



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL EN EL HOSPITAL HUGO PESCE
PESCETTO DE ANDAHUAYLAS, 2015.**

Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas.

YOLANDA REYNAGA UTANI

Asesor:

Mg. Lic. Adm. Joaquín Machaca Rejas

Andahuaylas, Perú

2015



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



ACTA DE SUSTENTACIÓN

Título

Bachiller

LOS JURADOS EVALUADORES DEL TRABAJO TITULADO:

Motivación y Desempeño Laboral del personal
en el Hospital Hugo Perce Pescetto de
Andahuaylas, 2015

HACEN CONSTAR:

Que siendo las 08:00 del día 14 del mes de Diciembre de 2015,
realizó la sustentación el (la) Bachiller:

Yolanda Reynaga Uteni

OBTENIENDO LA CALIFICACIÓN: trece (13)
(En letras) (En número)

APROBADO

DESAPROBADO

CON LA SIGUIENTE MENCIÓN:

SOBRESALIENTE

MUY BUENO

BUENO

Para constancia se firma en San Jerónimo, Andahuaylas, a los 14 días del
mes de Diciembre de 2015.

PRESIDENTE

Nombre: Darío Valreymond Tacora

MIEMBRO

Nombre: DORIS BUSTIRZO S.

MIEMBRO

Nombre: John Peter Agorre Landa

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme su apoyo día a día, para lograr mis metas y supo guiarme en el buen camino con las personas que están a mis alrededores que me dan alegría en mi vida.

A mis padres: Mauro y Clemencia en mí y el constante superación donde fue el motivo de seguir adelante a pesar de todas las dificultades que se me presentan.

A mi querido hijo Adriel, la humildad tiene su recompensa, Dios te ayudará en alto, que seas feliz hoy, mañana y siempre te desea mamá.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Nacional José María Arguedas, principalmente al Mg. Joaquín Machaca Rejas, asesor del presente trabajo de investigación, por su apoyo constante e incondicional en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los miembros del jurado, por sus conocimientos; sus orientaciones, su manera de trabajo y su motivación han sido fundamentales para alcanzar y lograr objetivos en mi formación completa como investigador.

Al Hospital Hugo Pesce Pescetto de la provincia de Andahuaylas, a su director y demás trabajadores, por permitirme desarrollar el presente trabajo y brindarme las facilidades del caso; y a todos quienes hicieron posible la realización de esta tesis, por su apoyo incondicional.

A mi familia y amistades quienes siempre con una alegría fueron alentadores, me incentivaron a seguir el camino correcto y me acompañaron incondicionalmente en momentos buenos y malos. Gracias por estar junto a mí en este desafío.

A mi pareja Rosel, por todo el apoyo que me dio durante mi trabajo de investigación para continuar y seguir adelante gracias por estar conmigo.

PRESENTACIÓN

La presente tesis denominada “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS, 2015” tiene el propósito, determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral; es decir, la motivación es la iniciativa para el proceso de desempeño laboral del personal. Con el fin de investigar al personal en su desempeño laboral en el sector hospital.

En el área de recursos humanos, son responsables de las capacitaciones a los personales del hospital; ya sea como talleres en un tiempo determinado para el mejor desempeño laboral del personal que se encuentran durante su labor a diario.

Sin duda, los resultados de esta investigación, por lo cual se lograra el título profesional, constituirán una fuente de información valiosa para conocer el desempeño laboral en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, respecto a los problemas relacionados; es decir motivación y desempeño laboral del personal.

En la elaboración de este trabajo, se ha tomado en cuenta los pasos metodológicos y procedimientos que comprenden el proceso de la investigación científica; en tal sentido se espera haber cumplido con el reglamento de títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, para optar el título profesional de Licenciada en Administración.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE DE CUADROS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del Problema	17
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Delimitación de la investigación	19
1.4. Justificación	20
1.5. Objetivos.....	22
1.5.1 Objetivo General	22
1.5.2 Objetivos Específicos.....	22
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.1. Antecedentes.....	23
2.1.1. Antecedente a Nivel Internacional	23
2.1.2. Antecedente a Nivel Nacional	26
2.2. Marco teórico	28
2.2.1. Motivación.....	28
2.3. Marco Conceptual	54
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.1. Hipótesis	55
3.1.1 Hipótesis General.....	55
3.1.2 Hipótesis Específico.....	55
3.2. Variables.....	55
3.2.1. Variable Independiente:	55
3.2.2. Variable Dependiente:.....	56
3.3. Operacionalización de Variable	57

3.4.	Metodología	58
3.4.1.	Enfoque.....	58
3.4.2.	Tipo de estudio	58
3.4.3.	Diseño de investigación	58
3.5.	Población y muestra	59
3.5.1.	Población de investigación.....	59
3.5.2.	Muestra de investigación.....	60
3.6.	Técnicas de instrumentos de recolección de datos.....	61
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	61
3.6.2.	Instrumento.....	62
3.7.	Métodos de Análisis de Datos.....	62
	CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	64
4.1.	Resultados de la investigación.....	64
4.2.	Discusión	76
	CONCLUSIONES.....	78
	SUGERENCIAS.....	80
	BIBLIOGRAFÍA.....	81
	ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: CADENA-CARENCIA- NECESIDAD –MOTIVACIÓN –DESEO.....	53
CUADRO 2: LA JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW	37
CUADRO 3: FORMULA DE LA POBLACIÓN DE ESTRATOS.....	61
CUADRO 4: ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	63

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: LA VARIABLE INDEPENDIENTE MOTIVACIÓN.....	64
TABLA 2: DIMENSIÓN INTENSIDAD	65
TABLA 3: DIMENSIÓN DIRECCIÓN.	66
TABLA 4: DIMENSIÓN PERSISTENCIA.....	67
TABLA 5: DESEMPEÑO LABORAL.....	68
TABLA 6: DIMENSIÓN LA PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO.	69
TABLA 7: FORMACIÓN DE DESARROLLO PROFESIONAL.	70
TABLA 8: AMBIENTE DE TRABAJO.....	71
TABLA 9: CORRELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.	72
TABLA 10: CORRELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN INTENSIDAD Y LA PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO.	73
TABLA 11: CORRELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN DIRECCIÓN Y FORMACIÓN DE DESARROLLO PROFESIONAL.....	74
TABLA 12: CORRELACIÓN DE DIMENSIÓN PERSISTENCIA CON EL AMBIENTE DE TRABAJO.....	75
Tabla 13: Rho de Spearman	76

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 3: CUESTIONARIO

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, el cual es un órgano desconcentrado de la Dirección Sub Regional de salud Chanka –Andahuaylas, es un hospital de mayor complejidad, que brinda atención de salud especializada en las diferentes áreas para la sociedad. El trabajo de investigación es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, que tuvo como objetivo principal determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral.

Determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal, en base a tres dimensiones de la motivación (dimensión la intensidad, la dirección y la perspectiva). Las dimensiones de la variable dependiente son también, tres (la participación del empleado, formación de desarrollo profesional y ambiente de trabajo).

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 100 personales entre hombres y mujeres, los cuales son médicos; enfermeras, obstetras; técnicos en enfermería y especialista en laboratorio en el periodo 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 30 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron 0.635 % para la motivación y desempeño laboral de 0.55, por tanto los instrumentos es confiable y consistentes.

Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, con respecto al valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

En esta investigación, se muestran que la motivación y desempeño laboral del personal Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Respecto al objetivo general se rechaza la hipótesis pero si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal y los objetivos específicos planteados, en el primer objetivo se rechaza la hipótesis nula, pero si existe relación significativa entre la dimensión intensidad y la participación del empleado; en el segundo objetivo se acepta la hipótesis nula, entonces se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% pero no existe relación significativa con la dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional y en el tercer objetivo específico se rechaza la hipótesis pero si existe relación significativa entre la dimensión persistencia y el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

Como conclusión del mismo la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital.

Palabras Clave: Motivación, desempeño laboral.

ABSTRACT

This research was conducted at the Hospital Hugo Pesce Pescetto of Andahuaylas, which is a decentralized agency of the Regional Sub health Chanka - Andahuaylas, is a hospital more complex, providing specialized health care in different areas for society. The research study is a correlational quantitative approach, which main objective was to determine the motivation and its relationship to job performance.

Determine the motivation and its relationship to job performance of staff, based on three dimensions of motivation (dimension intensity, direction and perspective). The dimensions of the dependent variable are also three (employee participation, professional development training and working environment).

To obtain information an opinion survey was applied on motivation and work performance 100 personal between men and women, who are doctors; nurses, obstetricians; nursing technicians and specialist laboratory in the period 2015. In relation to data collection instrument, a questionnaire on the two variables in general 30 questions with a range of five-category scale (always, almost always, sometimes applied almost never and never).

Also the validity and reliability of the instrument were performed according to the Cronbach's alpha coefficient and the results were 0.635% for motivation and work performance of 0.55, so the instruments are reliable and consistent.

To measure the correlation between these two variables, with respect to the value of "sig" is 0,000 which is less than 0.05 significance level, then the null hypothesis (Ho) is rejected; therefore we can say with a confidence level of 95% that there is significant relationship between motivation and job performance of staff at the Hospital Hugo Pesce Pescetto of Andahuaylas, 2015. In addition, the Spearman correlation is 0.488 indicating a moderate positive correlation.

In this research, shows that motivation and job performance of staff Hospital Hugo Pesce Pescetto of Andahuaylas, 2015. With respect to the overall goal but the hypothesis is rejected if there is significant relationship between motivation and job performance of staff and specific objectives in the first objective it rejects the null

hypostasis, but if there is significant relationship between the intensity dimension and employee involvement; in the second goal the null hypothesis is accepted, then we can say with a confidence level of 95% but there is no significant relationship with the leadership dimension to training and professional development in the third specific objective the hypothesis is rejected but if there significant relationship between the persistence dimension and the working environment at the Hospital Hugo Pesce Pescetto of Andahuaylas.

Concluding the same motivation directly influences the work performance of staff, which allows you to develop and feel satisfied with the results achieved in the execution of their responsibilities and duties to be fulfilled daily in the hospital.

Keywords: Motivation, job performance

INTRODUCCIÓN

En el trabajo de investigación el eje fundamental es la motivación para el mejoramiento del desempeño laboral del personal es un incentivo hacia ellos cuando se da la motivación mayor motivación; también será mayor desempeño laboral en la institución pública, espero las demás entidades con las privadas lleva el ejemplo.

El hospital viendo tiene mayor personal, en el ámbito de atención a sus pacientes necesitan estar motivados de todas maneras; teniendo conocimiento con las teorías que nos muestran las necesidades de Maslow y la teoría jerarquía de Alderfer que son de gran importancia para todo el personal que son los médicos, obstetras, técnico en enfermería, enfermería y especialista en laboratorio; es necesario que les motive e incentive a ellos, por tanto habrá mayor desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

Y aunque la motivación es el impulso para ellos, donde da resultados de manera eficaz, eficiente y lograr la efectividad, en la trayectoria de sus trabajos, donde hay un rol que cumplir todos los personales durante un tiempo establecido.

Así mismo, la motivación es el eje para el trabajador en la organización, donde se ve el crecimiento del hospital tanto para la sociedad y también como profesional. Las causas pueden ser la inconveniencia de todos los personales, desconocen las teorías de la motivación están enfocados a su labor diariamente, pero ellos dejan de lado las teorías que son buenas para tener más relación con ellas; por tanto van de la mano tanto la práctica como el conocimiento. El sector privado se desarrolla a la sombra del sector público; aprovecha sus deficiencias, busca la complementariedad del hospital público sigue una estrategia de diferenciación mediante la cual un elemento concreto (motivación) es recibido por todo los trabajadores para el crecimiento profesional tanto como persona.

El desempeño laboral de los personales es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de la compañía por esta razón hay un interés de las entidades por mejorar el desempeño a diario que se le presenta las dificultades en el trabajo.

Cuando el sistema de los personales es el soporte de la entidad para el mejor desenvolvimiento ver el crecimiento del personal con la motivación da resultado al

desempeño laboral para ellos sin motivación no tienen ganas iniciativas de participar en la entidad; gracias al equipo del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, que muestran a las entidades privadas con su labor a diario con su desempeño laboral.

Por otro lado, para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar de tal manera vemos que satisfaga el desempeño laboral del personal; sin embargo que estén motivados todos, y a lograr sus compromisos de trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años el tema de la motivación ha adquirido una importancia en los trabajadores de las organizaciones; engloba tanto los impulsos en organizar la producción, tanto a nivel nacional como internacional. Es así que los líderes del sector salud es idear e instrumentar, los sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar el desempeño laboral por tanto motivar al personal. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona es un proceso que ocasiona, activa, orienta dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos (Herzberg, 2000).

