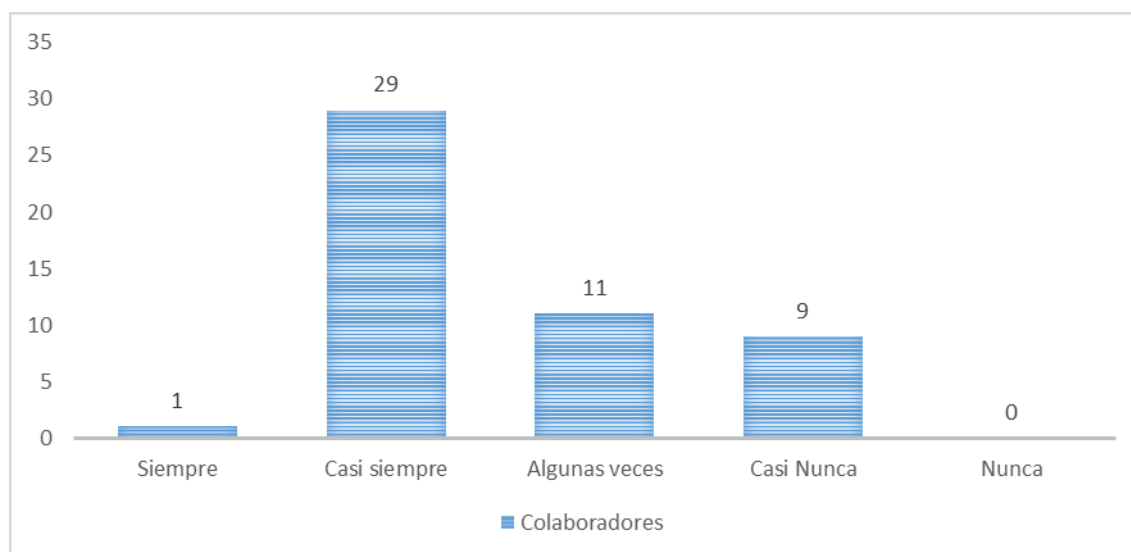
Tabla 28: Pregunta 20

Tabla de los resultados de la pregunta 20 del cuestionario

¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	1	2%	2%
Casi siempre	29	58%	60%
Algunas veces	11	22%	82%
Casi Nunca	9	18%	100%
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 28 – Pregunta 20

Nota. Elaboración propia.

La pregunta 20 es del indicador Creatividad, el 2% indico que “siempre” aporta con nuevas ideas a la hora de manejar situaciones en el centro de trabajo, el 58% “casi siempre”, el 22% “algunas veces” y el 18% “casi nunca”.

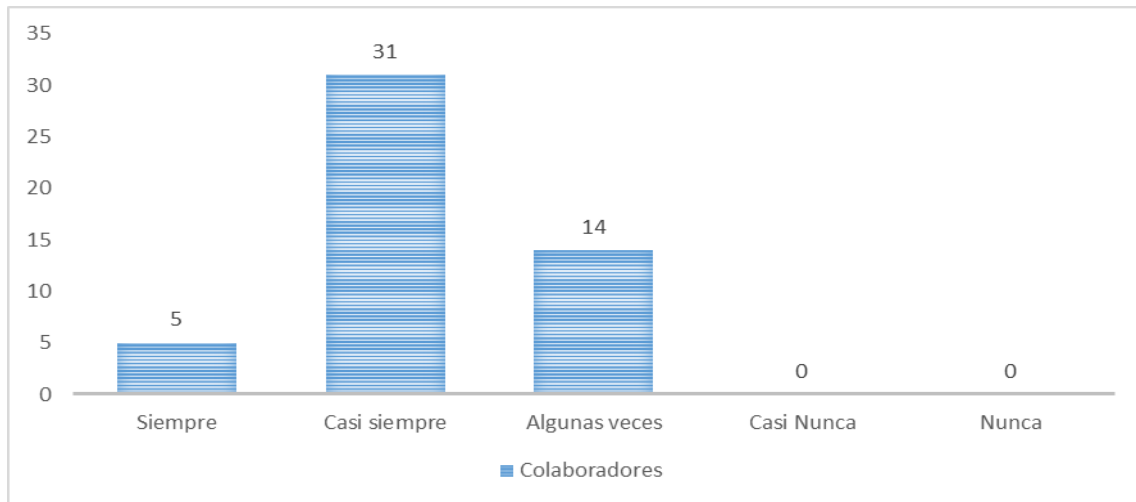
Tabla 29: Pregunta 21

Tabla de los resultados de la pregunta 21 del cuestionario

¿Cuándo le indican una nueva función, con qué frecuencia se niega a realizarlas?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	5	10%	10%
Casi siempre	31	62%	72%
Algunas veces	14	28%	100%
Casi Nunca	0	0	-
Nunca	0	0	-
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

