



VICERRECTORADO ACADEMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**MOTIVACION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE
ATENCION AL PUBLICO DE LOS HOSPITALES DE ESSALUD, ICA-
2022**

PRESENTADO POR:

Mag. IVONNE ALEIDA BOADA CAVERO

CODIGO ORCID:0000-000203583-8909

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE

DOCTOR EN ADMINISTRACION

LINEA DE INVESTIGACION

**Gestión y fortalecimiento de la formación profesional en conexión al
trabajo y el crecimiento socioeconómico**

ASESOR: DR. JORGE LUIS BRINGAS SALVADOR

Código Orcid: 0000-00032011-4964

LIMA-PERÚ

2023

MOTIVACION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE ATENCION AL PUBLICO DE LOS HOSPITALES DE ESSALUD, ICA-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	4%
3	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1 %
10	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
11	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	www.yumpu.com Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to unajma Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to ITESM: Instituto Tecnologico y de Estudios Superiores de Monterrey Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

21

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A Jesús nuestro Dios por el tesón y ahínco brindado para terminar mi doctorado

AGRADECIMIENTO

A mis familia por su comprensión
durante mis estudios doctorales.

RECONOCIMIENTO

A los docentes y todas aquellas personas que siempre me dieron aliento para culminar mis estudios.

INDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
RIPRENDERE	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	15
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	18
1.2.1 Delimitación espacial.	18
1.2.2 Delimitación social.	18
1.2.3 Delimitación temporal.	19
1.2.4 Delimitación conceptual.	19
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.3.1 Problema principal.....	19
1.3.2 Problemas específicos.....	19
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	20
1.4.1 Objetivo general.	20
1.4.2 Objetivos específicos.....	20
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.5.1 Justificación.....	21
1.5.2 Importancia.....	22
1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.	22
1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	22
CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO.....	24
2.1 FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA	24
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	28
3.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	28

3.1.1 Antecedentes Internacionales	28
3.1.2 Antecedentes Nacionales	30
3.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	33
3.2.1 Motivación laboral.....	33
3.2.2 Productividad.....	46
3.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	52
3.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	55
CAPÍTULO IV:	57
HIPÓTESIS Y VARIABLES	57
4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	57
4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.	57
4.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	58
3.3.1 Variable X	58
3.3.2 Variable Y	58
CAPÍTULO V:	60
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
5.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	60
5.1.1 Tipo de Investigación.	60
5.1.2 Nivel de Investigación.	61
5.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	61
5.2.1 Métodos de Investigación.....	61
5.2.2 Diseño de la Investigación.....	62
5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.	63
5.3.1 Población.....	63
5.3.2 Muestra	63
5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	64
5.4.1 Técnicas	64
5.4.2 Instrumentos	¡Error! Marcador no definido.
5.4.3 Validez y confiabilidad.....	64
5.4.4 Procesamiento y análisis de datos	67
5.4.5 Ética en la investigación	67
CAPÍTULO VI: RESULTADOS	68
6.1 Análisis Descriptivo	¡Error! Marcador no definido.

6.2 Análisis Inferencial.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO VII: DISCUSION DE RESULTADOS	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
1. Matriz de Consistencia	¡Error! Marcador no definido.
2. Instrumentos de recolección de datos	¡Error! Marcador no definido.
3. Fichas de validación de instrumentos.....	¡Error! Marcador no definido.
4. Copia de la data procesada	¡Error! Marcador no definido.
5: Consentimiento informado	¡Error! Marcador no definido.
6: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo ...	¡Error! Marcador no definido.
7. Declaratoria de autenticidad de tesis	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Grupos etáreos	70
Tabla 2: Sexo	71
Tabla 3: Hospital donde labora.....	72
Tabla 4: Carga Familiar.....	73
Tabla 5: Estado civil	74
Tabla 6: Tiempo de experiencia en la profesión	75
Tabla 7: Tiempo de experiencia en el servicio	7;Error! Marcador no definido.
Tabla 8: Situación Laboral	77
Tabla 9: Área donde labora	78
Tabla 10: Motivación Laboral	79
Tabla 11: Motivación Intrínseca	80
Tabla 12: Motivación Extrínseca	81
Tabla 13: Motivación Social.....	82
Tabla 14: Productividad	83
Tabla 15: Prueba de Normalidad	84
Tabla 16: Contrastación de Hipótesis General	85
Tabla 17: Contrastación de Hipótesis Específica 1	8;Error! Marcador no definido.
Tabla 18: Contrastación de Hipótesis Específica 2	87
Tabla 19: Contrastación de Hipótesis Específica 3	88