Considerando que la motivación, es que todavía no queda del todo claro dado que tiene un significado distinto para cada persona. Se puede concebir a la motivación como aquellos “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta en el transcurso del trabajo”. (Robbins, 2004).

Los países de América Latina han tenido mayor énfasis en los Hospitales donde la motivación de los trabajadores es el pilar fundamental para la organización; y así ver el desempeño laboral del personal. La motivación es un impulso, orientado a todos los individuos de las organizaciones prestadoras que es necesario implementar una área de motivación para lograr mejoras progresivas en el desempeño laboral fortaleceremos a todas las organizaciones a un cambio motivador para el logro del desempeño laboral de dicho personal.

La motivación se puede definir como la fuerza que hay en la persona, para satisfacer una necesidad, lo que empuja a realizar esa acción; se contribuye de una activación interna y mantiene la conducta del individuo. El desempeño implica que todas las necesidades fundamentales de las personas estén cubiertas: equipo de trabajo, afectivas, sociales y culturales. Podemos decir que el desempeño laboral son aquellos logros de productividad para analizar a cada personal y es decidir, si es apto para ser promovido en las organizaciones prestadoras.

Asi mismo, la motivación de las organizaciones del hospital es sin duda una preocupación en la gestión del sector ver las aspiraciones de los cargos que ocupan cada personal en cada jerarquia cuyo personal tendrá que ser rotado a diferentes áreas. El desempeño laboral es la productividad de todos los individuos que da el esfuerzo tanto el empuje a las organizaciones prestadoras.

En ese entender el presente trabajo de investigación se centrará en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, que cualquier organización tiene que enfrentar desafíos y problemas de diversa idoles para poder mejorar el desempeño laboral del personal, es asi que se puede identificar algunos problemas que enfrenta el aspecto presupuestario para el personal, contratación del personal entre otros.

Por lo tanto teniendo en cuenta la situación antes descrita surgió la necesidad de conocer más la realidad de la actitud que manifientan los seres humanos, frente a la motivación en el Hospital Hugo Pesce Pescetto. Sin embargo, el presente trabajo de investigación pretende conocer la influencia de las variables de estudio (motivación y desempeño laboral del personal) ya que el buen funcionamiento del primero satisface las prioridades del segundo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la dimensión intensidad se relaciona con la participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2015?
- b. ¿De qué manera la dimensión dirección se relaciona con la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2015?
- c. ¿De qué manera la dimensión persistencia se relaciona con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2015?

1.3. Delimitación de la investigación

a. Delimitación espacial

El presente proyecto de investigación se realizará en el Hospital Hugo Pesce, de la provincia de Andahuaylas, región de Apurímac.

b. Delimitación temporal

Para efectos del presente trabajo se tomará como base la cantidad de los personales asistenciales que es el total 458 trabajadores durante el año del 2015.

c. Delimitación social

Los personales en el Hospital de Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas del 2015.

d. Delimitación conceptual

La motivación. Como “el primer paso que nos lleva a la acción” que el individuo realice sus acciones este debe de estar motivado, de lo contrario hay que empujarlo al igual que un carro cuando este se apaga, para que pueda realizar las acciones, esto también ocasiona desde mi parecer un gasto de energía enorme, lo que origina que los gerentes que no tengan estrategias claras sobre la motivación de sus empleados pasen la mayor parte de su tiempo ocupado en como incentivar a estos trabajadores. (Mahillo, 1997)

El desempeño. Son aquellas acciones o comportamientos de los trabajadores en la búsqueda de los objetivos relevantes para la organización y que pueden ser medidas en términos de las competencias de cada individuo y sus niveles de contribución a la empresa. Según Chiavenato (2000).

El desempeño laboral. Es la influencia en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño laboral se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador en pro de consolidar los objetivos de la organización. (Bittel, Administración de Personal, 2000).

Sin embargo, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño laboral, ya que un factor que tiene un papel muy importante son: Las herramientas de trabajo, los recursos de mantenimiento como el suministro de herramientas, materiales y sobre todo de información esencial es uno de los aspectos más importantes del oficio de supervisión; pues como expresan Strauss (1981)

Personal: Se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad. El personal es el total de los trabajadores que se desempeñan en la organización. Según (Julián Pérez Porto y María Merino)

1.4. Justificación

Considerando, que el personal en el hospital, juega un papel fundamental en el logro del desempeño laboral teniendo en cuenta la relación de la motivación al personal que tiene acciones a realizar durante el día; vemos el grado de desempeño laboral de cada individuo como se desenvuelve en el acto de su trabajo cada especialista. En ese entender el presente trabajo de investigación se justifica porque la importancia de conocer el desempeño laboral del personal en el Hospital de Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

Siendo uno de los objetivos de la motivación para que el desempeño laboral del personal es prioritario dar el impulso a todos ellos, sin olvidar que la motivación, primordial y debe ser considerado como base de motivador, el desempeño laboral es el logro de todas las personas tanto como profesional que trabajan en la organización prestadora tienen el mérito de superar en cada momento del acto de su labor que realiza día a día.

En países como el nuestro, la motivación en las organizaciones prestadoras; la retención de los mejores personales es una de las prioridades fundamentales para las organizaciones de hoy. Si perdemos a la gente crítica e importante, seguramente esta tónica se extenderá al resto del talento; es decir, es de gran importancia conseguir un equipo humano con la mayor profesionalidad, altamente motivado y comprometido con los objetivos de la empresa, tanto como persona obteniendo como resultado mayor competitividad organizacional; eso nos da a conocer el triunfo de

cada organización pública; ante la sociedad como realizamos nuestro esfuerzo con el desempeño laboral abrimos buenos caminos y retos para el éxito.

Las metas y objetivos que se debe lograr son: Implementar un programa de capacitación a cerca de la motivación para el logro y mejorar el desempeño laboral del personal en un proceso participativo y permanente; no dejar de lado a nuestros personales, que ellos son el soporte de dicha organización para el éxito del futuro.

Así mismo desde el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación tiene el propósito de generar reflexión y debate académico tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, así como dentro del ámbito de las ciencias administrativas, ya que de alguna manera u otra, se confrontarán teorías; en este caso la motivación y el desempeño laboral del personal; necesariamente conllevan a lograr resultados concretos. Por lo tanto, desde el punto de vista teórico, el trabajo de investigación se justifica en base a las teorías que mencionan la influencia que existe entre ambos conceptos, así mismo, hacen énfasis en que la motivación depende en gran medida del desempeño laboral del personal.

Brindar al área de recursos humanos detallado de la motivación y desempeño laboral del personal del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas haciendo propuestas de mejorar las dificultades que se presenta para el logro de los objetivos finales.

Para culminar, es importante para mi persona, tanto para la sociedad puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Universidad Nacional José María Arguedas; el desempeño laboral del personal el interés de cada individuo como base fundamental para las organizaciones públicas con el logro de los cambios así como el desempeño laboral del personal. A partir de este punto se determina que la organización presenta un alto grado de rotación de personal, y un bajo nivel de desempeño laboral por parte de los empleados que trabajan dentro de la entidad pública.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la dimensión intensidad y la participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.
- b. Determinar la relación entre la dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.
- c. Establecer la relación entre la dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedente a nivel internacional

- a. Rivas, (2006), realizó la investigación: *Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal ADSCRITO al centro clínico Quirúrgico Divino Niño C.A.-2006 En la Universidad de Oriente escuela de Ciencias Sociales y Administrativas Departamento de Administración Núcleo Monagas*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración Industrial; las principales conclusiones a las que llegó son las siguientes:
 - El C.C.Q. Divino Niño, C.A. posee un tipo de cultura burocrática, pero débil, debido a que la institución valora la formalidad, las reglas y procedimientos de operación establecidos como una norma, pero el conocimiento de la cultura organizacional presente en la institución no es del todo conocida por el personal, producto de que la mayoría de sus miembros son de nuevo ingreso. Cabe destacar que una de las características de la cultura organizacional en el C.C.Q. Divino Niño. C.A. Es la de estar orientada a los resultados, según información proporcionada por el mismo personal.
 - Los trabajadores del C.C.Q. Divino Niño, C.A expresaron que la función que cumple la cultura organizacional en este recinto de salud es la de transmitir un sentido de identidad a los miembros. A pesar de que la mayoría del personal tiene poco tiempo laborando para esta organización, demostraron tener noción poco conocimiento sobre algunos elementos culturales como lo son: los valores, ritos y costumbres. En cuanto al conocimiento de las historias y los héroes que también forman parte de los elementos culturales, es importante señalar, que un porcentaje elevado desconoce los mismos. Es

curioso que el personal que tiene más de 4 meses en adelante no haya contestado estas preguntas del cuestionario.

- En cuanto a forma en que es recompensado el personal por su desempeño, los resultados de la investigación arroja una cifra alarmante del 100 % que no manifiesta ninguna de las opciones propuestas en el cuestionario, por lo que es notable la existencia de una gran debilidad en los sistemas de recompensas o incentivos que deberían recibir los trabajadores por el cumplimiento o buen desempeño de sus actividades laborales debido a esta situación podría surgir el descontento o desmotivación laboral, apatía y desidia en los trabajadores de esta institución.
- Haciendo referencia a la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral en el C.C.Q. Divino Niño, C.A se pudo conocer que si existe pero en cierto grado, los investigadores consideran que este resultado es producto a que la mayoría del personal es nuevo en la organización. En cuanto a la gerencia, por medio del cuestionario destacaron los investigadores que la gerencia si toma en cuenta los elementos culturales para realizar la evaluación del desempeño del personal.

b. Crojethovic, (2009), realizó la investigación: *Condiciones de trabajo precarias, motivación e interés dentro de los Hospitales Públicos de la provincia de Buenos Aires*. En la XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires, 2009 para optar el título de Licenciada en sociología; las principales conclusiones a las que llego son los siguientes:

- La caracterización sustantiva de los aspectos negativos del Hospital, permitió conocer y definir la precariedad en que los profesionales y trabajadores del hospital público desempeñan su labor. A su vez se corrobora el modo en que estas condiciones de trabajo precarias operan como una especie de selección de personal dentro de estas organizaciones públicas.

- Entonces, se concluye que los profesionales y trabajadores de los hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires establecen un vínculo con el hospital que se mantiene por el proceso de motivación gestado al interior de la organización este les otorga confianza y refuerza la creencia de que es “su hospital”, “su familia” y así seguir con la labor cotidiana a pesar de las condiciones precarias.
 - Existe el interés por el conocimiento, donde el hospital público aparece como el único lugar donde están los mejores casos, como así también el interés por la libertad que tienen para trabajar, y por la estabilidad laboral. Así mismo, vimos que los sujetos no siempre poseen los mismos interés o en el mismo grado, de allí que muchos no logren vincularse con el hospital como lugar de trabajo.
 - Finalmente, los resultados de este trabajo permitirán esclarecer, más adelante, como el compromiso que se genera con la institución de viene en acción llevando a cabo determinadas iniciativas frente a los obstáculos que se presentan amenazando la dinámica del hospital.
- c. Rojas, (2013), realizó la investigación: *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de un laboratorio de contactología en la ciudad de México-2013*, en el instituto Politécnico Nacional Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás Sección de Estudios de Posgrado e Investigación, para optar maestría en ciencias en administración; las principales conclusiones a las que llego son los siguientes:
- Es importante que la pymes, y en este caso específico, el laboratorio de contactología, atienda sus necesidades de capacitación, y no solo se enfoque en adiestrar o enfrentar a su personal para realizar determinada actividad ya que como se observa se corre el riesgo de que la empresa se coloque en una situación delicada y se exponga no solo a perder cliente o gastar en un exceso de rotación de personal sino hasta desaparecer del mercado.

- Aunque la empresa cuenta con el equipo para satisfacer las necesidades de capacitación de su personal, los esfuerzos han sido mínimos y se han acostumbrado al ritmo y método actual de trabajo. Por lo que para solucionar esta situación se recomienda al laboratorio que el programa de capacitación se lleva a cabo en sus instalaciones, empleado a su mismo personal como facilitador, así como buscando materiales (en caso requerido) de fácil lectura y accesos gratuito (reduciendo el impacto financiero).
- Por último que las pymes, se motiven a implementar la capacitación como parte de sus procesos y practicas; ya que esto les beneficiara, se debe evitar la mentalidad de que los programas de capacitación solo son una pérdida de tiempo o un gasto innecesario, ya que como se pudo observar en este caso muchas veces el mismo recursos humano puede sentirse motivado y beneficiado con este tipo de implementación, repercutiendo al final en el éxito de una organización.