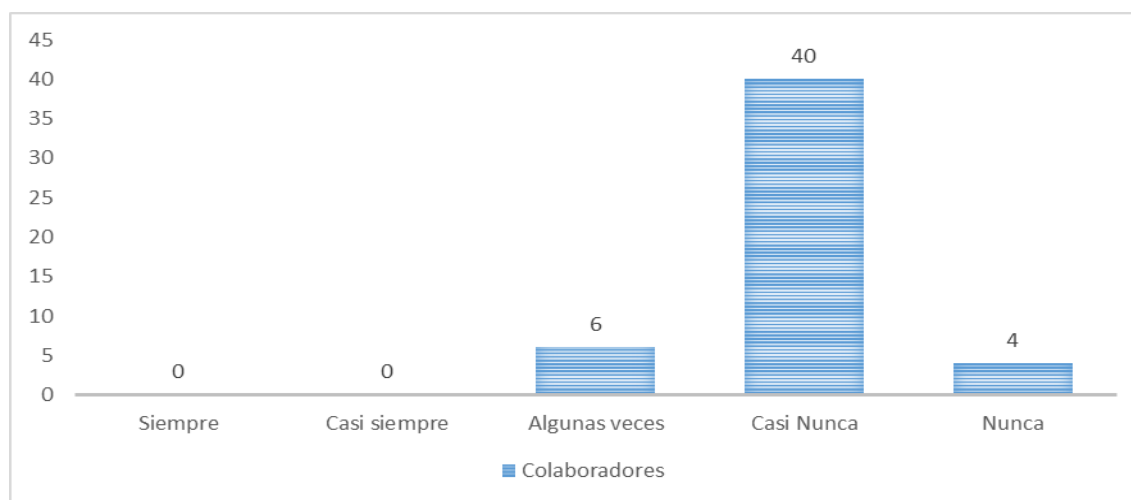
Figura 29 – Pregunta 21

Nota. Elaboración propia.

En la dimensión Comportamientos contraproducentes, podemos observar como primer indicador a Mostrar excesiva negatividad, se analizó que el 10% de colaboradores “siempre” están disconformes con realizar nuevas actividades, el 62% “casi siempre” y un 28% “algunas veces”, se entiende con los resultados que los trabajadores no están conformes con más responsabilidades y carga laboral ya que las nuevas funciones no estaban mencionadas dentro del contrato que ellos firmaron.

Tabla 30: Pregunta 22*Tabla de los resultados de la pregunta 22 del cuestionario***¿Alguna vez realizo alguna acción para que sancionen a la empresa?**

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	0	0	-
Casi siempre	0	0	-
Algunas veces	6	12%	12%
Casi Nunca	40	80%	92%
Nunca	4	8%	100%
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.**Figura 30 –** Pregunta 22*Nota.* Elaboración propia.

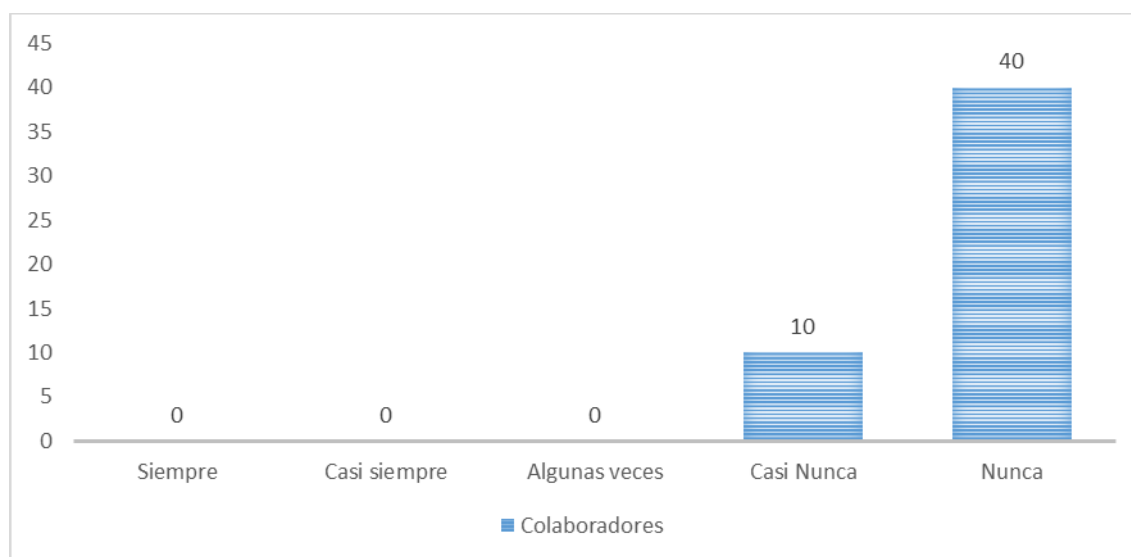
La pregunta numero 22 tiene como indicador los comportamientos que dañen a la organización, el 12% “a veces”, el 80% “casi nunca” y el 8% “nunca” ha tenido este tipo de conductas, se refleja con estos resultados, que existe un cierto grupo de colaboradores que no están conformes con los objetivos de la organización. Esto debe cambiar para evitar posibles errores involuntarios que perjudiquen a la empresa y la alejen de sus metas.

Tabla 31: Pregunta 23*Tabla de los resultados de la pregunta 23 del cuestionario*

¿Alguna vez realizó alguna acción que genero una sanción a un compañero de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	0	0	-
Casi siempre	0	0	-
Algunas veces	0	0	-
Casi Nunca	10	20%	20%
Nunca	40	80%	100%
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 31 – Pregunta 23

Nota. Elaboración propia.