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Grupos etéreos.....	70
Figura 2: Sexo.....	71
Figura 3: Hospital donde labora.....	72
Figura 4: Carga Familiar.....	73
Figura 5: Estado civil.....	74
Figura 6: Tiempo de experiencia en la profesión.....	75
Figura 7: Tiempo de experiencia en el servicio.....	7;Error! Marcador no definido.
Figura 8: Situación Laboral.....	77
Figura 9: Área donde labora.....	78
Figura 10: Motivación Laboral.....	79
Figura 11: Motivación Intrínseca.....	80
Figura 12: Motivación Extrínseca.....	81
Figura 13: Motivación Social.....	82
Figura 14: Productividad.....	83

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de relación entre la motivación laboral y la productividad del personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

Se desarrollaron las variables motivación laboral con sus dimensiones motivación intrínseca, extrínseca y social. Para la variable productividad se consideraron las dimensiones factores de la productividad, desarrollo de la producción, desempeño en la productividad y recursos para la producción.

La investigación fue básica descriptiva correlacional, no experimental e hipotético deductivo.

La población de estudio fueron 80 trabajadores con una muestra probabilística de 67 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y dos cuestionarios de 12 preguntas para cada variable.

En cuanto a Los resultados de la contrastación de la hipótesis general, debido a que el p-valor obtenido (0.03) es menor al establecido (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación de que: Existe relación significativa entre la motivación laboral y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022. Por lo que se concluye que a una adecuada motivación laboral permite mejoras en la productividad del personal de atención al público.

PALABRAS CLAVE: Motivación laboral, productividad, desempeño, recursos para la producción.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of relationship between work motivation and the productivity of the public service personnel of the EsSalud Hospitals of Ica in the year 2022.

Work motivation variables were developed with their intrinsic, extrinsic and social motivation dimensions. For the productivity variable, the dimensions of productivity factors, development of production, performance in productivity and resources for production were considered.

The research was basic descriptive correlational, non-experimental and hypothetical deductive.

The study population consisted of 80 workers with a probabilistic sample of 67 workers, the technique used was the survey and two questionnaires of 12 questions for each variable.

The results of the contrasting of the general hypothesis due to the fact that the p-value obtained (0.03) is lower than the established one (0.05), the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted that: There is a significant relationship between work motivation and the productivity of the public service personnel in the EsSalud Hospitals of Ica in the year 2022. Therefore, it is concluded that an adequate work motivation allows improvements in the productivity of the public service personnel.

KEY WORDS: Labor motivation, productivity, performance, production resources.

RIPRENDERE

L'obiettivo della ricerca era determinare il livello di relazione tra la motivazione al lavoro e la produttività del personale di servizio pubblico degli Ospedali EsSalud di Ica nell'anno 2022.

Le variabili della motivazione al lavoro sono state sviluppate con le loro dimensioni di motivazione intrinseca, estrinseca e sociale. Per la variabile produttività sono state considerate le dimensioni dei fattori di produttività, sviluppo della produzione, andamento della produttività e risorse per la produzione.

La ricerca è stata di base descrittiva correlazionale, non sperimentale e ipoteticamente deduttiva.

La popolazione oggetto di studio era costituita da 80 lavoratori con un campione probabilistico di 67 lavoratori, la tecnica utilizzata è stata il sondaggio e due questionari di 12 domande per ogni variabile.