2.1.2. Antecedente a nivel nacional

- a. Yui, (2010), realizó la investigación: *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-2010* en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Facultad de Medicina Humana Unidad de Posgrado. Tesis para optar el grado académico de Magister de Gerencia en Servicios de Salud; las principales conclusiones a las que llego son los siguientes:
 - El grado de motivación laboral de los médicos que participan en el estudio fue alto en el 95.2% y medio en el 48% ninguno de los encuestados mostro un bajo grado de motivación laboral.
 - El alto grado de motivación laboral encontrado, no se modifica con la edad, ni con los años de servicio en la institución. La condición laboral de contrato por locación de servicio influye negativamente en el grado de motivación laboral, en quienes tienen menos de un año laborando

en la institución. La máxima, la medida y la moda de la necesidad de poder por grupos de especialidades fueron muy similar en todos los grupos.

- Es útil mencionar que cirugía especialidades y pediatría mostraron mayor variabilidad en relación a la necesidad de poder, ya que así como contaron con máximos elevados, también tuvieron los mismos más bajos.
- b. Castro, (2010), realizó la investigación: *Aplicación de los estímulos organizacionales, el caso del laboratorio farmacéutico corporación informas A.S.A - 2012* en la Universidad Nacional del Callao Facultad de Ciencias Administrativas Instituto de Investigación; tesis para optar el grado académico de Licenciado en Servicios de Salud; las principales conclusiones a las que llego son los siguientes:
- Los estímulos organizacionales permiten un mejoramiento del clima organizacional y por los incrementos en el rendimiento laboral y los niveles de productividad en la empresa farmacéutica corporación infarmasa S.A.
 - Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa INFAMASA S.A. en el sentido que al mejorar el clima organizacional se incrementa la satisfacción laboral de los trabajadores; es decir reconocimiento e interés por los logros y existes de los trabajadores, el sentido de perteneces, la coherencia en la dirección, así como los valores colectivos.
 - Los servidores de salud muestran eficiencia en el desarrollo de sus funciones u refieren en forma regular que el trabajo les hace sentirse realizados. Los trabajadores perciben la supervisión como una opción de mejoría, pero se quejan porque no se mejoran continuamente los métodos de trabajo y por la ausencia de capacitaciones de especialización. La relación con el director del centro es cordial, en mayoría de eso trabajador quien brinda una buena disposición de los trabajadores y pacientes.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Motivación

a. Origen y evolución de la motivación

La motivación en las últimas décadas fue un objeto de estudio que ha dado origen a diferentes teorías, de las cuales las más importantes han dado lugar a un sin número de investigaciones. La motivación se centra básicamente en descubrir las interrelaciones de los individuos; las conductas humanas. Antes de que la psicología apareciera como ciencia, los filósofos y teólogos ya elaboraban teorías acerca de los motivos que llevaban a una persona a comportarse en una situación determinada de una manera y no de otra. <https://blog.i-ead.com/2015/01/15/teorias-de-la-motivacion-su-evolucion-y-clasificacion-parte-1/>

A lo largo de la historia la motivación ha sido un campo de la psicología en constante estudio. Sin embargo esto no quiere decir que la investigación en este ámbito haya concluido, ya que aún quedan muchas incógnitas por resolver acerca de este tema debido a su complejidad intrínseca. Si se realiza un estudio de motivación en el tiempo, se puede distinguir a grandes rasgos entre las teorías pre científicas y las científicas. (Means, 1859).

b. Las etapas en la evolución de la motivación:

- Se plantea un objetivo

Los objetivos eso si deben ser capaces de arrancar el motor de la motivación. Hay objetivos que logran encender el motor, pero otros no. Generalmente entre más desafiantes, más productivos, más rentables, y más prometedores, más generan la motivación. Es como la gasolina de los aviones, si queremos volar la gasolina para autos no funciona. Plantearse objetivos es, en una palabra: "visión". Y aunque no lo crean, el 90% de los seres humanos no tienen visión en la vida, solo pasan por el planeta sin haber pensado en grande, sin haber soñado cosas que fueron de impacto para muchos. Simplemente

nacieron, crecieron, se reprodujeron, y murieron. Recuerda que nada existe sin ser primero un sueño. Y una vez que tienes ese sueño comienza tu vida a moverse en esa dirección, de lo contrario, para un barco sin destino cualquier viento es bueno, y eso ocurre cuando no hay motivación. <http://www.guidoluis.com/?p=3210>

- Emplea los medios adecuados

Una cosa que es muy frecuente es encontrarse gente con buenas ideas para desarrollar cosas pero se pasan la vida dándole vuelta a esas ideas, pero no las aterrizan, no van a la acción con los medios necesarios para construir según los objetivos planteados. Si quieres llegar a ser un médico debes empezar por ser buen estudiante en el colegio. Luego entrar a la Universidad, luego pasar cada curso, así hasta terminar. Y puede ser que necesites trabajar para financiar la carrera, y eso implicará sacrificios, pero eso es solo parte de los medios hasta lograr el objetivo. O bien, solicitar un préstamo estudiantil, y trabajar una vez graduado para pagar, y eso tal vez implique no andar en fiestas, no tener mucha vida social, etc., pero todos esas abstinencias son parte de los medios para llegar al final. Dejemos de dar vueltas y veamos qué debemos hacer para llegar a la cumbre y salir de la planicie, y peor, del valle en que hemos estado. <http://www.guidoluis.com/?p=3210>

- Mantiene la conducta con el fin de conseguir dicha meta

Muy latino, y de sobra “costarricense” es sufrir el síndrome de la postergación. Es aquello de “mañana lo hago”. Pero la trampa es como aquel cartel que dice: “Hoy no se presta, mañana sí”. Pero cuando llega mañana no te prestan por que “hoy no se presta” No debemos decir “mañana lo hago”, debemos decir el día, la fecha, y el año. Esto para que quede bien claro que no es algún día en que lo haremos, sino tal día de la semana, del mes y del año. Mantener la conducta con el fin de conseguir dicha meta, se dice en una palabra: perseverancia. Aquí viene a mi mente una frase que digo mucho: “La

gota de agua no perfora la piedra por su violencia, sino por su frecuencia". <http://www.guidoluis.com/?p=3210>

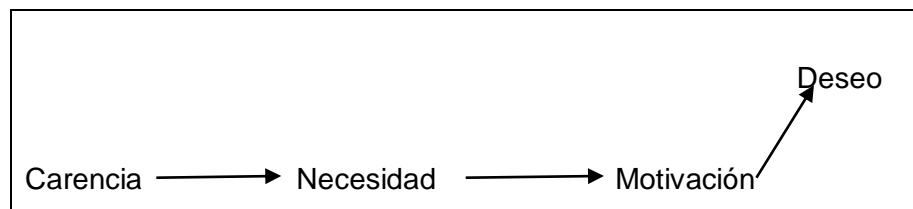
c. Definición de la motivación:

La motivación es la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, búsqueda que generalmente se centra en la realización de actividades específicas tendientes a disminuir la tensión producida por la necesidad.

Así, cuando tal motivación se dirige hacia un bien o servicio específico, aparece lo que se llama deseo (especie de motivación con nombre con nombre propio). Tenemos pues, que existe una relación directa entre carencia, necesidad, motivación y deseo. Según Aldo G. Finetti, MBA Marketing estratégico Pág.92 (Véase el cuadro, 01).

A pesar de que la necesidad y la motivación están estrechamente vinculadas, no siempre actúan de manera conjunta; así, una misma motivación puede satisfacer diversas necesidades, lo mismo que una misma necesidades, lo mismo que una misma necesidades puede ser origen de motivación distintas. Así por ejemplo, la motivación a comer puede ser originada por dos necesidades distintas: una, la falta de nutrientes (necesidad fisiológicas) y otra, el nerviosismo (necesidad de seguridad)

Cuadro 1: Cadena-Carencia- necesidad –motivación –deseo.



Fuente: Marketing estratégico, Aldo G. Finetti, MBA Pág.92

a. Clasificación de las motivaciones. Según (Adolfo G Finetti, 1997)

Dada su estrecha relación con las necesidades, una manera muy simple de clasificar las motivaciones es utilizar la misma

clasificación de las primeras. Por ello se puede usar la misma estructura de Maslow, sólo que en lugar de hablar de la necesidad que lo origina, se presenta la Motivación que lleva a satisfacerla, (Adolfo G Finetti, 1997).

1. Motivaciones fisiológicas o primarias:

- Movimiento: motivación para cambiar, correr, bailar, hacer ejercicios.
- Respiración: motivación para buscar aire de calidad a respirar en toda situación.
- Alimentación o nutrición: motivación para comer; motivación para beber.
- Temperatura adecuada: motivación para vestirse, cubrirse o guarecerse del clima hostil.
- Eliminación: motivación para eliminar o excretar materias orgánicas en forma adecuada.
- Reposo y descanso: motivación para cambiar de actividad, para dormir.
- Sexo: motivación para tener relaciones sexuales.

2. Motivaciones sociales o secundarias:

- Anticipación o seguridad: motivación para ahorrar, para guardar.
- Afiliación pertenencia y amor: motivación para estar en grupo tener amigos, pertenecer a clubes, iglesias y otras asociaciones.
- Respeto y autoridad: motivación para buscar puestos de prestigio y autoridad, buscar el poder en los grupos sociales.
- Autorrealización: motivación para hacer cosas cuyo valor mayor es exclusivo de quien lo hace (no implica necesariamente reconocimiento social o material). (Adolfo G Finetti, 1997)

Según Chiavenato, existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son:

- El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.
- El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.
- El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

b. El ciclo motivacional:

A partir de la puesta en práctica de la teoría de las relaciones humanas, se aplicaron en las empresas toda clase de teoría psicológica sobre la motivación. Se comprobó que todo comportamiento humano es motivado y que la motivación es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una más necesidades. De allí surge el concepto de ciclo motivacional : el organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico (equilibrio de fuerza psicológicas, según Lewin), hasta que un estímulo lo rompe o crea una necesidad, la cual provoca un estado de tensión que reemplaza el estado de equilibrio. La tensión genera un comportamiento o acción capaz de satisfacer la necesidad. Si ésta se satisface, el organismo retorna a su estado de equilibrio inicial hasta que sobrevenga otro estímulo, toda satisfacción es una liberación de tensión. Según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos 2000)

La motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes: (Según Chiavenato, 2000)

- Homeostasis. Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- Estimulo. Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- Necesidad. Esta necesidad (insatisfecha aun), provoca un estado de tensión.
- Estado de tensión. La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- Comportamiento. El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad, alcanzar el objetivo satisfactoriamente.
- Satisfacción. Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

2.2.1.1. Dimensiones de la Motivación:

- a. La intensidad: Es la cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de una tarea. Robbins (op.cit: pp. 155-156), Muchinsky (2000, p. 192)
- b. La dirección: Es la orientación del esfuerzo hacia la consecución de una meta específica. Implica la elección de las actividades en las cuales el individuo centrará su esfuerzo para alcanzar dicha meta. (Robins, 2001)

Es la función administrativa que interpreta los objetivos y planes para alcanzarlos; conduce y orienta a las personas rumbo a ellos. (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2001)

Es un proceso mediante el cual los administradores buscan influir sobre sus subordinados para lograr las metas y esto a través de la comunicación, la dirección se distingue de otros procesos de administración por su naturaleza interpersonal. (David r.Hampton;Admon Cntemporánea Mc Graw Hill)

- c. La persistencia: Es la continuidad del esfuerzo a lo largo del tiempo. La persistencia hace que el individuo supere los obstáculos que encuentre en su marcha hacia el logro de la meta. (Muchisnky, 2011).

El estudio de la persistencia se ha abordado tanto desde la Psicología de la personalidad como desde la Teoría de la Motivación. Desde una aproximación conductual, la persistencia se puede estimar a partir del mantenimiento de la tasa de respuesta en una tarea de adquisición/extinción, bajo un programa de reforzamiento negativo. Pavlov, (Santacreu y García-Leal, 2000).

La situación o paradigma general en el que la persistencia ha sido estudiada en humanos consiste en que una persona es enfrentada con una tarea difícil o irresoluble, sin restricción de tiempo ni del número de intentos (Feather, 1962).

2.2.1.2. Teoría de la Motivación:

- a. La teoría de la necesidad de Abraham Maslow.

Maslow presento una teoría de la motivación según la cual las necesidades humanas se encuentran organizadas y dispuestas en niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia. Esa jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide en la bases de la pirámide se encuentran las necesidades primarias (necesidades fisiológicas) y en la cima, se encuentran las necesidades más elevadas es la

necesidades de autorrealización). Según (Maslow, Theory of Human Motivation, 1943).

Según Idalberto Chiavenato define las necesidades en su libro Teoría de Administración.