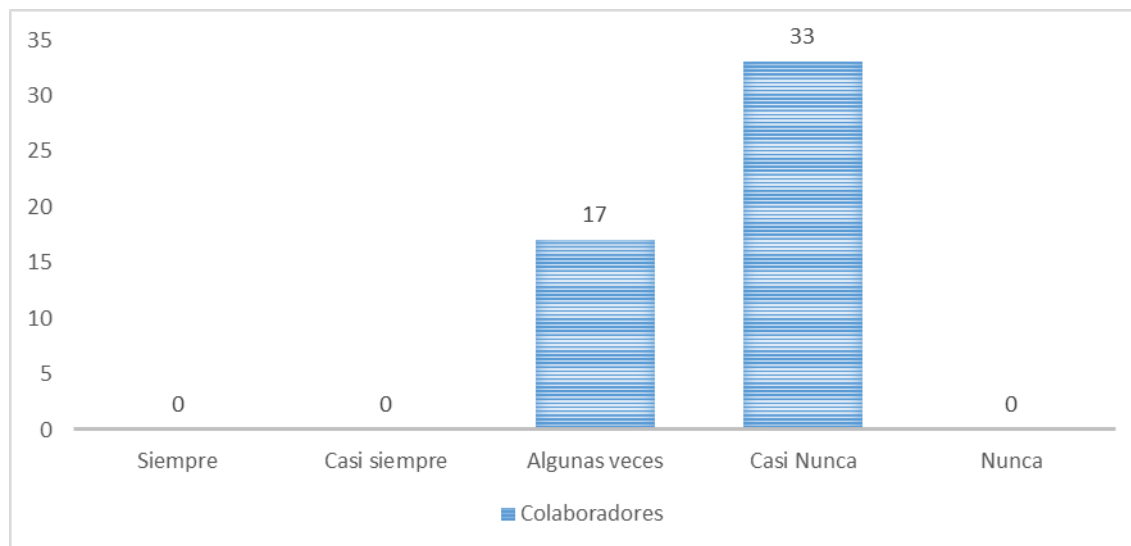
La pregunta 23 es sobre el indicador Comportamientos que dañen a los compañeros del trabajo, donde el 20 % “casi nunca” y el 80% “nunca” ha tenido conductas que pudieron haber desencadenado en alguna sanción a un compañero del trabajo. Es importante que cada miembro de la organización se sienta seguro y respaldado por todos.

Tabla 32: Pregunta 24*Tabla de los resultados de la pregunta 24 del cuestionario*

¿Con el fin de evitar realizar su trabajo, ha cometido errores intencionales (omitir procesos)?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Siempre	0	0	-
Casi siempre	0	0	-
Algunas veces	17	34%	34%
Casi Nunca	33	66%	100%
Nunca	0	0	
Total	50	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 32 – Pregunta 24

Nota. Elaboración propia.

La pregunta 24 del indicador Cometer errores intencionales, infiere que el 34% “algunas veces” han cometido errores intencionales con el fin de evitar realizar algunas funciones y el 66% “casi nunca”. La IPRESS debe realizar un cambio para reducir este indicador,

porque es una falta grave el hecho que los trabajadores dejen de hacer sus tareas apropiado solamente con el fin de no querer trabajar.

5.1.2. Análisis e interpretación de los resultados inferenciales

Hipótesis General:

H1: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

H0: La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

Con el fin de poder validar la validez de la hipótesis, se requiere usar la distribución muestral del estadístico Z. Donde el nivel de significancia es de 0.05 y en el caso de mi investigación al usar el chi-cuadrado la significancia asintótica debe estar dentro del rango y de esta manera se va poder rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa.

Tabla 33: Tabla cruzada motivación laboral * desempeño laboral

Tabla cruzada Motivacion Laboral*Desempeño Laboral

Recuento

		Desempeño Laboral		Total
		De acuerdo	En desacuerdo	
Motivacion Laboral	De acuerdo	30	1	31
	En desacuerdo	8	11	19
Total		38	12	50

Nota. Elaboración propia.

Tabla 34: Prueba chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.302 ^a	1	<.001		
Corrección de continuidad ^b	16.421	1	<.001		
Razón de verosimilitud	20.409	1	<.001		
Prueba exacta de Fisher				<.001	<.001
Asociación lineal por lineal	18.916	1	<.001		
N de casos válidos	50				

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.56.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

El estadístico de prueba Chi – cuadrado de Pearson es 19.302 con 1 grado de libertad que resulta relevante, ya que la significancia asintótica es <0.001, cuyo valor es menor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna “La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.”

Tabla 35: Medidas simétricas

Medidas simétricas			Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia		.528	<.001
N de casos válidos			50	

Nota. Elaboración propia.

Asimismo, el cálculo de coeficiente de contingencia es de 0.528, lo que quiere decir que la fuerza de relación entre las variables antes mencionadas resulto moderada y significativa.

5.2. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis Específica 1

H1: La motivación por el logro se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

H0: La motivación por el logro no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2 con enfoque global.

Tabla 36: Tabla cruzada motivación por el logro * desempeño laboral

Tabla cruzada Motivacion por el logro*Desempeño Laboral

Recuento

		Desempeño Laboral		Total
		De acuerdo	En desacuerdo	
Motivacion por el logro	De acuerdo	26	0	26
	En desacuerdo	12	12	24
Total		38	12	50

Nota. Elaboración propia.

Tabla 37: Prueba Chi-cuadrado H1

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,105 ^a	1	<,001		
Corrección de continuidad ^b	14,474	1	<,001		
Razón de verosimilitud	21,837	1	<,001		
Prueba exacta de Fisher				<,001	<,001
Asociación lineal por lineal	16,763	1	<,001		
N de casos válidos	50				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,76.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

El estadístico de prueba Chi – cuadrado de Pearson es 17.105 con 1 grado de libertad que resulta relevante, ya que la significancia asintótica es <0.001 , cuyo valor es menor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna La motivación por el logro se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.”.

Tabla 38: Coeficiente de contingencia H1

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,505	<,001
N de casos válidos		50	

Nota. Elaboración propia.

Asimismo, el cálculo de coeficiente de contingencia es de 0.505, lo que quiere decir que la fuerza de relación entre las variables antes mencionadas resulto moderada y significativa.

Hipótesis Especifica 2

H2: La motivación por poder se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

H0: La motivación por poder no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

Tabla 39: Resumen de procesamiento de casos H2

Tabla cruzada Motivacion por el poder*Desempeño Laboral

Recuento

		Desempeño Laboral		Total
		De acuerdo	En desacuerdo	
Motivacion por el poder	De acuerdo	29	1	30
	En desacuerdo	9	11	20
Total		38	12	50

Nota. Elaboración propia.