I risultati del contrasto dell'ipotesi generale dovuto al fatto che il p-value ottenuto (0,03) è inferiore a quello stabilito (0,05), l'ipotesi nulla viene rifiutata e viene accettata l'ipotesi di ricerca che: Esiste una relazione significativa tra motivazione al lavoro e produttività del personale di servizio pubblico negli Ospedali EsSalud di Ica nell'anno 2022. Pertanto, si conclude che un'adeguata motivazione al lavoro consente miglioramenti nella produttività del personale di servizio pubblico.

PAROLE CHIAVE: Motivazione del lavoro, produttività, rendimento, risorse produttive.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca realizar la evaluación de la motivación laboral y la productividad del personal de atención al público, que laboran para la Institución de EsSalud en los hospitales “Félix Torrealva” y “Augusto Hernández Mendoza” de la ciudad de Ica.

El principal objetivo de esta iniciativa es la búsqueda de un método que permita a la institución visualizar la real situación de una de las actividades más importantes que se realizan en los establecimientos de EsSalud, y la problemática más frecuentemente formados en el recurso humano de atención al público, quienes son los más afectados por la incesante demanda de atención de los pacientes que acuden a los diferentes hospitales, y que puedan crear en ellos cansancio desmotivación, y hasta desinterés por brindar una atención realmente de calidad al paciente usuario.

Por ello, es imperante tomar en consideración que EsSalud es una institución que resulta realmente productiva cuando se cumple las metas programadas y se obtienen los resultados esperados; sin embargo hay que considerar que en el ámbito de la atención personalizada, la satisfacción de los usuarios es de gran importancia porque no sólo se requiere una atención productiva sino también una atención humanizada y oportuna a su requerimiento.

Así mismo la productividad del personal de atención al público podría no ser la misma a la que corresponda a los intereses institucionales sino a otros factores entre los que cabría destacar: salario, clima laboral, liderazgo, equipamiento y recursos.

Capítulo I: Planteamiento del problema:

Se describe la problemática a investigar, los antecedentes nacionales e internacionales así como también el porqué de la investigación. Consideraremos los problemas de estudio, la hipótesis, objetivos y la justificación e importancia de la investigación así como, la factibilidad y limitantes del estudio.

Capítulo II: Marco filosófico

Se describe el marco filosófico

Capítulo III:

Se detalla las bases teóricas de la investigación, así como los antecedentes.

Capítulo IV

Se desarrolla la hipótesis general y específica, definición conceptual y operacional de las variables.

Capítulo V:

Se describirá el enfoque de investigación, tipo, nivel, método y diseño de la investigación, así como también la población y muestra de la investigación, técnica. Instrumento de recolección de dato, validez y confiabilidad

Capítulo VI:

Se desarrolla los resultados de la investigación

Capítulo VII:

Se considera la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones, finalmente la bibliografía y los anexos respectivos referidos a matriz de consistencia, instrumentos, fichas de validación, copia de la data procesada, y declaración de autenticidad del informe final de tesis.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad la economía se caracteriza por ser globalizada, competitiva y cambiante, lo que obliga a las empresas a transformarse constantemente con el propósito de mejorar su productividad y capacitar al capital humano para fortalecer su rentabilidad.

La Institución de EsSalud en Ica, toma en cuenta que la productividad es una relación entre eficacia y eficiencia en la ejecución del trabajo individual y organizacional, y que es necesario que los gerentes brinden un seguimiento adecuado y busquen las mejoras en el nivel de satisfacción del usuario y al personal de atención al público. Sin embargo, en algunas ocasiones se presta mayor interés en la producción que realiza el trabajador de la institución y se deja por un lado la atención de calidad y la impresión satisfactoria que el usuario recibe al ser atendido por el servicio que se le presta, cayendo en el error de ver números en lugar de personas y alcanzar metas; descuidando lo más importante que es una atención de calidad, en este caso a los afiliados a la institución de EsSalud. De allí que es necesario contar con trabajadores calificados, ya que los mismos buscan expectativas altas que satisfagan sus necesidades personales, materiales, y profesionales. De este modo las empresas e instituciones de salud demandan trabajadores comprometidos, competentes e identificados con los objetivos y metas programadas, por ende deben ser motivados para que estén alineados a la cultura organizacional.