- Necesidades fisiológicas. Constituyen el nivel primario de todas las necesidades humanas, pero de vital importancia. En ese nivel están la necesidad de alimentación (hambre y sed), de sueño y de reposo (cansancio), de abrigo (frío o calor), o deseo sexual. Las necesidades fisiológicas están relacionadas con la supervivencia del individuo y con la preservación de la especie. Son necesidades instintivas y que nacen con el individuo y que nacen. Son las más preeminentes de todas las necesidades humanas; cuando alguna de esas necesidades no se satisface, esta domina la dirección de la conducta. El hombre con el estómago vacío no tiene otra preocupación mayor que satisfacer su hambre. Sin embargo, cuando come regularmente y de forma adecuada, el hambre deja de ser una motivación importante. Cuando todas las necesidades humanas están insatisfechas, la mayor motivación será la de las necesidades fisiológicas y la conducta del individuo tendrá la finalidad de encontrar alivio de la presión que esas necesidades producen sobre el organismo.
- Necesidades de seguridad. Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Son necesidad de seguridad, estabilidad, búsqueda de protección contra amenaza o privación y huida del peligro. Surge en la conducta cuando las necesidades fisiológicas se encuentran relativamente satisfechas. cuando el individuo es dominado por necesidades de seguridad, su organismo en totalidad actúa como un mecanismo de búsqueda de seguridad y las necesidades de seguridad funcionan como elementos organizadores casi exclusivos de la conducta. las

necesidades de seguridad tienen gran importancia en la conducta humana una vez que todo empleado se encuentra siempre en relación de dependencia con la empresa, en la cual las acciones administrativas arbitrarias o decisiones incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en el empleado en cuanto a su permanencia en el empleo. Si esas acciones o decisiones reflejan discriminación o favoritismo o alguna política administrativa imprescindible, pueden transformarse en poderosos activadores de inseguridad en todo los niveles jerárquicos de la empresa.

- Necesidades sociales. Surge en la conducta, cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. entre las necesidades sociales están necesidad de asociación, de participación, de aceptación por parte de los compañeros, de intercambio de amistad de afecto y de amor. Cuando las necesidades sociales no están lo suficientemente satisfechas, el individuo se pone resistente, antagónico y hostil en relación con las personas que lo cercan.

En nuestra sociedad, la frustración de las necesidades de amor y de afección conduce a la falta de adaptación social, al aislamiento y a la sociedad. Dar y recibir afecto son fuerzas importantes motivadoras de la conducta humana.

- Necesidad de estima. Son las necesidades relacionadas con la forma por la cual el individuo se ve y se evalúa. Involucra el auto apreciación, la autoconfianza, la necesidad de aprobación social y de respeto, de estatus, de prestigio y de consideración. Incluye además el deseo de fuerza y de adecuación, de confianza frente al mundo, independencia y autonomía. La satisfacción de las necesidades de estima conduce a sentimientos de inferioridad, debilidad

dependencia desamparo que, a su vez pueden llevar al desánimo o a actividades compensatorias.

- Necesidad de autorrealización. Son las necesidades humanas más elevadas y que están en la cima de la jerarquía. Se relacionan con la realización del propio potencial y superación continua. Esa tendencia se expresa.
- A por medio del impulso que la persona tiene para crecer más de lo que es y de ser todo lo que puede ser.

Cuadro 2: La jerarquía de necesidades de Maslow

Fisiológica:	Seguridad:	Sociales:	Estima:	Autorrealización:
Alimento.	Seguridad.	Relacionamiento.	Satisfacción del ego.	Autorrealización.
Reposo.	Protección contra el peligro	Amistad	Orgullo.	Autodesarrollo.
Abrigo.	Enfermedad.	Aceptación.	Estatus y prestigio.	Excelencia.
Sexo.	Incertidumbre.	Afección.	Autorespeto.	Personal
		Comprensión.	Reconocimiento.	Competencia.
		Consideración.	Confianza.	Experiencia.
			Admiración de los colegas.	

Fuente: Idalberto Chiavenato Pág. 286.

2.2.1.3. Características de la Teoría de Maslow

- Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de todas las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.
- Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
- A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.

- Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominarán sobre las superiores.
- Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo. (Maslow, 1965).

2.2.1.4. Teoría de Jerarquía de Alderfer.

Alderfer plantea que hay tres grupos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento; de allí el nombre de teoría ERC. El grupo de la existencia se ocupa de satisfacer nuestros requerimientos básicos de la existencia material. Incluye los renglones que Maslow considera necesidades fisiológicas y de seguridad. El segundo grupo de necesidades es el de las relaciones: la necesidad que tenemos de mantener relaciones interpersonales importantes. Estos deseos sociales y de status exigen la interacción con otras personas, si es que han de quedar satisfechos, y coinciden con la necesidad social de Maslow y el componente externo de clasificación de la estima. Por último, Alderfer incluye las necesidades decrecimiento; un deseo intrínseco de desarrollo personal. Estas necesidades incluyen el componente intrínseco de la categoría de estima de Maslow y las características incluidas en la autorrealización. Además de sustituir por tres necesidades las cinco de Maslow, ¿en qué sentido es diferente la teoría ERC de Alderfer de la de Maslow? En contraste con la teoría de la jerarquía de las necesidades, la teoría ERC muestra que (1) puede estar en operación más de una necesidad al mismo tiempo, y (2) si se reprime la satisfacción de una necesidad de nivel superior, se incrementa el deseo de satisfacer una necesidad de nivel inferior.

La jerarquía de necesidades de Maslow es una progresión rígida en escalones. La teoría ERC no supone una jerarquía rígida en la que una necesidad inferior deba quedar suficientemente

satisfecha, antes de que se pueda seguir adelante. Por ejemplo, una persona puede trabajar sobre el crecimiento, cuando las necesidades de relación o existencia todavía estén insatisfechas, o puede operar las tres categorías de necesidades al mismo tiempo. (Alderfer, 2000).

2.2.1.5. Teoría de McClelland

- Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.
- Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.
- Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.
- Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.
- En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado,

es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

2.2.1.6. Teoría de los dos factores de Herzberg.

Frederick Herzberg; formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- Factores higiénicos o factores extrínsecos: Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas. Principales factores higiénicos; salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos. En la motivación extrínseca, el estímulo o incentivo que mueve a una persona a realizar una actividad viene dado de fuera, es un incentivo externo y no proviene de la propia tarea. Funciona a modo de refuerzo. Por ejemplo, cuando una persona realiza ejercicio físico no por el mero hecho de disfrutar haciéndolo, sino por motivos sociales u otros.

Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, o sea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo.

Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y

cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción. Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

- Factores motivacionales o factores intrínsecos: Estos factores están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Los factores materiales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la “desmotivación” ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundo y estable cuando son óptimos. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo Herzberg la llama factores de satisfacción. En la motivación intrínseca la persona comienza o realiza una actividad por incentivos internos, por el propio placer de realizarla. La satisfacción de realizar algo o que conseguirlo no está determinada por factores externos. Está relacionada, por lo tanto, con la autosatisfacción personal y la autoestima. Por ejemplo, hay personas que realizan ejercicio físico porque disfrutan de la actividad.

También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción. (Herzberg F., 1959).

2.2.1.7. Teoría X y Teoría Y de Douglas Mc gregor.

Fue un ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo pasado, cuyas enseñanzas tiene aún hoy bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de cuatro décadas de teoría y modas gerenciales.

McGregor en su obra "El lado humano de las organizaciones" describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denomina teoría X y teoría Y los directivos de la primera considera a sus subordinados como animales de trabajo que solo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

1. Teoría X : Está basada en el antiguo precepto del garrote y la zanahoria y la presunción de mediocridad de las masas , se asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio; el trabajo es una forma de castigo o como dicen por ahí (trabajar están maluco que hasta le pagan a uno), lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación .Las premisas de la teoría X son:

- Al ser humano medio no le gusta trabajar y evitara a toda costa hacerlo, lo cual da pie a la segunda.
- Los trabajadores son como los caballos; si no se les espuelea no trabajan ; la gente necesita que la fuercen , controlen , dirijan y amanecen con castigos para que se esfuercen por son seguir los objetivos de la empresa.
- El individuo típico evitara cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.

- Su dependencia las hace incapaces de autocontrol y autodisciplina; las personas necesitan ser dirigidas y controladas por la administración. (Pág. 290)
2. Teoría Y: Los directivos consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esfuerzan siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados. Las premisas de la teoría Y son:
- El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo.
 - No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.
 - Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.

La teoría Y se aplica en las empresas a través de un estilo de dirección basado en medidas innovadoras y humanistas, como son:

Descentralización de las decisiones y delegaciones de responsabilidades. Para que las persona dirijan, ellas mismas, sus tareas, asuman los desafíos que de ellas se derivan y satisfagan sus necesidades de autorrealización.

Ampliación del cargo para mayor significado del trabajo. La teoría Y sustituye la súper especialización y el

confinamiento de tareas por la ampliación del cargo a través de su reorganización y extensión de actividades, para que las personas puedan conocer el significado de lo que hacen y tener una idea de su contribución personal para las operaciones de la empresa como un todo.

- Participaciones en las decisiones y en la administración consultiva. Para permitir que las personas tengan participación en las decisiones que las afectan directa o indirectamente y para que se comprometan con el alcance de los objetivos empresariales. La administración consultiva crea oportunidades para que se consulte a las personas sobre sus opiniones y de las decisiones que tomara la empresa.
- Auto evaluación del desempeño. Los tradicionales programas de evaluación del desempeño, en los cuales los jefes miden el desempeño de los subordinados como si fuera un producto que se inspecciona a lo largo de la línea de montaje, son sustituidos por programas de autoevaluación del desempeño, en que la participación de los empleados involucrados es de importancia capital. Las personas motivadas a planear y evaluar su contribución para los objetivos empresariales y asumir responsabilidades.

2.2.1.8. Teoría X e Y (y Teoría Z).

Las teorías del management referentes al modo de motivar a los empleados han cambiado bastante desde que el management científico se planteó por primera vez cómo hacer que los trabajadores fuesen más eficientes. Hoy en día, la mayoría de los directivos apoya (o al menos eso dicen) la idea de que los empleados son seres humanos, con necesidades y aspiraciones humanas, y que hay que tener esto en cuenta para sacar lo mejor de ellos. Las

teorías X y la teoría Y forman un dúo (algo así como el poli bueno y el poli malo de la gestión de recursos humanos) que deja muy claro cuál es la preferencia de Mc Gregor, aunque éste insista en que el estilo de gestión óptimo las incluye a ambas. Mc Gregor, creía que el modo en que se gestiona una empresa refleja la concepción que tienen sus directivos de la naturaleza humanas. Sus teorías giran en torno al modo en que se puede motivar a los empleados mediante la satisfacción de sus necesidades, aunque cada una tenga una idea muy diferente de cuáles son esas necesidades. Ambas se basan en una teoría expuesta en 1943 por el psicólogo estadounidense Abraham Maslow, conocida como la jerarquía de las necesidades de Maslow.

Según esta teoría, hay un orden jerárquico de las necesidades, y cada una de ellas tiene que ser satisfecha antes de poder pasar al siguiente nivel. Empieza con las necesidades físicas y culmina en lo que él denominaba la autorrealización.

La teoría X. Estas teorías asumen que las personas:

- Sienten aversión por el trabajo y lo evitan siempre que pueden.
- Tienen que ser controladas y amenazadas para que trabajen duro.
- No quieren responsabilidades prefieren que las dirijan.
- Quieren sentirse seguras en el trabajo.
- Las personas de la teoría X sólo trabajan para satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad (por dinero y seguridad).
- En este caso, el papel del gerente consiste en estructurar el trabajo e incentivar al empleado mediante el sueldo y los beneficios.

La teoría Y. Estas teorías tratan a los trabajadores como seres adultos y asume que las personas:

- Sí quieren trabajar.
- Pueden auto dirigirse de acuerdo con los objetivos de la empresa si están comprometidos con el trabajo.
- Se comprometen con el trabajo si se las motiva con recompensas que apelen a sus necesidades más elevadas.
- Pueden asumir responsabilidades e incluso buscarlas activamente.
- Son creativas e imaginativas y pueden usar su ingenio para resolver problemas en el trabajo.

Según la teoría Y, la empresa tiene muchas más formas de estimular a sus empleados. Se puede descentralizar y delegar, con lo que extiende la capacidad de toma de decisiones a más empleados. Se pueden ampliar las especificaciones del trabajo (lo que también alimenta las necesidades de estima, igual que delegar). Se puede consultar a los empleados e incluirlos en el proceso de toma de decisiones para aprovechar su creatividad y darles cierto control sobre su vida laboral. El resultado debería ser más inspirador que el de la teoría X, ya que permite a los empleados satisfacer más necesidades elevadas con el trabajo.