Tabla 40: Prueba Chi-cuadrado H2

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,562 ^a	1	<,001		
Corrección de continuidad ^b	14,844	1	<,001		
Razón de verosimilitud	18,814	1	<,001		
Prueba exacta de Fisher				<,001	<,001
Asociación lineal por lineal	17,211	1	<,001		
N de casos válidos	50				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,80.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

El estadístico de prueba Chi – cuadrado de Pearson es 17.562 con 1 grado de libertad que resulta relevante, ya que la significancia asintótica es <0.001, cuyo valor es menor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna “La motivación por poder se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global”.

Tabla 41: Medidas Simétricas H2

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,510	<,001
N de casos válidos		50	

Nota. Elaboración propia.

Asimismo, el cálculo de coeficiente de contingencia es de 0.510, lo que quiere decir que la fuerza de relación entre las variables antes mencionadas resulto moderada y significativa.

Hipótesis Especifica 3

H3: La motivación por afiliación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

H0: La motivación por afiliación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global.

Tabla 42: Resumen de procesamiento de casos H3

Tabla cruzada Motivacion por afiliacion*Desempeño Laboral

Recuento

		Desempeño Laboral		Total
		De acuerdo	En desacuerdo	
Motivacion por afiliacion	De acuerdo	26	0	26
	En desacuerdo	12	12	24
Total		38	12	50

Nota. Elaboración propia.

Tabla 43: Prueba Chi-cuadrado H3

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,105 ^a	1	<,001		
Corrección de continuidad ^b	14,474	1	<,001		
Razón de verosimilitud	21,837	1	<,001		
Prueba exacta de Fisher				<,001	<,001
Asociación lineal por lineal	16,763	1	<,001		
N de casos válidos	50				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,76.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

El estadístico de prueba Chi – cuadrado de Pearson es 17.105 con 1 grado de libertad que resulta relevante, ya que la significancia asintótica es <0.001 , cuyo valor es menor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna “La motivación por afiliación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global”.

Tabla 44: Coeficiente de contingencia H3

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,505	<,001
N de casos válidos		50	

Nota. Elaboración propia.

Asimismo, el cálculo de coeficiente de contingencia es de 0.505, lo que quiere decir que la fuerza de relación entre las variables antes mencionadas resulto moderada y significativa.

5.3. Discusión de los resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante el cuestionario que se basó en 25 ítems, argumentando que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, con enfoque global. Nos muestra una correlación positiva entre ambas variables, gracias a que los resultados indicaron que los valores Chi-cuadrado aceptan la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula al caer en zona de rechazo. Además, se aceptaron las hipótesis específicas, donde se demuestra un valor de insignificancia $p < 0.05$ las cuales argumentan que la motivación por el logro, el poder y la afiliación se relacionan significativamente con el desempeño laboral. Se puede evidenciar también con diversos autores que llegaron a la misma conclusión en sus trabajos de investigación.

Respecto a la relación entre motivación y desempeño laboral, existen investigaciones donde son respaldados estos hallazgos, tal como lo expresa Samame (2019) en su estudio, el investigador logro demostrar que la motivación se encuentran correlacionadas de forma

positiva y significativa con el desempeño laboral, expresando que mientras el colaborador se encuentre más motivado su desempeño en la organización será mayor, también se puede señalar que el trabajador debe estar en constante motivación para desempeñar bien sus funciones donde los indicadores más importantes para ellos son: las capacitaciones, el reconocimiento y la supervisión. De igual manera que en mi investigación, la encuesta refleja que, para los tres indicadores mencionados, los colaboradores de la IPRESS se encuentran de acuerdo.

Por otro lado, según la investigación de Quispe y Sandoval (2022) donde los autores pudieron validar su hipótesis general, donde lograron evidenciar una relación significativa entre las dos variables las cuales fueron motivación y desempeño laboral, con un ($p < 0.005$) y un Rho de 0,778. Observando que los colaboradores muestran un nivel alto de motivación, debido a la ejecución de planes motivacionales con los colaboradores que van desde un grato sistema de reconocimiento hasta línea de carrera.

De igual manera Velasquez (2021) logró demostrar en su trabajo de investigación que existe una relación entre motivación laboral y el desempeño laboral entre los colaboradores de la empresa de estudio, donde su valor significancia asintótica es 0,001 y con una correlación de Spearman de 0.424, esta medida de correlación mide la intensidad de la relación entre ambas variables, cuando esta correlación se acerca al 1 indica una correlación fuerte y positiva.

5.4. Benchmarking

- Empresas Internacionales

Tabla 45:Benchmarking Internacional

Empresa	Estrategia	Buena práctica
Pfizer	- Beneficios plan Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Pfizer ofrece programas de salud y bienestar; por ejemplo: programas de salud preventiva, reducción de costos en productos, asesoramientos de nutrición y acondicionamiento físico, etc.
	- Salarios equitativos	<ul style="list-style-type: none"> • Las políticas y prácticas de compensación apuntan a reconocer al colaborador en base a su desempeño en la organización.
	- Beneficios para ayudar a los colegas a cumplir sus objetivos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Brindan educación financiera. • Programas de acceso a fondos de jubilación por colegas. • Contribución por parte de la empresa de un vehículo financiado para la jubilación.
	- Beneficios para los momentos que importan	<ul style="list-style-type: none"> • Pfizer ofrece recursos y tiempo libre para ayudar, sea de 12 semanas por licencia de nuevos padres hasta 2 semanas de licenciada pagadas al año para cuidar de algún familiar.