El colaborador que demuestra habilidades, competencia, conocimientos, experiencia y buenas relaciones interpersonales, desarrollarían un buen desempeño, lo que resulta indispensable para mantener la productividad de la institución así como lograr la satisfacción del usuario, y esto redundaría en el desarrollo de ventajas competitivas y el incremento de la rentabilidad o credibilidad institucional. De allí que es necesario contar con trabajadores calificados, ya que los mismos buscan expectativas altas que satisfagan sus necesidades personales materiales profesionales. De ese modo se debe contar con trabajadores comprometidos, competentes e identificados con los objetivos y metas propuestas por la institución, los cuales deberían ser motivados permanentemente para que estén alineados a la cultura organizacional y al logro de los objetivos planteados por la institución de EsSalud.

1.1.1 En el contexto internacional.

Desde el contexto de América Latina las sociedades han iniciado una convergencia de tecnologías digitales como la robótica, la nanotecnología, la inteligencia artificial o el internet que de alguna u otra manera ha afectado los procesos productivos. Esto a su vez ha obligado a los Países Latinoamericanos a enfrentar los cambios para el desarrollo de ciencia y la tecnología (Sandoval, 2017).

Según Lederman et al., 2014; las sociedades latinoamericanas han experimentado un crecimiento sostenido que ha dado un progreso social sin precedentes, lo cual se traduce en políticas sociales adecuadas e ingresos laborales, es decir, aproximadamente 70 millones de personas dejaron la pobreza, 50 millones se unieron a la clase media, y se presentó un 10% de reducción de la desigualdad de ingreso. A ello se suma, la reducción de las tasas de crecimiento, mejora de las condiciones de vida, con un incremento en la productividad a través de un capital humano

Las economías latinoamericanas se caracterizan porque su productividad son costes bajos, de tendencia a la baja de la productividad del capital humano, no invierten lo suficiente en innovación y tecnología. De esta manera, las economías regionales tienen dos grandes retos, disminuir el atraso del desarrollo tecnológico nacional e

internacional, lo cual limita la difusión de las innovaciones y las diferencias en productividad entre las distintas industrias internas (Botella & Suárez, 2012).

Una de las estrategias de motivación que impulsa la productividad adoptada por las sociedades actuales para afrontar los cambios es la capacitación desde el punto de vista tecnológico, social y psicológico. Todo ello, con el propósito de tratar de obtener la excelencia y así apoyar al incremento de la productividad, que permitan potenciar el desarrollo humano e intelectual de los trabajadores o colaboradores (Cerrón, 2015).

1.1.2 En el contexto nacional.

Para el Perú, la motivación laboral representa el factor crucial de crecimiento de las empresas, lo cual se ha vuelto una tendencia a nivel político, social, económico y financiero. En virtud, de los resultados emitidos por el estudio de Gallup, establece que un 15 % están motivados por el futuro de sus compañías, lo cual refleja la falta de motivación laboral (Conexión ESAN, 2019).

Al respecto, en entrevista realizada a la Gerente de Gestión Humana de BDO Perú, Pamela Díaz Escalante, menciona que las empresas peruanas anualmente pierden aproximadamente el 30% de sus empleados (Gestión, 2017), lo que repercute directamente en la pérdida de productividad y competitividad, siendo los principales factores que lo originan, la dificultad para el desarrollo profesional dentro de la empresa, el mal clima laboral, la falta de motivación, falta de incentivos y reconocimientos.