La teoría Z. En 1980, sin embargo, el Hawaiano William Ouchi publicó Theory Z: How American Management Can Meet THE Japanese Challenge, donde proponía un modelo que combinaba las mejores prácticas estadounidenses y Japonesas (el trabajo de por vida y la holística preocupación por el empleado y su familia, pero con responsabilidades individuales y una combinación de mecanismos de control implícito y explícito). El resultado, según el

Dr. Ouchi, debería ser una contratación estable, una alta productividad y una moral alta. (Willing, 2007). Principios fundamentales de la teoría z; son tres los principios básicos de la teoría de Ouchi: confianza, atención a las relaciones humanas y relaciones sociales estrechas; por tanto la confianza es la piedra angular de la cultura z.

2.2.2. Desempeño laboral.

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuar programas de capacitación y desarrollo. <http://es.slideshare.net/alejandrab/desempeo-laboral>.

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. Las características del desempeño laboral son:

- a. Constancia y persistencia
- b. Fuerte orientación hacia las metas
- c. Destrezas interpersonales

- d. Administración del tiempo
- e. El manejo del estrés
- f. Visualización de la meta
- g. Creer firmemente en su causa

2.2.2.1. Dimensiones del desempeño laboral:

- a. Participación del empleado: Es el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. El trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces. Se da acuerdo a la identificación que tiene con su labor y considera que su desempeño es importante para su valía personal. los empleados con gran participación en sus trabajos logran más identificación con el mismo. (Pág.198).

Se basa en la fijación de metas de forma participativa, que sean tangibles, verificables y medibles. Lo atractivo de esta teoría radica principalmente en convertir los objetivos generales de la organización en objetivos específicos para las unidades organizacionales y los miembros individuales.

Es el proceso participativo que aprovecha toda la capacidad de los empleados y que está destinado a fomentar el compromiso con el éxito de la organización. Lo cual provoca que los empleados se involucren en el proceso en el cual participan mediante la toma de decisiones, fomentando así, una mayor autonomía y control sobre su vida laboral, logrando así una mayor motivación y compromiso con la organización de la cual forma parte, siendo más productivos y sintiéndose más satisfechos con su trabajo; podemos lograr la participación de los empleados son mediante (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2001)

- b. Formación de desarrollo profesional: Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorece la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. El desarrollo profesional tiene su origen en la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora.(Alba Martínez, 2009)

- c. Adecuación / ambiente de trabajo: Es importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

El medio ambiente de trabajo a veces confundido con el ambiente de trabajo es la ubicación o el entorno donde se desarrollan las acciones de la mano de obra y la permanencia de empleados mientras realiza sus actividades de trabajo.

El ambiente de trabajo es importante para la seguridad y la calidad de vida de los trabajadores. Muchos de ellos, agregando los tiempos de desplazamientos desde sus hogares al trabajo y viceversa, obtienen más del 70% de su tiempo. Así, el medio ambiente y las características de los trabajos deben ser lo más agradable posible para que los empleados se sientan bien. (Navarro, 1997)

2.2.2.2. Importancia del desempeño.

Comenta que la evaluación es un proceso cognoscitivo, porque influyen los conocimientos adquiridos; es instrumental, porque se requiere de diseño y aplicación de procedimientos, instrumentos y métodos; y es axiológico porque admite siempre establecer el valor de algo. Apoya diciendo que la evaluación orienta a la actividad y además, comprueba el comportamiento de los individuos no sólo por los resultados que se obtienen sino por lo que preestablece, lo deseable, lo valioso y es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores. (Varcacel, 2009)

El sistema de evaluación del desempeño, como un conjunto de elementos que definen el grado en que los individuos contribuyen al logro de estándares demandados por el cargo o puesto, así como también para los objetivos de la organización; proporcionándoles acciones necesarias para el desarrollo profesional y personal, y de esta forma aumentar su participación futura. (Berrocal, 1994)

Dar a conocer a la persona sus puntos fuertes como sus necesidades formativas y esto se obtiene al evaluar al empleado sobre el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, sobre el rendimiento y logros obtenidos sobre su cargo o puesto.

2.2.2.3. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal

El desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la

organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo, “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.” (Chiavenato, 2000).

2.2.2.4. Responsabilidad en la evaluación del desempeño.

De acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al propio individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. (Chiavenato, 2000).

- a. El gerente casi todas las organizaciones, el gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. En ellas, el propio gerente o el supervisor evalúan el desempeño del personal, con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los medios y los criterios para tal evaluación. En tiempos modernos, esta forma de trabajar ha proporcionado mayor libertad y flexibilidad para que cada gerente sea, en realidad, el administrador de su personal.

- b. La propia persona. En las organizaciones más democráticas, el propio individuo es el responsable de su desempeño y de su propia evaluación. Esas organizaciones emplean la autoevaluación del desempeño, de modo que cada persona evalúa el propio cumplimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta determinados indicadores que le proporcionan el gerente o la organización.

- c. El individuo y el gerente. Actualmente, las organizaciones adoptan un esquema, avanzado y dinámico, de la administración del desempeño. En este caso, resurge la vieja administración por objetivos (APO), pero ahora con una nueva presentación y sin aquellos conocidos traumas que caracterizaban su implementación en las organizaciones, como la antigua arbitrariedad, la autocracia y el constante estado de tensión y angustia que provocaba en los involucrados. Ahora, APO es, en esencia, democrática, participativa, incluyente y muy motivadora. Con esta nueva APO, la evaluación del desempeño se orienta por los siguientes cambios:
- Formulación de objetivos mediante consenso.
 - Compromiso personal para poder alcanzar los objetivos.
 - Acuerdo y negociación con el gerente respecto a la asignación de los recursos.
 - Desempeño.
 - Medición constante de los resultados y comparación con los objetivos formulados.
 - Retroalimentación intensiva y continua evaluación conjunta.
- d. El equipo de trabajo. Otra alternativa sería pedir al propio equipo de trabajo que evalúe el desempeño de sus miembros y que, con cada uno de ellos, tome las medidas necesarias para irlo mejorando más y más. En este caso, el equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y de definir sus objetivos y metas.
- e. El área de recurso humano. Esta alternativa es común en las organizaciones más con servadoras, pero que se está abandonando debido a su carácter extremadamente centralizador y su burocrático. En este caso, el área encargada

de la administración de recursos humanos es la responsable de evaluar el desempeño de todas las personas de la organización. Cada gerente proporciona información sobre el desempeño pasado de las personas, la cual es procesada e interpretada para generar informes o programas de acción que son coordinados por el área encargada de la administración de recursos humanos.

- f. La comisión de evaluación. La evaluación del desempeño es responsabilidad de una comisión designada para tal efecto. Se trata de una evaluación colectiva hecha por un grupo de personas. La comisión generalmente incluye a personas que pertenecen a diversas áreas y está formada por miembros permanentes y transitorios.

- g. Evaluación de 360°. La evaluación del desempeño de 360° se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participan en ella el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°. La evaluación de 360° ofrece condiciones para que el administrador se adopte y se ajuste a las muy distintas demandas que recibe de su contexto laboral o diferentes asociados. No obstante, el evaluado se encuentra en una pasarela bajo la vista de todos, situación que no es nada fácil. Si no estuviera bien preparado o si no tuviera una mente abierta y receptiva para este tipo de evaluación amplia y envolvente, el evaluado podría ser muy vulnerable. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2006)

2.3. Marco Conceptual

Desempeño. El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral; cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general.

El desempeño laboral. Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Evaluación. Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Laboral. Se refiere a la labor de las personas, o a su trabajo o actividad legal remunerada.

La motivación. Es una característica de la psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. lo que hace que las personas funcionen; viene siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil , es decir , que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil , en caso contrario habría que empujarlas pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso.

Personal. Las personas son capaces de crecer, aprender y mejorar a lo largo de toda su vida, y la capacidad de hacerlo tiene un impacto en muchas áreas. El crecimiento personal es necesario tanto en el lugar de trabajo como en las relaciones; el desarrollo humano es un proceso permanente.

Trabajador. Se denomina trabajador (o su variante en femenino, trabajadora) a la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2015.

3.1.2. Hipótesis Específico

- a. Existe relación significativa entre la dimensión intensidad y la participación laboral en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.
- b. Existe relación significativa entre la dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.
- c. Existe relación significativa entre la dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

3.2. Variables.

Menciona que las variables pueden definirse como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales y naturales. Es cualquier característica, cualidad o propiedad de un fenómeno o hecho que tiende a variar y que es susceptible de ser modificado o evaluado. (Carrasco , 2006)

3.2.1. Variable Independiente:

VI: Motivación

Dimensiones:

- a. La dimensión intensidad: Es la cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de una tarea.
- b. La dimensión dirección: Es la orientación del esfuerzo hacia la consecución de una meta. Específica implica la elección de las actividades en las cuales el individuo centrará su esfuerzo para alcanzar dicha meta.
- c. La dimensión persistencia: Es la continuidad del esfuerzo a lo largo del tiempo. La persistencia hace que el individuo supere los obstáculos que encuentre en su marcha hacia el logro de la meta.

3.2.2. Variable Dependiente:

VD: Desempeño laboral del personal asistencial.

Dimensiones:

- a. Participación del empleado: Es el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. El trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.
- b. Formación de desarrollo profesional: Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorece la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial.
- c. Adecuación / ambiental del trabajo: Es importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

3.3. Operacionalización de Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable N°01: Motivación	La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer las necesidades; por lo tanto es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga su necesidad y alcance las metas de las organizaciones con el desarrollo de sus actitudes y habilidades. (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos , 2002)	La motivación es el proceso que estimula a todo los individuos, se define operativamente a través de las dimensiones la intensidad la dirección y persistencia	Intensidad Dirección Persistencia	<ul style="list-style-type: none"> • Los valores • La Actitud. • Satisfacción con el trabajo • Liderazgo. • Comunicación • Comportamiento individual y de grupo. • Toma. de decisión • Logro en el trabajo. • Aprendizaje en el trabajo. • Empowerment
Variable N°02 Desempeño laboral del personal asistencial	El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas. Es un pilar angular para el desarrollo de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales (Garcia, 2001)	El desempeño laboral se puede definir operativamente como la participación del empleado; formación de desarrollo profesional y Adecuación / Ambiente de realizado y trabajo.	La participación del empleado Formación de desarrollo profesional Adecuación/ Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Productividad • Participación activa • Actitud del trabajo • Apoyo de los compañeros. • Crecimiento personal. • Mejor desempeño del puesto. • Autoestima. • Adaptabilidad. • Conocimiento y habilidades. • Clima del trabajo.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

Corresponde al enfoque cuantitativo, modalidad de investigación que se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”

3.4.2. Tipo de estudio

El tipo de investigación es aplicada porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se requieren.

(Díaz Metodología de la Investigación Científica, 2006) se distingue por tener propósito prácticos inmediatos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. Para realizar investigaciones aplicadas es muy importante contar con el aporte de las teorías científicas, que son producidos por la investigación básica y sustantiva

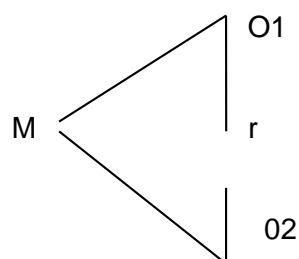
En el presente trabajo tiene un enfoque de investigación responde al tipo de investigación correlacional, ya que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos conceptos (variables) en este caso particular, determina la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral del personal Hospital Hugo Pesce Pescetto .los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables (cuantifican relación).

3.4.3. Diseño de investigación

El diseño de que se utilizó en la presente la investigación fue de tipo experimental, transaccional correlacional ; no experimental porque se observaron situaciones existentes dentro de las áreas de estudio del Hospital Hugo Pesce Pescetto; transaccional , puesto que la recolección de información se va hacer en un solo momento y en un tiempo único el año

2015; y correlacional, porque se determina la relación entre las variables de estudio. Para el desarrollo del presente estudio se prevé un diseño de estudio de tipo descriptivo correlacional, al respecto Hernández y otros (2003 p.72) se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores” el diseño de investigación tiene como propósito conocer la relación que existe entre la motivación y desempeño.

El diseño de investigación es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población de investigación

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Tamayo y Tamayo, 1997)

Una población es el conjunto de todo los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz, 1974)

En Apurímac los hospitales que existen son: En Andahuaylas; Grau; Abancay y en Chincheros.

En la presente investigación la población está conformada por el personal asistencial que son:

- Médicos que trabajan en total son 95.
- Enfermeras que trabajan en total son 105.
- Obstetras que trabajan en total son 78.
- Técnicas en enfermería que trabajan en total son 128.
- Especialistas en laboratorio en total son 52.

Los nombrados que es de 311; CAS 98; terceros 49; todos los personales que trabajan en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, correspondientes al año 2015.

En total de los trabajadores en el periodo 2015 es de 458.