Johnson & Johnson	- Productividad también el hogar	<ul style="list-style-type: none">• Generar que los empleados sean productivos en el trabajo como en su hogar, brinda licencia de paternidad de 8 semanas y salir temprano del trabajo para pasar más tiempo con la familia.• Envío a domicilio de leche de las madres lactantes a sus bebés, de la oficina al hogar.
	- Pet friendly	<ul style="list-style-type: none">• Johnson & Johnson ofrece seguros de salud para las mascotas de sus colaboradores
	- Stress, Resiliency, Energy for Performance In Life	<ul style="list-style-type: none">• Programa presencial que cuenta con especialistas en el ámbito de nutrición y balance de vida, que buscan sensibilizar a los colaboradores acerca de empoderar su salud.
	- Programa de idiomas	<ul style="list-style-type: none">• Johnson & Johnson les paga los cursos de idioma a todos aquellos colaboradores que tengan que mantener contacto con alguna área que se encuentre en otro país que maneje un idioma distinto.
	- The Blue way	<ul style="list-style-type: none">• Combinación de planes de movilidad sostenible (motos eléctricas con energía 100% renovable).

	- Salarios equitativos	• Reciben parte de su salario en función a su desempeño individual y funciona en todas las unidades de negocio.
Sanitas	- Singularity University	• Miembros de la empresa pueden visitar la universidad de Google y así conocer las últimas tendencias en innovación, tecnología y salud.
	- Bedigit-All	• Programa donde todos los trabajadores pueden ser escuchados, proponer ideas e incluso proyectos a la innovación de la salud.
	- Retriflex	• Los colaboradores pueden optar por recibir parte de su salario en especies: servicios de guardería, descuentos en restaurantes, transporte y educación.

Nota. Elaboración propia.

- **Empresa Nacional**

Tabla 46:Benchmarking Nacional

Empresa	Estrategia	Buena practica
Auna	- Centro Académico de formación continua	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda un aprendizaje permanente a sus profesionales de la salud, ofreciendo programas de diversas especialidades en sus instalaciones en México, Colombia y Perú.
	- Igualdad de condiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que todo el personal independientemente del puesto u área, se beneficie de los programas de desarrollo de talento y bienestar social
	- Convenios institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Gozar de ciertos convenios con distintas entidades de hasta 30% en asistencia de cursos, especializaciones, maestrías y seminarios.
	- Beneficios plan Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Auna igual que otras redes de clínicas internacionales ofrece programas de salud a sus trabajadores y familias, donde pueden ser asesorados por médicos de la clínica con grandes descuentos.

Nota. Elaboración propia.

5.5. Actividades para la mejora continua

Dimensión	Indicador	Objetivo	Actividades	Verificación	Recursos	Responsable	Duración
Motivación por el logro	Competencia	Apremiar, capacitar, preparar e informar a los colaboradores.	<p>-Capacitar a los trabajadores mensualmente, en nuevos conocimientos y herramientas que son altamente empleadas para lograr resultados, Así como un buzón de noticias diarias sobre tendencias/conocimientos relacionados al área. Ofrecer incentivos o bonos a los mejores colaboradores por área.</p> <p>-Generar manuales (pdf y videos) acerca de las 2 ERP que utilizan. (Qrystalos y Quri) con el fin de reforzar la información.</p>	Encuestas Simulaciones	<p>-Encargado de capacitar.</p> <p>-Material escrito.</p> <p>-Equipos tecnológicos.</p> <p>-Salón para impartir las capacitaciones.</p>	<p>-Área de Research and Development.</p> <p>-Jefe del área.</p>	3 Meses
Motivación por el poder	Capacidad de escalar	Lograr metas personales de los empleados	<p>-Armonizar puestos de trabajo en uno solo, brindando un mayor grado de responsabilidad al trabajador, otorgarle un grado de control, donde pueda monitorear al resto del equipo y llevar a cabo reformas en el cumplimiento de su trabajo.</p> <p>-Coaching de liderazgo.</p>	Comité de recursos humanos.	<p>-Encargado de capacitar.</p> <p>-Equipos tecnológicos.</p> <p>-</p>	<p>-Gerencia</p> <p>-Jefe del Área.</p> <p>-Recursos Humanos</p>	Comité mensual.
Motivación por afiliación	Ambiente laboral	Incentivar la motivación y trabajo en equipo para la integración.	<p>-Fomentar reuniones de equipo semanales, donde resalte el tema social y personal. Logrando conocer que les gustaría que se pueda cambiar dentro del área para que puedan sentirse más cómodos.</p>	Entrevistas y encuestas	<p>-Salón para las reuniones</p> <p>-Material Visual</p> <p>-Equipos tecnológicos</p>	<p>-Jefe del Área</p> <p>-Recursos Humanos</p> <p>-Psicólogo Organizacional</p>	4 horas.

Dimensión	Indicador	Objetivo	Actividades	Verificación	Recursos	Responsable	Duración
Desempeño en la tarea	Calidad de trabajo	Enfatizar en una atención con calidad y calidez, así como capacitar en el manejo de conflictos	Espacio para preguntas guiadas en relación a los contenidos. Desarrollo de talleres prácticos. Capacitaciones en habilidades blandas.	-Entrevistas y encuestas	Encargado de capacitar Material escrito Equipos tecnológicos Salón para la capacitación	-Recursos humanos -Jefe de área	1
Desempeño en el contexto	Creatividad	Involucrar a los trabajadores a participar de campañas.	Campañas de creatividad por temporadas a los colaboradores, donde puedan aportar ideas y/o soluciones a problemas de la empresa, recibiendo un premio económico para estudiar un curso pagado por la empresa.	-Comité de Gerencia	-Material virtual -Salón de premiación	-Gerencia -Psicólogo Organizacional	3 meses
Comportamientos contraproducentes	Cometer errores intencionalmente	Disminuir la cantidad de errores operativos	Analizar los problemas y tomar decisiones.	-Entrevistas y encuestas	Encuestas y entrevistas	-Gerencia -Recursos humanos	1 mes