De igual manera, afirma (Hernández de Toro, 2016), que uno de los problemas que aquejan a las empresas peruanas es la falta de personal técnico calificado, siendo la causa principal de esto, la regulación deficiente de la educación técnica, ya que solamente el 4.5% de los institutos cuenta con la infraestructura adecuada, una oferta educativa acorde a las necesidades del sector productivo

1.1.3 En el contexto regional.

El Departamento de Ica se caracteriza por tener una estructura empresarial conformada por la micro y pequeña empresa . De allí que la sociedad demanda la formación de profesionales y cumplimiento de un desempeño profesional ético y responsable (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2012). De esta manera, se establece en el Informe sobre Desarrollo Humano (2019) que existe una relación directa entre el nivel de productividad y modernidad de las actividades económicas y el desarrollo humano, es decir, a mejores salarios, mayor capacidad de consumo mayor rendimiento productivo generando mejores condiciones de servicios básicos que se traducen en mejor nivel de vida (Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

En este sentido, los Hospitales Augusto Hernández, y Félix Torrealva de Ica, no escapa a la situación antes planteada, ya que a través de la revisión bibliográfica y las observaciones directas se evidencian espacios que es insuficiente para la gran cantidad de usuarios que requieren de los servicios, desmotivación y traumas laboral producto de la pandemia Covid-19, lo cual ha incidido en el personal y su productividad que se ha visto afectada por el exceso de trabajo y probable desaliento del personal.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1 Delimitación espacial.

La investigación se desarrollo en el , Hospital “Félix Torrealva Gutiérrez” de EsSalud, ubicado en la Av. Cutervo N°104, del departamento, provincia y distrito de Ica, y en el Hospital IV “Augusto Hernández Mendoza” de EsSalud, ubicado en la Av. José Matías Manzanilla N°652, también del departamento, provincia y distrito de Ica.

1.2.2 Delimitación social.

La investigación se orienta a todo el personal que brinda atención al público usuario de los Hospitales de EsSalud de Ica, entre los cuales se encuentran:

- Personal de admisión quien atienda la entrega de citas.
- Personal de laboratorio que se encarga de programar las fechas de toma de muestras, análisis y exámenes auxiliares.
- Personal que brinda atención al público en el área de ayuda Dx. y de especialidad.
- Personal de farmacia que brinda atención al público en la entrega de medicamentos
- Personal administrativo que brinda atención al público en sus diferentes actividades (información, transferencias, referencias, personal de caja, personal de orientación o entrega de informes al paciente).

1.2.3 Delimitación temporal.

El estudio se desarrollo entre los meses de agosto a diciembre del 2022.

1.2.4 Delimitación conceptual.

Esta investigación comprende el análisis de las variables de estudio: motivación laboral y productividad, que son constructos del área funcional de administración del potencial humano (administración de recursos humanos) de la Ciencia Administrativa.

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.

1.3.1 Problema principal.

¿Cuál es el nivel de relación entre la motivación laboral y la productividad del personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022?

1.3.2 Problemas específicos

P.E.1: ¿Cuál es el nivel de relación entre la motivación intrínseca y la productividad del personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022?

P.E. 2. ¿Cuál es el nivel de relación entre la motivación extrínseca y la productividad del personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022?

P.E.3. ¿Cuál es el nivel de relación entre la motivación social y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica 2022?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1 Objetivo general.

Determinar el nivel de relación entre la motivación laboral y la productividad del personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

1.4.2 Objetivos específicos.

O.E.1. Establecer el nivel de relación entre la entre la motivación intrínseca y la productividad del personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

O.E.2. Establecer el nivel de relación entre la motivación extrínseca y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

O.E.3. Establecer el nivel de relación entre la motivación social y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica -2022

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.5.1 Justificación.

En el aspecto teórico, este estudio provee información complementaria de la variable motivación y desde la revisión teórica referencial, sobre factores motivacionales, lo que ayudará a comprobar la relación directa con la productividad del personal.

La metodología permite realizar un estudio estructurado, confiable y objetivo de las variables, con el propósito de buscar herramientas que proporcione una fuente de conocimiento.

Desde un aspecto práctico permite conocer y concientizar sobre la importancia del estudio de la motivación laboral y su relación con la productividad y con ello aportar estrategias que mejoren la atención, la eficacia y eficiencia en los Hospitales de EsSalud de Ica.