3.5.2. Muestra de investigación

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. (Según Tamayo Y Tamayo, M 1997).

La muestra se tomará de la población total que es de 458 personal asistencial que trabajan en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas durante el año 2015, en función a la fórmula de muestreo estratificado.

Siendo la formula utilizado lo siguiente:

Cuadro 3: Formula de la muestreo estratificado.

Estratos	E1	E2	Total
Población	N1	N2	N
Muestra	n1	n2	N

Fuente: Elaboración propia.

$$\frac{n}{N} = \frac{n1}{N1} N$$

$$= \frac{n2}{N2}$$

$$\rightarrow \frac{35}{458} = \frac{x}{100} \mapsto 21 \text{ Médicos}$$

- $\frac{105}{458} = \frac{x}{100} \mapsto 23 \text{ Enfermeras}$

- $\frac{78}{458} = \frac{x}{100} \mapsto 17 \text{ Obstetras}$

- $\frac{128}{458} = \frac{x}{100} \mapsto 28 \text{ técnicas en enfermería}$

- $\frac{52}{458} = \frac{x}{100} \mapsto 11 \text{ Especialista en laboratorio}$

Sumando todo los subgrupos de estratos 21, 23, 17,28 y 11 da un total de 100 encuestas para el personal del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

3.6. Técnicas de instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación, en las encuestas, planteo para investigar mediante preguntas adecuadamente formuladas a los sujetos materia de investigación, es decir a los personales administrativos que labora actualmente en el Hospital de Andahuaylas. (D.Ancona, 2001) define la encuesta como la aplicación o

puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario pre codificado, diseñado al efecto”.

3.6.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó, para la recolección de datos será el cuestionario. Es un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con objeto en concreto.

El procedimiento del cuestionario se realizara a través del estadígrafo SPSS 22. Es una herramienta que permite por cuanto que nos va permitir realizar los procedimientos estadísticos principales como son:

- Procedimiento de regresión.
- Cuadros estadísticos.

3.7. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación de tipo cuantitativa, los datos se presentan en forma numérica, y se consideran dos niveles de complejidad:

- a. Análisis descriptivos, que sirven para describir el comportamiento de una variable en una población o en el interior de sub poblaciones y se limita a la utilización de estadística descriptiva.
- b. Análisis ligados a las hipótesis: cada una de las hipótesis formuladas debe ser objeto de verificación, en algunos casos se emplea la estadística inferencial. Mencione las pruebas estadísticas empleadas en el orden en que serán usadas en la tesis, guardando relación con los objetivos.

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizara la estadística descriptiva, ya que esta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

Para el cual se utilizará un:

- Análisis cuantitativo: El proceso de análisis será estadístico utilizando programa estadístico informático SPSS 22.
- Para la validación de los instrumentos, se utilizó el juicio de expertos, donde redistribuyó a tres profesionales de la especialidad, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y contenido del cuestionario, quienes indicaron que el instrumento es aplicable a las unidades de estudio.

Además, la confiabilidad de la consistencia interna del cuestionario se hizo con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach. En general, el resultado de fiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach, para el cuestionario de motivación y desempeño laboral del personal arrojó un valor de 0.635 tal como se muestra en el cuadro N°04; por lo tanto el instrumento es fiable y consistente.

Cuadro 4: Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,635	30

Hay una confiabilidad de 63.5% del total encuestados.

Según la tabla de Kuder Richardson, citado por Mejía (1994), este resultado de confiabilidad se ubica en el rango de 0,60 a 0,65, siendo de Confiable la aplicación del instrumento. La tabla planteada por Richardson es la siguiente:

0.53 menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiable
1.00	Perfecta confiabilidad

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

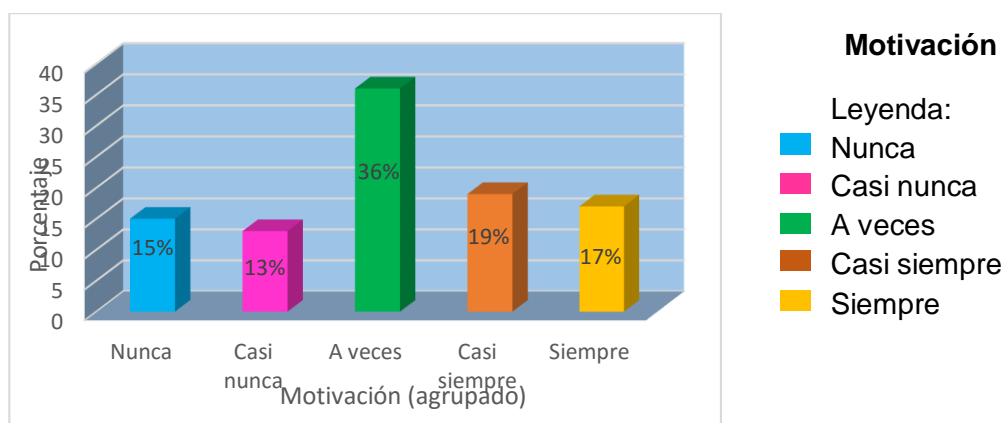
4.1. Resultados de la investigación

- a. Resultados de la relación entre la motivación en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. A continuación, se presentan los resultados según el objetivo general determinar la relación entre la motivación en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Tabla N° 1. La Variable Independiente Motivación.

Motivación (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	15.0	15.0	15.0
	Casi nunca	13	13.0	13.0	28.0
	A veces	36	36.0	36.0	64.0
	Casi siempre	19	19.0	19.0	83.0
	Siempre	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Grafico N° 1. La Variable independiente Motivación.



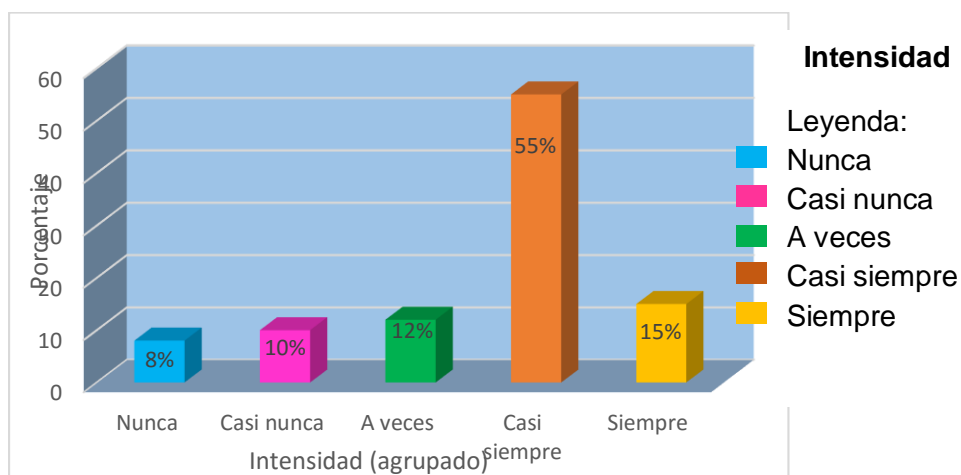
Análisis: Se puede observar que un total de encuestados las obstetras femeninas opinan que un 36% a veces fueron motivados, mientras que los técnicos en enfermería masculinos se ve que el 19% casi siempre fueron motivados en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

b. Resultados de dimensión intensidad

Tabla N° 2 Dimensión Intensidad

		Intensidad (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	8.0	8.0	8.0
	Casi nunca	10	10.0	10.0	18.0
	A veces	12	12.0	12.0	30.0
	Casi siempre	55	55.0	55.0	85.0
	Siempre	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Gráfico N° 2 Dimensión Intensidad de la variable independiente.



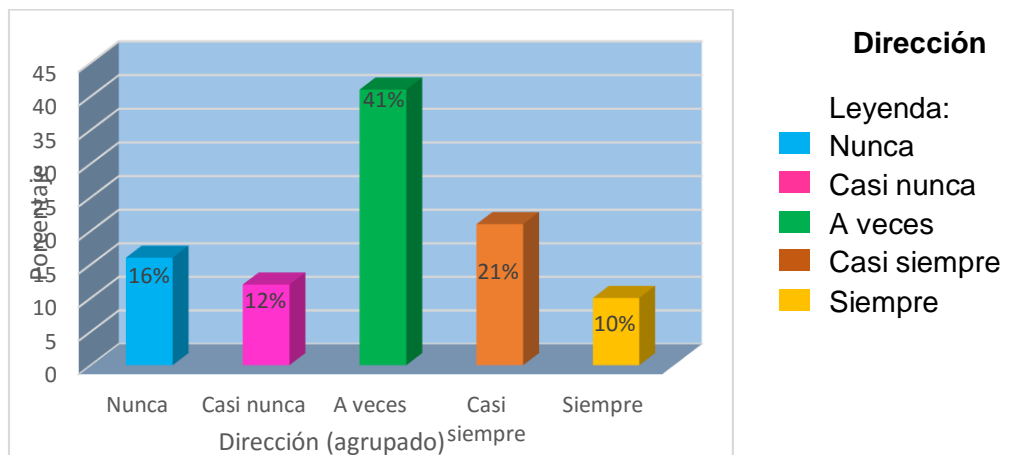
Análisis: Se puede observar que un total de encuestados a los médicos masculinos que un 55% casi siempre practicaron la dimensión intensidad en el hospital, mientras que el 15% siempre de las enfermeras femeninas tuvo la intensidad en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

c. Resultados de dimensión dirección.

Tabla N° 3 Dimensión dirección.

		Dirección (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	16.0	16.0	16.0
	Casi nunca	12	12.0	12.0	28.0
	A veces	41	41.0	41.0	69.0
	Casi siempre	21	21.0	21.0	90.0
	Siempre	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Grafico N°3 Dimensión dirección de la variable independiente.



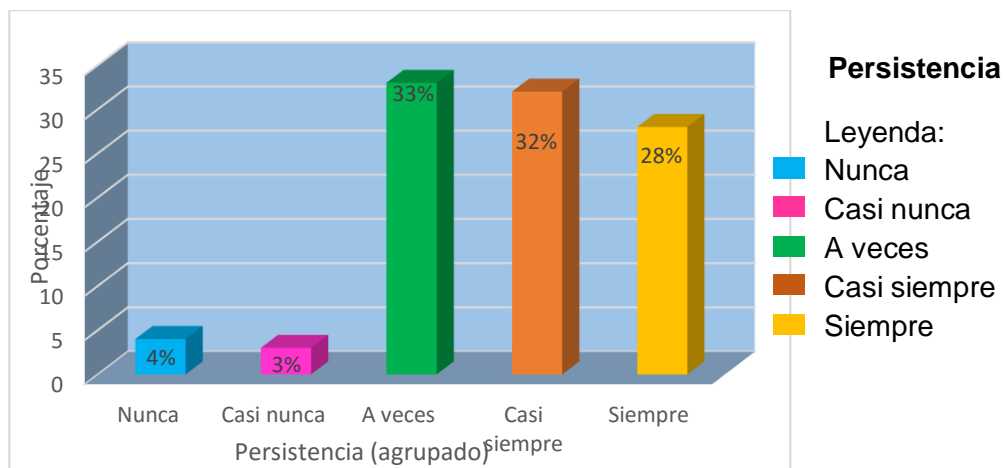
Análisis: Se puede observar que un total de encuestados a las obstetras femeninas que un 41% a veces practicaron la dimensión dirección en el hospital, mientras que las enfermeras técnicas, que el 21% casi siempre tuvo la dimensión dirección en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

d. Resultado de dimensión persistencia.

Tabla N° 4. Dimensión Persistencia.

Persistencia (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4.0	4.0	4.0
	Casi nunca	3	3.0	3.0	7.0
	A veces	33	33.0	33.0	40.0
	Casi siempre	32	32.0	32.0	72.0
	Siempre	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Gráfico N° 4. Dimensión persistencia de la variable independiente



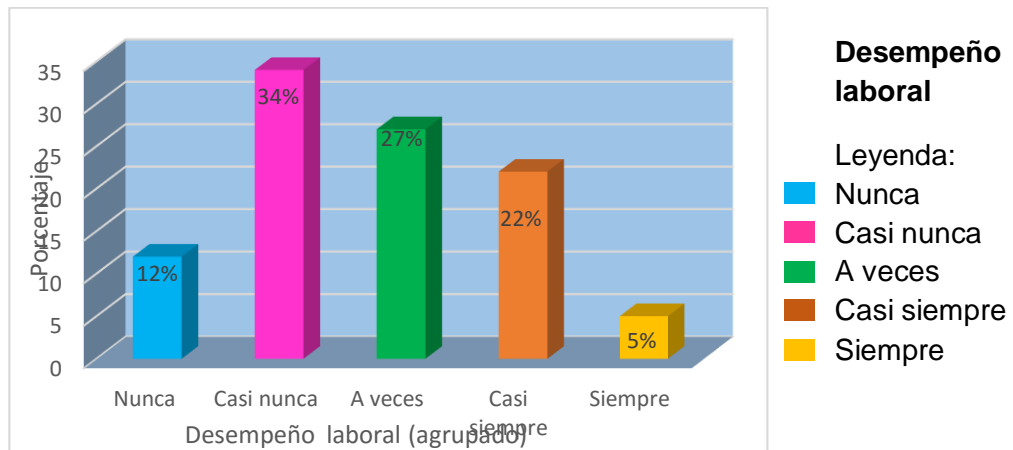
Análisis: Se puede observar que un total de encuestados a las obstetras femeninas que un 33% a veces practicaron la dimensión persistencia en el hospital, mientras que el 32% casi siempre de los médicos masculinos tuvo la dimensión persistencia en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

e. Resultado de la variable dependiente.