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

- Conforme al trabajo de investigación realizado en los colaboradores de una IPRESS, se determina una correlación positiva considerable entre las variables Motivación y Desempeño laboral, el cual se evidencia en la tabla N° 34. Por lo tanto, queda demostrado que la motivación repercute en el desempeño laboral. De todas las vertientes analizadas se encontraron disconformidades por parte de los colaboradores en las dimensiones Motivación por el logro, debido a la falta de conocimientos y/o experiencias para realizar sus funciones de la mejor manera. En la dimensión Desempeño en la tarea, debido a que los colaboradores indican que en el desarrollo de sus actividades no promueven el mejor servicio, de igual manera en la dimensión Desempeño en el contexto los individuos indican que no suelen tener ideas nuevas a la hora de afrontar ciertas situaciones en la IPRESS, debido a que cada cliente puede plantear un problema distinto y necesitar una gran variedad de servicios, tomando en consideración que muchos de los colaboradores reciben un mal trato. Por último, en la dimensión comportamientos contraproducentes, a más del 50% de los trabajadores no les agrada el hecho de recibir nuevas funciones, debido a que ya poseen una sobrecarga de trabajo y esto también es gracias a la reducción del personal. Mencionando todo lo anterior y analizando el resto de indicadores podríamos decir que existe que los trabajadores están motivados pero

que podrían estarlo aún más lo que reflejaría un mejor desempeño en pro de la organización, de no atender estas necesidades podría afectar negativamente al resto de trabajadores y por ende el desempeño laboral de las áreas sería negativo.

- De igual forma se comprobó que la dimensión Motivación por el logro, la cual esta compuestas por indicadores como Satisfacción por el trabajo, Realización personal y Competencia, inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de la IPRESS. En relación con los resultados de las encuestas, se encontró que existe una desavenencia por parte de los colaboradores debido a que no cuentan con los conocimientos necesarios que ellos quisieran tener para desarrollar sus funciones de forma óptima, esto es causado a una alta rotación de personal y pocas capacitaciones.
- Respecto a la dimensión Motivación por el poder, que tiene como indicadores el Reconocimiento Social, Capacidad de escalar y las capacitaciones. En base a resultados de la encuesta se detectó que los trabajadores si están interesados en las capacitaciones brindadas dentro de la IPRESS, además son reconocidos dentro de la organización cuando realicen un buen trabajo lo que los motiva, sin embargo, muchos trabajadores no están interesados en las oportunidades de desarrollo personal, lo que podría significar que no están dispuestos a tener más responsabilidades y/o compromisos en la IPRESS.
- En definitiva, se probó que la dimensión Motivación por afiliación compuesta por los indicadores de Ambiente Laboral y Teambuilding. A juzgar por los resultados de la encuesta se pudo hallar que el personal está conforme con las los eventos y voluntariados que coordina la empresa para fomentar un contacto dentro y fuera del trabajo, no obstante, existe una liviana disconformidad con la capacidad de

comunicación entre áreas, una mala comunicación puede generar resentimientos, frustraciones, crear un mal ambiente de trabajo llevando a que el desempeño de los trabajadores se vea mermado.

6.2. Recomendaciones

- Con relación a la base de ideas expuestas anteriormente, se recomienda a la IPRESS realizar de forma periódica entrevistas y/o encuestas anónimas a sus colaboradores, con el objetivo de disponer de información sobre las dos variables y se tomen decisiones oportunas que ayuden a la empresa alcanzar sus metas. Por otro lado, con la misma información podremos comparar por periodos el desempeño de los colaboradores y comprobar si las medidas correctivas fueron las correctas y tuvieron el impacto deseado. Para lograr esto se le sugiere a la empresa contratar a un Psicólogo Ontólogo para que se sume al equipo de RR.HH.
- Sobre los resultados alcanzados en las encuestas, se detectó que existe una disconformidad por parte de colaboradores al no contar con los conocimientos necesarios deseados para ser lo más eficientes posibles. Ante esta situación, se recomienda a la IPRESS poder trabajar de la mano con el área de T.I, brindando las capacitaciones junto a manuales virtuales para el uso correcto de las dos ERP que la empresa utiliza, de igual forma realizar la automatización de procesos mediante macros en Excel. La IPRESS también deberá ofrecer seminarios donde se conversen temas relacionados al área, acerca de nuevas herramientas/procedimientos que pueden ser aplicados. De igual forma se podría crear un grupo de WhatsApp de noticias, donde se compartan novedades que puedan servir de ayuda al área. Por último, conversando con el personal de las áreas administrativas, se observó que

algunos colaboradores poseen los conocimientos, pero no logran desarrollarlos, es por esto que se plantea a la IPRESS poder fomentar una cultura de coaching empresarial.

- Finalmente, en relación a la disconformidad con la capacidad de comunicación, se recomienda a la IPRESS, trabajar en las habilidades blandas de los colaboradores, con el objetivo que las personas comuniquen sus ideas, puedan desarrollar la escucha activa a los demás y conseguir trabajar en armonía hacia el cumplimiento de las metas, esto también desarrolla e impulsa el desarrollo de potenciales líderes en la empresa, con lo cual se busca trabajar también el poco interés que hay sobre las oportunidades de crecimiento personal.

Referencias

- Aragón, J., (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 55-68.
<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Argoti, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46.
<http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Bayser, S. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>
- Bittel. (2000). *Manual de entrenamiento t desarrollo de personal*//Mexico:Diana.11era Ed.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos de una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8684>
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la provincial de Pichincha*. [Tesis para obtener el título de Psicóloga Organizacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Campbell, J. P, Mc Henry, J.J & Wise, L.L (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33.