Justificación metodológica

La importancia del presente estudio se sustenta en que es un trabajo de investigación los factores de motivación laboral de los servidores administrativos de los Hospitales de EsSalud de Ica, que se relacionan con la productividad, para que las autoridades donde se aplica el método científico para poder brindar un aporte constructivo al tener un primer diagnóstico y conocer cuáles son involucradas puedan implantar sistemas que tiendan a elevar la eficacia y eficiencia de las personas, que se traducirá en el mejor desempeño laboral y mejor prestación de los servicios públicos en beneficio de sus usuarios o pacientes que requiere de sus servicios.

Justificación social.

Los colaboradores de una organización son considerados como el activo más importante de estas, el capital intelectual siempre es objeto de estudio, puesto que se considera que un personal desmotivado no contribuye al logro de los objetivos institucionales. Los resultados de la presente investigación permitirán a directivos de los Hospitales de EsSalud de la ciudad de Ica, poder implementar medidas

correctivas para que puedan proponer programas o mecanismos que permitan incrementar la productividad de sus colaboradores, ya que sin un diagnóstico previo es imposible determinar qué tipo de motivación laboral se relaciona con la productividad del desempeño laboral.

1.5.2 Importancia

La importancia de este estudio reside en que evalúa la motivación y la productividad laboral con el propósito de contribuir a la solución de la realidad problemática de los trabajadores de atención al público de los hospitales de EsSalud de Ica con el fin de aportar en la adecuada atención y en el beneficio del trabajador a través de la motivación.

También es relevante el estudio porque como sabemos, hoy en día vivimos en un mundo donde el personal que labora en el ámbito de la salud se ve afectado por factores como el exceso de actividad laboral, falta de apoyo y trabajo en equipo, falta de incentivos personales y hasta económicos entre otros; todo esto ha ocasionado que se desarrolle una falta de motivación entre el personal de atención al público lo que se pretende evidenciar a través de esta investigación con los resultados que se obtengan para poder recomendar y tomar medidas correctivas, que ayuden a mejorar la situación ya descrita

1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Se considera factible por disponer del consentimiento informado de las autoridades y el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica.; además se contó con el presupuesto necesario para llevar adelante la investigación y con la asesoría profesional designada por la universidad.

1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO.

Durante el desarrollo de la investigación surgieron ciertas dificultades desde el punto de vista administrativo; sin embargo, estas fueron superadas, pues se contó con la buena disposición a colaborar de los integrantes de la institución, así como con la autorización de las autoridades de los Hospitales de EsSalud de Ica.

CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA

La naturaleza de la motivación laboral nace desde las necesidades del ser humano con el fin de comprender su realidad, además permite que se desarrolle profesionalmente y de esta manera su desempeño traducido en productividad, obtenga mejores resultados y beneficios tanto para el trabajador como para la organización

En este particular surge la interrogante ¿cuál es la naturaleza de la motivación laboral y de la productividad? esto significa como el trabajador; hoy en día capital o talento humano, percibe o concibe su ambiente laboral, sus funciones, el clima, el rendimiento y la productividad del cumplimiento de sus funciones. En este sentido comprender las diversas posturas, descripciones sensibilidades de la motivación laboral y la productividad involucra actitud, el deber con la persona, con el profesional y la organización en la cual laboran.

Según Vélaz (1996) La motivación en la empresa es una de las actividades que se desarrolla con mucha frecuencia, y esta motivación se interpreta de la siguiente manera: Una que se refiere al interés del propio trabajador por ser consciente de la importancia de mantener el puesto de trabajo que se le proporciona dentro de la empresa y por otro lado el hecho de que una vez que el trabajador este empleado se mantenga la misma predisposición para desarrollar las tareas que se le impongan por estricta necesidad.