Tabla N° 5. Desempeño Laboral.

Desempeño Laboral (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	12.0	12.0	12.0
	Casi nunca	34	34.0	34.0	46.0
	A veces	27	27.0	27.0	73.0
	Casi siempre	22	22.0	22.0	95.0
	Siempre	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Grafico N° 5. Variable dependiente, desempeño Laboral.



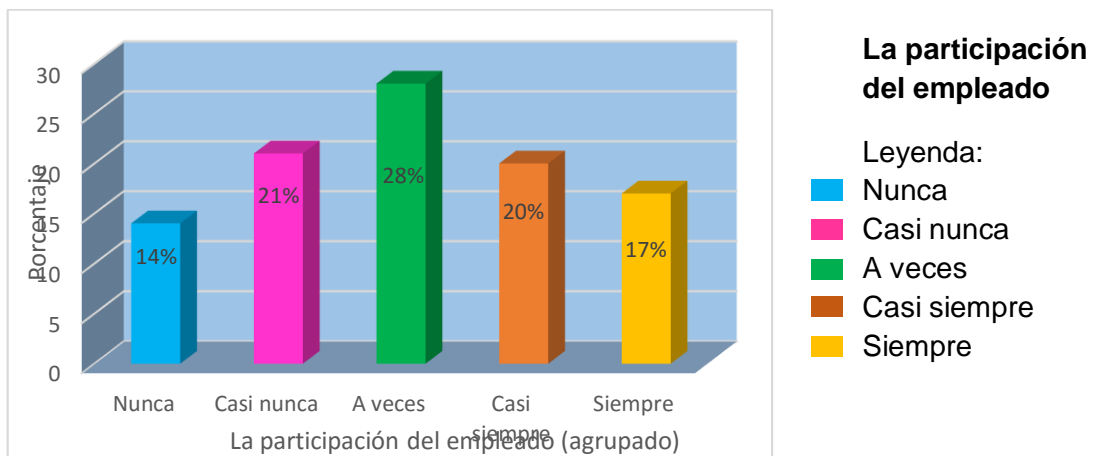
Análisis: Se puede observar que un total de encuestados a los médicos masculinos que un 34% casi nunca practicaron el desempeño laboral en el hospital, mientras que el 27% a veces las obstetras femeninas tuvo el desempeño laboral en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

f. Resultados de la variable dependiente.

Tabla N° 6. Dimensión la participación del empleado.

La Participación del Empleado (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	14.0	14.0	14.0
	Casi nunca	21	21.0	21.0	35.0
	A veces	28	28.0	28.0	63.0
	Casi siempre	20	20.0	20.0	83.0
	Siempre	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Grafico N ° 6 Dimensión de la variable dependiente la participación del empleado.



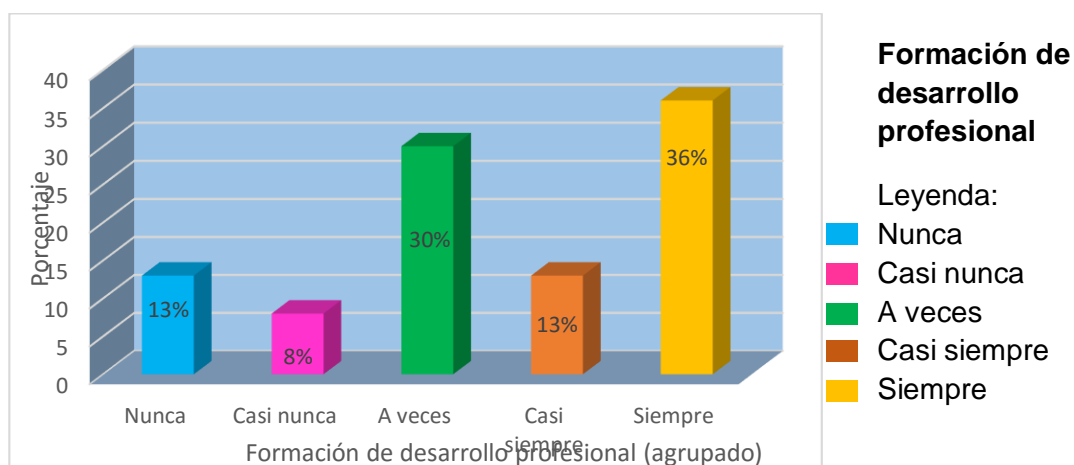
Análisis: Se puede observar que un total de encuestados a las obstetras femeninas que un 28% a veces practicaron la participación del empleado en el hospital, mientras que el 21% casi nunca de los especialistas en laboratorio masculinos tuvo la participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

g. Resultados de dimensión formación de desarrollo profesional.

Tabla N° 7. Formación de desarrollo profesional.

Formación de Desarrollo profesional (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	13.0	13.0	13.0
	Casi nunca	8	8.0	8.0	21.0
	A veces	30	30.0	30.0	51.0
	Casi siempre	13	13.0	13.0	64.0
	Siempre	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Grafico N° 7. Dimensión de la variable dependiente formación de desarrollo profesional.



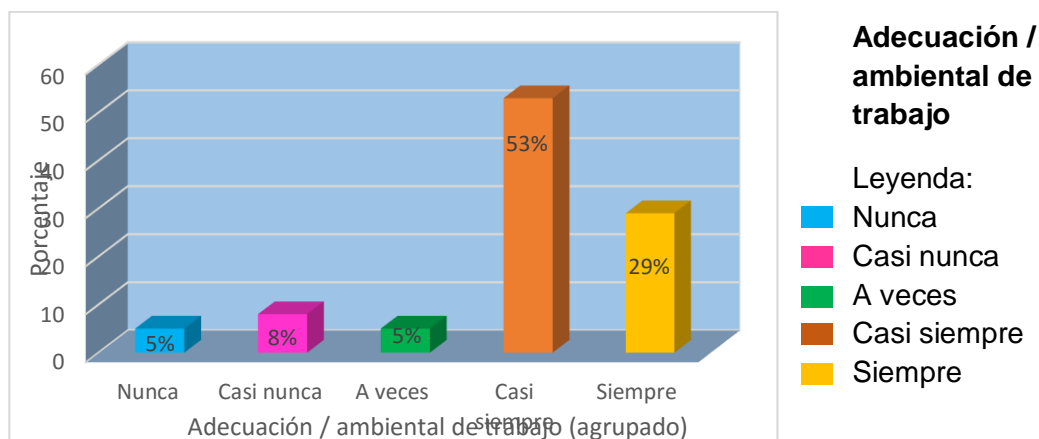
Análisis: Se puede observar que un total de encuestados a las obstetras femeninas que un 36% siempre practicaron la formación de desarrollo profesional en el hospital, mientras que el 30% a veces los especialistas en laboratorio masculinos practican la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

h. Resultados de dimensión ambiente de trabajo.

Tabla N° 8. Ambiente de trabajo.

Adecuación / Ambiente de trabajo (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5.0	5.0	5.0
	Casi nunca	8	8.0	8.0	13.0
	A veces	5	5.0	5.0	18.0
	Casi siempre	53	53.0	53.0	71.0
	Siempre	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Grafico N ° 8. Dimensión de la variable de dependiente ambiente de trabajo.



Análisis: Se puede observar que un total de encuestados a los médicos masculinos que un 53% casi siempre practicaron el ambiente de trabajo en el hospital, mientras que el 29% siempre de las obstetras femeninas practican el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015

- i. Resultados de correlación de la motivación y desempeño laboral.

Tabla N° 9. Correlación entre la motivación y desempeño laboral.

Correlaciones				
			Motivación (agrupado)	Desempeño Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,488**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	Desempeño Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,488**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

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

En conclusión el objetivo general determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015 se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

H1: Existe relación significativa entre motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Como se puede ver en la tabla N°9 el valor de "sig" es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

- j. Resultado de Correlación entre dimensión intensidad y la participación del empleado.

Tabla 10. Correlación entre dimensión intensidad y la participación del empleado.

Correlaciones				
			Intensidad (agrupado)	La Participación del Empleado (agrupado)
Rho de Spearman	Intensidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,254 [*]
		Sig. (bilateral)		.011
		N	100	100
	La Participación del Empleado (agrupado)	Coefficiente de correlación	,254 [*]	1.000
		Sig. (bilateral)	.011	
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En el primer objetivo específico determinar la relación de dimensión intensidad y la participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015 se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre dimensión intensidad y participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

H1: Existe relación significativa entre dimensión intensidad y participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Como se puede ver en la tabla N° 10 el valor de “sig” es de 0.011 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión intensidad y participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.245 lo que indica una correlación positiva baja.

- k. Resultado de Correlación entre dimensión dirección y formación de desarrollo profesional.

Tabla 11. Correlación entre dimensión dirección y formación de desarrollo profesional.

Correlaciones				
			Dirección (agrupado)	Formación de Desarrollo profesional (agrupado)
Rho de Spearman	Dirección (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.049
		Sig. (bilateral)		.630
		N	100	100
	Formación de Desarrollo profesional (agrupado)	Coeficiente de correlación	.049	1.000
		Sig. (bilateral)	.630	
		N	100	100

En el segundo objetivo específico determinar la relación de dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015 se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre dimensión dirección y formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

H1: Existe relación significativa entre dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Como se puede ver en la tabla N°11. el valor de "sig" es de 0.630 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (Ho); por tanto se puede afirmar que no existe relación significativa entre la dimensión dirección y formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.049 lo que indica una correlación positiva moderada.

- I. Resultado de correlación entre dimensión persistencia con el ambiente de trabajo.

Tabla 12. Correlación de dimensión persistencia con el ambiente de trabajo.

Correlaciones				
			Persistencia (agrupado)	Adecuación / Ambiente de trabajo (agrupado)
Rho de Spearman	Persistencia (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	,283**
		Sig. (bilateral)	.004	
		N	100	100
	Adecuación / Ambiente de trabajo (agrupado)	Coeficiente de correlación	,283**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	
		N	100	100

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

En el tercer objetivo específico establecer la relación de dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015 se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

H1: Existe relación significativa entre dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Como se puede ver en la tabla N°12. El valor de "sig" es de 0.004 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (Ho); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.283 lo que indica una correlación positiva baja, según indica en la tabla presentado por Hernández.

Tabla N° 13. Rho de Spearman.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación Positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación Positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación Positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación Positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

4.2. Discusión

En la presente investigación hace referencia a la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El concepto de la motivación esta concatenado así el desempeño laboral del personal; donde se ve el comportamiento de los personales en general.

Según Robbins y Muhinsky identifican estas tres dimensiones de la motivación que son la intensidad, dirección y persistencia.

Los resultados obtenidos en la investigación sobre la motivación, el 36% del total de encuestados opinan que la motivación se da a veces; por otro lado el 19% se da que es 19% casi siempre están motivados en la teoría de maslow habla de las necesidades que lo origina; se presenta la motivación que lleva a satisfacerla. La motivación es el comportamiento de las personas que se encuentran organizadas dispuesta en niveles de importancia e influencia; las cinco necesidades se ve desde una base va ascendiendo hasta llegar a la cima donde da importancia hacia la

motivación. Las personas que tienen las necesidades de mayor importancia para su satisfacción está la motivación un ciclo motivador.

Así se analiza y se concluye, si en el Hospital Hugo Pesce pescetto si habría una jerarquía de necesidades de motivación entro de ella se vería mayor motivación para mejorar la conducta humana, aplicando las teorías que nos manifiestan.

La motivación es el impulso para lograr tus metas; cuando hay mayor motivación será de mejor manera el desempeño laboral del personal; en la teoría de Herzberg nos da a conocer que el comportamiento de las personas en el trabajo no manifiesta que existe dos factores que direcciona al comportamiento de las personas; el factor extrínsecos e intrínsecos que el Hospital debería de aplicar la teoría para mejorar la calidad del desempeño laboral del personal.