- Cerna, M. (2018). *Gestión motivacional y desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2018* [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Educación. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/5365>
- Centros para el control y la prevención de enfermedades. (2022). *Afecciones persistentes al COVID-19 y afecciones posteriores al COVID-19*. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/long-term-effects/index.html>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill. Quinta edición.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1ra ed.). Editorial: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2da ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546>
- Dorsch, F. (1985) *Diccionario de Psicología*. Barcelona, Editorial Herder.
- Eduardo Soto, *Comportamiento Organizacional: O Impacto das Emoções*, Thomson, São Paulo, 2002, p. 118.
- Echeverría, P. (2009). *Psicología de la Organización*

El Economista. (2019, 29 de marzo). *Crecimiento laboral, plan de carrera y capacitación.*

<https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Crecimiento-laboral-plan-de-carrera-y-capacitacion--20190328-0179.html>

Faria, M. F. (2000). *Desarrollo organizacional: Enfoque integral*. México: Limusa

Fred Luthans, *Organizational Behavior*, McGraw-Hill Irwin, Nueva York, 2002, p. 249.

Gordon, P. (2018). *La motivación laboral y su relación en el desempeño laboral de los empleados de las cooperativas de ahorros y crédito en la ciudad de Ambato*. [Tesis para obtener el título de Magister en Gestión del Talento Humano, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28317>

González, S. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.

Gonzalez, M., Michalik, V., Simionato, C. y Vacas, R. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en las PYMES del gran Mendoza*. [Tesis para obtener el título de Licenciados en la carrera de Contador público nacional y perito partidor]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15744/lamotivacionyeldesempeolaboralenlapymesdelgranmendoza.pdf

Hernández, A., y Mendoza C (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc. Graw Hill.

Hernández. (2014). *Metodologia de la Investigacion (Sexta Edicion ed.)*. Mexico: McGRAW-HILL. Recuperado el 12 de Noviembre de 2021, de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Huaire, E (2019). Método de investigación. Material de clase.
<https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Koopmans, L.; Bernaards, C. M.; Hildebrandt, V. H.; de Vet, H. & van der Beek, A. (2013).
Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. A
Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation, 48(2), 229-238.
- Luthans, F. (2008). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill.
- Molano, A. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millennials del rubro bancario. Boyacá, Colombia*. [Tesis para obtener el título de master en recursos humano, Universidad de Buenos Aires].
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1514_MolanoMatallanaA.pdf
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. In K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). Psychology in organizations: Integrating science and practice (pp. 157-176). Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Nguyen, H. M., & NGO, T. T. (2020). Psychological Capital, Organizational Commitment and Job Performance: A Case in Vietnam. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7(5), 269–278.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO5.269>
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo (13a ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Nikulin, Christopher, & Becker, Gabriela. (2015). Una metodología Sistémica y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile. Journal of

technology management & innovation, 10(2), 127-144. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242015000200009>

Organización Internacional del Trabajo. Inclusive Labour Markets, Labour Relations and Working Conditions Branch. <https://www.ilo.org/travail/lang--en/index.htm>

Quispe, D. y Sandoval, F. (2021). *Motivación y desempeño laboral en tiempos de covid-19 de los colaboradores del área de cobranzas de una empresa de servicios de sepelio en Lima, 2021* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio académico de la Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/11345>

Risco, A (2020). Clasificación de las investigaciones. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818>

Robbins, S., & Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración*. (3era ed.). México: Prentice Hall.

Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, 1(87), 79–101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Ruiz, J. (2022). Universidad de Colima - El portal de las tesis. Obtenido de Universidad de Colima - El portal de las tesis.

Sackett, P. R. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 5–11. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00189>

- Samame, R. (2019). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/5094>
- Tacuri-Palaguachi, M., y Orbe-Guaraca, M. (2021). Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca.Caso: Extensión Cañar. *CIENCIAMATRIA*, 7(3), 593-614. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.602>
- Timothy., R. &. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: 15ta edicion.Editorial Mexicana,S.A de C.V
- T. R. Mitchell, “Matching Motivational Strategies with Organizational Contexts”, en L. L. Cummings y B. M. Shaw (eds.), *Research in Organizational Behavior*, vol. 19, JAI Press, Greenwich, CT, 1997, pp. 60-62.
- Vargas, Z. (2009). *La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Educación. Recuperado el 03 de enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Velásquez, V. (2022). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/16198>
- Wu G, Hu Z & Zheng J. Role Stress, Job (2019) Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career

Calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), 1 – 10. <https://doi.org/10.3390/ijerph16132394>

Zhang, Z., & Leana, C. (2016). Employee Participation: Diverse Forms and Different Outcomes Related papers Fact and Fiction in Analyzing Research on Participative Decision Making: A Critique of Cotton, http://www.jstor.org/stable/2583?seq=1&cid=pdf-reference#references_t

Apéndices

Apéndice 1 : Matriz logica de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima,2023.	La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.		Motivación por el logro	Tipo: Aplicada, cuantitativa, descriptivo, correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Motivación	Motivación por el poder	Método: Hipotético-deductivo
¿De qué manera la motivación por el logro se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023?	Determinar la relación entre la motivación por el logro y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima,2023.	La motivación por el logro se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.		Motivación por afiliación	Diseño: No experimental, transversal.
¿De qué manera la motivación por poder se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023?	Determinar la relación entre la motivación por el poder y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima,2023.	La motivación por poder se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.		Desempeño en la tarea	Población y muestra: Población y muestra es de 50 colaboradores
¿De qué manera la motivación por la afiliación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023?	Determinar la relación entre la motivación por la afiliación y el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.	La motivación por afiliación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una IPRESS en Lima, 2023.	Desempeño laboral	Desempeño en el contexto	Instrumento: Cuestionario
				Comportamientos contraproducentes	

Nota. Elaboración propia.

Apéndice 2: Instrumento de recolección de datos

Encuesta Anónima de Motivación y Desempeño Laboral

El presente cuestionario de carácter anónimo pretende obtener información acerca de su motivación y desempeño laboral de la empresa en la que usted labora, de esta forma determinar y plantear propuestas de mejora.

Cabe destacar que las respuestas se basan en su percepción, por lo cual no existen respuestas correctas o incorrectas. Asimismo, es preciso señalar que el tiempo aproximado para llenar el cuestionario es de 5 minutos.

Finalmente, muchas gracias por su tiempo y participación.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Se encuentra satisfecho con las actividades que realiza en su puesto de trabajo?					
2	¿Se siente auto realizado con las actividades que realiza?					
3	¿Usted considera que tiene los conocimientos y experiencia necesaria para poder desempeñar su trabajo de forma óptima?					
4	¿Su buen trabajo es reconocido por la empresa (jefes y compañeros)?					
5	¿Se encuentra usted interesado en las oportunidades de desarrollo profesional brindadas por la empresa?					
6	¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral?					
7	¿Le resulta fácil poder comunicarse, trabajar y compartir con sus compañeros de trabajo?					
8	¿Está conforme con los eventos o voluntariados que fomenta la empresa para fomentar el trabajo en equipo?					
9	¿Siente que al desempeñar sus funciones y tareas promueve el buen servicio en todo nivel?					
10	Realiza su trabajo en los tiempos preestablecidos					
11	¿Cumple con las actividades planificadas para lograr las metas?					
12	¿Durante la ejecución de su trabajo, Ud. prioriza ciertas tareas acorde a su relevancia?					

13	Considera que realiza buenos trabajos con un mínimo de errores					
14	¿Tiene una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presente?					
15	¿Recibe usted una retroalimentación por parte de su jefe inmediato sobre su desempeño laboral?					
16	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo					
17	¿Existe una comunicación fluida entre los miembros del área donde trabaja?					
18	¿Cumple responsablemente el horario de entrada y salida de su puesto?					
19	¿Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
20	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?					
21	¿Cuándo le indican una nueva función, con qué frecuencia se niega a realizarlas?					
22	¿Alguna vez realizo alguna acción para que sancionen a la empresa?					
23	¿Alguna vez realizó alguna acción que genero una sanción a compañero de trabajo?					
24	¿Con el fin de evitar realizar su trabajo, ha cometido errores intencionales (omitir procesos)?					

Nota. Elaboración propia.

Apéndice 3

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Motivación	Según Luthans (2008) la motivación es un proceso que comienza con una deficiencia sea de índole fisiológica, psicología o necesidad, la cual este empezaría activando ciertos comportamientos o tendencias con el propósito de alcanzar a una meta y con esto satisfacer una necesidad. Es importante se pueda comprender que el proceso de la motivación reside en el significado de las necesidades, las tendencias, los incentivos y las relaciones que surgen entre ellos.	Motivación por el logro	Motivación por el éxito y búsqueda de logros profesionales.	Satisfacción por el trabajo	1	Escala de Likert
				Realización personal	2	
				Competencia	3	
		Motivación por el poder	Motivación de influenciar a otras personas con el fin de obtener reconocimiento.	Reconocimiento social	4	
				Capacidad de escalar	5	
				Capacitaciones	6	
		Motivación por afiliación	Necesidad de pertenencia, personas que buscan amistad.	Ambiente laboral	7	
				Teambuilding	8	

Nota. Elaboración propia.

Apéndice 4

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Desempeño Laboral	Según Campbell et al, (1990) nos menciona que el desempeño laboral son el conjunto de acciones y conductas que decide tomar un colaborador en base a situaciones que experimenta y que podría impulsar el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones, sin embargo, para llegar a esto hay que considerar que hay una serie de características individuales, como: las habilidades, capacidades, cualidades y las necesidades que interactúan en la empresa, estas características pueden afectar el resultado	Desempeño en la tarea	Grado de competencia en las actividades de la empresa.	Calidad de trabajo	9	Escala de Likert
				Planificación y organización	10	
				Orientación hacia los resultados	11	
				Priorización	12	
				Trabajo eficiente	13	
				Toma de iniciativa	14	
		Desempeño en el contexto	Comportamientos fuera del puesto, que el colaborador puede tomar y afectan en las actividades de la empresa,	Retroalimentación	15	
				Cooperación	16	
				Buena comunicación	17	
				Responsabilidad	18	
				Orientación al cliente	19	
				Creatividad	20	
		Comportamientos contraproducentes	Son los comportamientos relacionados con la pérdida de tiempo.	Mostrar excesiva negatividad	21	
				Comportamientos que dañen la organización	22	
				Comportamientos que dañen a los compañeros	23	
				Cometer errores intencionalmente	24	

Nota. Elaboración propia.

Apéndice 5: Validación de expertos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para la medición de la categoría.

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

26 de mayo del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Escalante Flores Jorge Luis

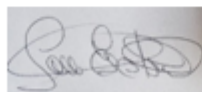
Especialidad del evaluador: Marketing

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



FIRMA

Jorge Luis Escalante Flores

DNI:09390378

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

21 de mayo del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Marquez Peizano Alejandro

Especialidad del evaluador: Ingeniero

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



FIRMA
Alejandro Marquez Peizano
Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 07704711

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

21 de mayo del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Vilchez Túpac, Ana María

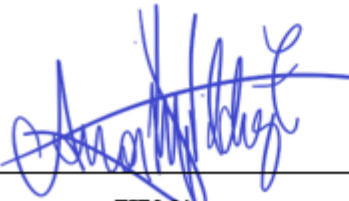
Especialidad del evaluador: Magister en Supply Chain Management

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



FIRMA

Ana María Vilchez Túpac

DNI: 45792969

La motivación de los trabajadores y su relación con el desempeño laboral de una IPRESS en Lima, con enfoque global

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	doi.org Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	prezi.com Fuente de Internet	1%
8	espanol.cdc.gov Fuente de Internet	1%



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO SARRERA RAZURI
Docente especialista en Lengua, Literatura y Cultura y Música
 Facultad de Ciencias Educativas y Emprendedoras

9 dspace.unitru.edu.pe
Fuente de Internet

1%

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Apagado