La motivación es factor de satisfacción de los individuos viendo en el trabajo de investigación que la motivación para mejorar el desempeño laboral se debe poner énfasis en la motivación del personal para mejora las conductas delas personas en las diferentes áreas; por lo tanto habrá productividad en la entidad de trabajo con las diferentes teorías que se tiene que aplicar.

La teoría “x” y “y” de Douglas Mcgregor, manifiesta que son personas de mayor responsabilidad que actúan con convicción en el trabajo; buscan resultados favorables para la organización los trabajadores del hospital deberían de aplicar esta teoría “x” más aún que las otros dan las organizaciones tanto como privadas.

Donde el desempeño nos da a conocer sus dimensiones participación del empleado; formación de desarrollo profesional y ambiente de trabajo, estas tres son importantes para organización y desarrollo personal de cada profesional; el desempeño se da en cada área, cuando la motivación va en un grado elevado el resultado será de manera adecuado el desempeño cuando la motivación es menor no habrá resultado con el desempeño laboral del personal como vemos en el trabajo de investigación menor motivación.

CONCLUSIONES

Primera: Siendo el objetivo general determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

Segunda: Siendo el primer objetivo específico determinar la relación de dimensión intensidad y la participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.011 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión intensidad y participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.245 lo que indica una correlación positiva baja.

Tercera: Siendo el segundo objetivo específico determinar la relación de dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.630 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar que no existe relación significativa entre la dimensión dirección y formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.049 lo que indica una correlación positiva moderada.

Cuarta: Siendo el tercer objetivo específico establecer la relación de dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.004 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de

Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.283 lo que indica una correlación positiva baja.

Quinta: El proceso motivacional puede ser visto como un ciclo que va desde la conciencia de una necesidad hasta el logro de los incentivos que la satisfacen; la motivación puede ser abordada desde distintas perspectivas; por lo tanto observarse a partir de las fuerzas que la energizan (motivación extrínseca y motivación intrínseca

SUGERENCIAS

Primera: Se recomienda que el jefe de recursos humanos debe de enfocarse más en todos los individuos que trabajan, para el mejor desempeño laboral del personal, considerando aspectos de los comportamientos humanos que cada día realiza la labor en la entidad pública.

Segunda: Se debe incrementar una capacitación a todos los personales en el ámbito de cómo deberían estar motivados e incentivados con sus trabajos ya sea teórico y práctico que labora en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

Tercera: Se recomienda al director Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas debería de estar pendiente de todos los personales que conforman; por lo tanto en su formación de desarrollo profesional y sobre salir en el ámbito de sus trabajos.

Cuarta: Se debe de adecuar el ambiente de trabajo puede ser la iluminación, el color para el mejor desenvolvimiento; tanto como persona y profesionalmente de tal manera los personales tienen el campo de trabajo mejorar día a día, superando en las tareas que tienen por hacer.

Quinta: Se debe de reunir a todos los personales para poder ver la motivación de cada uno de ellos ya sea las reacciones positivas y negativas; por cada especialidades, de tal manera podemos ver el ciclo motivacional dentro de un trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Adolfo G Finetti, M. (1997). *Marketing Estrategico*. Perú: Mc Graw Hill.
- Alderfer, C. P. (2000). *THE Practice of Organizational*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Berrocal, P. y. (1994). *Talento Humano*. Mexico : Mc Graw Hill.
- Bittel, L. (2000). *Administracion de Personal* . Colombia : Mc Graw Hill.
- Bittel, L. (s.f.). *Administracion de P.*
- Bohoquez, L. (2007). *Arauja y Guerra* . Venezuela : Pretice Hall.
- Carrasco , S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos.
- Carrasco Díaz , S. (2005). *Metodología de la Investigación Científicca*. Perú : San Marcos
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos.
- Castro, J. d. (2010). *Aplicacion de los Estimulos Organizacionales para el Mejoramiento del Clima Organizacional* . Callao-Perú.
- Chiavenato, I. (2000). *Recursos Humanos* . Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Introduccion a la Teoria General de la Administracion* . Madrid: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la Teoría General d ela Administración* . Mexico : Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Introduccion a laTeoría General de la Administración* (Septima ed.). Mexico : Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la Teoría General de la Administración* . Mexico : Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Introducción de la Teoría General de la Administración* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administracion de Recursos Humanos* . Bogota: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* . Mexico : Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (s.f.). *Introducción a la Teoría* .
- Crojethovic,A, M. (2009). *Motivación e Interés dentro de los Hospitales Públicos de la Provincia de Buenos Aires* . Buenos Aires .
- D.Ancona, C. (2001). *Metodología Cuantitativa, Estrategias y Técnicas de Investigación Social* . Madrid: Mc Graw Hill.
- Díaz, S. C. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* . Perú: San Marcos .
- Díaz, S. C. (2006). *Metodología de la Investigación Científica* . Perú: San Marcos .
- Díaz, S. C., & Carrasco . (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos.
- Galicia, F. A. (2001). *Globalization and 21st Century Competencies*. Mexico: Mc Graw Hill.
- García, M. (2001). *La Importancia de la Evolución del Desempeño*. España: Prentice Hall.
- Herzberg, F. (1959). *Motivation at Work*. Colombia .
- Herzberg, F. (2000). *Gestión Empresarial*. Mexico: Mc Graw.
- Mahillo, J. (1997). *Psicología de la motivación*. Madrid.
- María, c. (2009). *Motivación e interés dentro de los Hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires* . Buenos Aires .
- Maslow, A. (1965). *Vida Enseñanza del Creador de la Psicología Humanista*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Maslow, A. (1943). *Theory of Human Motivation*.
- Mayra, R. G. (2006). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal ADSCRITO al centro de clínico quirúrgico*. Monagas .
- Means, D. o. (1859). *Origen y Evolución* .
- Navarro, A. F. (1997). *Facultad de ciencias Políticas y Sociología* . Barcelona : Prentice Hall.

- Padilla, S. A. (2014). *Metodología de la Investigacion* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamineto Organizacional*. Mexico.
- Rojas, A. P. (2013). *Propuesta de un Programa de Capacitación para Mejorar el Desempeño de los trabajadores de un laboratorio* . Mexico.
- Sergio, C. D. (2006). *Metodología de la Investigación Cintífica*. Perú: San Marcos.
- Sergio, C. D. (2006). *Metodología de la Investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Stoner, J. W. (2006). *Administración de Empresasn Publicas*. España : MC Graw Hill.
- Varcacel, G. (2009). *Experiencias y Innovacion* . Salamanca: Davinci ISBN.
- Willing, E. R. (2007). *50 Cosas que hay que saber sobre Management*. Barcelona: Planeta,S.A.
- yMuchisky, S. R. (2011). *Comportamiento Organizacional* . Nueva York: Prentice Hall.
- Yui, A. L. (2010). *La motivacion Laboral y el conocimiento de la necesidad predominatente segun la teoria de las necesidades de McClelland* . Lima -Perú.
- <http://cursos.aiu.edu/psicologia%20organizacional/pdf/tema%202.pdf>
- <http://www.gestiopolis.com/la-motivacion-en-el-trabajo/>
- http://es.slideshare.net/maros13/definiciones-y-principios-bsicos-de-direccin?next_slideshow=1
- <http://www.monografias.com/trabajos57/teoria-z/teoria-z.shtml>
- <https://blog.i-ead.com/2015/01/15/teorias-de-la-motivacion-su-evolucion-y-clasificacion-parte-1/>
- <http://www.guidoluis.com/?p=3210>
- <http://definicion.de/personal/#ixzz4FdG2vX4B>Julián Pérez Porto y María Merino.
Publicado: 2010. Actualizado: 2014.
- <http://es.slideshare.net/alejandrab/desempeo-laboral>.

ANEXOS

ANEXO 1: FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: HENRY WILFREDO AGREDA CERNA

Grado Académico: MAGÍSTER ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Fecha: 13.11.2015

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)
MEJORA COHERENCIA DE LOS INDICADORES.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA PÍO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Henry W. Agreda Cerna
Mgtr. Henry W. Agreda Cerna
DOCENTE
CLAD N° 03541
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 18142062

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Ronald Trujillo Román
Grado Académico: licenciado en Administración de Empresas
Fecha: 19.11.2015

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar la muestra

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procede No Procede para su aplicación.


Lic. Adm. Ronald Trujillo Román
PROMOTOR

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 09821970

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Garate Luque Victor (Rui)

Grado Académico: Le. Adm. Tercer.

Fecha: 13...11...15

II. OBSERVACIONES:

FORMA:


Victor Rui V-V? matriz de operatividad de

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA
Lic. Adm. Victor-Rui Garate Luque
DOCENTE ORDINARIO
CLAP 1998

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 21.439.60.6

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO:</p> <p>a. ¿De qué manera la dimensión intensidad se relaciona con la participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2015?</p> <p>b. ¿De qué manera la dimensión dirección se relaciona con la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2015?</p> <p>c. ¿De qué manera la dimensión persistencia se relaciona con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2015.</p>	<p>OBJETIVOS GENERALES: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO:</p> <p>a. Determinar la relación entre la dimensión intensidad y la participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.</p> <p>b. Determinar la relación entre la dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.</p> <p>c. Establecer la relación entre la dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICO:</p> <p>a. Existe relación significativa entre la dimensión intensidad y la participación laboral en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.</p> <p>b. Existe relación significativa entre la dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.</p> <p>c. Existe relación significativa entre la dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE : Motivación</p> <p>Dimensiones :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La intensidad • La dirección • La persistencia <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño laboral del personal</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La participación del empleado • Formación de desarrollo profesional • Adecuación / ambiente de trabajo

METODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS Y INSTRUMENTO
<p>METODO: El tipo de investigación es aplicada</p> <p>NIVEL: Descriptivo – correlacional</p>	<p>POBLACION: Sera todos los personales del Hospital que son 458</p> <p>MUESTRA: serán encuestados a los 38 personales.</p>	<p>TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>TRATAMIENTO ESTADISTICO: Uso del programa estadístico SPS 22</p>

ANEXO 3: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le Agradecemos anticipadamente por su colaboración, por dar su opinión sobre el Hospital Hugo Pesce Pescetto, para el trabajo de investigación titulado “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015” por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES

1.1. Género:

a. Femenino ()

b. Masculino ()

1.2. Edad:

a) Menos de 25 años ()

b) De 26 a 35 años ()

c) De 36 a 45 años ()

d) De 46 a más ()

1.3. Profesión

a) Médico ()

b) Obstetra ()

c) Enfermería ()

d) Técnico en enfermería ()

e) Especialista en laboratorio ()

Para evaluar las variables marca una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondientes utilice la siguiente escala:

5	4	3	2	1
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

N°	ÍTEMS	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: La Intensidad					
1	¿Su jefe práctica la axiología en la entidad?					
2	¿Ud. como trabajador cumple con la responsabilidad en su área?					
3	¿Ud. Cumple con el horario establecido de la entidad?					
4	¿Su jefe le ofrece opiniones favorables para el trabajo?					
5	¿Cómo trabajador tiene la capacidad de desarrollar las actividades en su área?					
6	¿Cómo trabajador se siente cómodo en su área de trabajo?					
	DIMENSIÓN: La Dirección					
7	¿Usted siempre toma la batuta en la organización de un evento?					
8	¿Cree que los jefes se relacionan con los demás trabajadores positivamente?					
9	¿El personal soluciona cualquier dificultad en su trabajo?					
10	¿Ud. Como trabajador acepta el comportamiento de su jefe?					
11	¿Cuándo su jefe no está asume el cargo en su área de trabajo?					
	DIMENSIÓN: La persistencia					
12	¿Cómo personal de trabajo ha cumplido con su meta trazada durante el mes?					
13	¿Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina?					
14	¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?					
15	¿Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la entidad?					
	DIMENSIÓN: La Participación del Empleado					
16	¿Ud. Como trabajador participa en todo los eventos?					
17	¿Su jefe practica con los demás compañeros la sinergia?					
18	¿Ud. ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad?					
19	¿Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo?					
20	¿Cómo trabajador participa con los demás compañeros?					
21	¿Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo?					
	DIMENSIÓN: Formación de Desarrollo profesional					
22	¿En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades?					
23	¿Ud. Día a día realiza diferente trabajo para el éxito?					
24	¿En el área que trabaja se siente cómodo?					
25	¿Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad?					
	DIMENSIÓN: Adecuación / Ambiente de trabajo					
26	¿Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su área de trabajo?					
27	¿Cómo trabajador asume todo los cambios que se presenta?					
28	¿Ud. Como trabajador enfrenta las competencias de los demás?					
29	¿Su jefe se siente satisfecho en el lugar de trabajo a diario?					
30	¿Ud. Está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores)?					