Entonces podríamos decir que estas prácticas, mencionadas anteriormente no necesariamente podrían ser replanteadas, sino más bien utilizarse como una alternativa para abordar un tema de conflicto entre el empleador y su trabajador que se sienta insatisfecho, de ser el caso; y se tratara de buscar alguna alternativa que le permita lograr el equilibrio para la mejora de la situación en la cual se encuentran en ese momento

Según March & Simón (1958) citado por Velaz (1998); Informan que Existen diferencias entre en las decisiones que aplican el personal en relación a la empresa en que trabajan, porque para ellos es importante pertenecer a la empresa, pero la motivación también es una actividad necesaria que hará que los empleados decidan finalmente mantenerse en el trabajo que están desempeñando y continuar en la actividad por encontrarse altamente motivados para alcanzar el éxito en lo encomendado según las indicaciones recomendadas

Por otra parte, desde la actualidad vislumbrar la evolución de teorías que han explicado la motivación laboral y la productividad desde diferentes enfoques y como estos se integran para fortalecer y alcanzar la rentabilidad financiera y económica; medida desde la productividad, como unidad de capacidad de mejorar las funciones en pro de lograr las metas.

El hombre como ser vivo, por el hecho de serlo y, a diferencia de la materia inerte, posee tres funciones vitales, que son: autoconservación, autorregulación y auto reproducción. Cada una de ellas es sumamente importante, pero por la propia naturaleza de ser especie inteligente, el hombre siempre ha buscado los medios para vivir mejor y mejorar su productividad en el trabajo.

Los filósofos, Sócrates, Platón y Aristóteles, vivieron preocupados de los fenómenos naturales económicos y sociales, ya en aquellos tiempos fueron los primeros en sugerir a los gobernantes sobre la distribución de los bienes, sobre todo de las relaciones sociales y la diferencia en materia de administración y organización pública.

Sócrates, se dedicó a la filosofía, buscando el conocimiento de sí mismo y la práctica de la virtud; su ética está centrada en el hombre, desde el punto de vista de su interioridad (conócete a ti mismo), siendo su centro el concepto de virtud (areté) como disposición última y radical del hombre. Platón estaba convencido que el conocimiento

era bueno para el alma, y escribió muchos libros acerca de cómo mejorar la calidad de las personas y su trabajo, entre las que destaca los Diálogos y La República, en la cual elabora la filosofía política de un estado ideal. La doctrina política de Aristóteles parte también de su concepción antropológica, el hombre es un ser social y estableció el trabajo con servidores públicos con estabilidad, del mismo modo, fundamentó filosóficamente la categoría de negocios privados y negocios públicos, basado en intereses de grupos de familia o en el derecho público que generalmente lo hacían con los jueces en los grandes tribunales de honor.

En la China clásica, Confucio escribió, sobre aspectos políticos y de gobierno recomendando en sus escritos que el servidor público, debe conocer la realidad de su país, para resolver sus problemas con ética y moral. Administrativamente se interesó por la selección de funcionarios honrados, desinteresados y capaces para el trabajo.

Desde el punto de vista ético – laboral - resultados, en el presente siglo se vive una gran crisis socioeconómica, en las que las instituciones tienen que ser cambiantes al nuevo escenario y productivas, caso contrario desaparecerán. Es el colaborador y sus jefaturas quienes tienen la responsabilidad de organizar instituciones inteligentes, y productivas, la administración de una institución es el reflejo de la productividad de su potencial humano. Las personas valen de acuerdo a lo que hayan producido y no en cuanto a lo que son como persona, el sistema no tiene en cuenta la identidad del sujeto ni su originalidad.

La productividad en las organizaciones comienza con la motivación laboral. Para poder entender que motiva a las personas a lograr mejor eficacia y eficiencia en su trabajo, es importante conocer a los grandes maestros creadores de las diferentes filosofías y herramientas relacionadas a la motivación, así como el entorno en el que se desarrollaron.

El concepto de productividad ha sido analizado por más de doscientos años, pensando solamente en el sector de manufactura. La mayoría de las definiciones o la manera de expresar la productividad tiene uso principalmente en el sector industrial o manufacturero, donde los productos son bienes tangibles.

Como mencionan Rutkauskas y Paulavičiën (2005): “el concepto de productividad en el sector servicios no fue analizado antes del final del siglo XX y solamente unas pocas

investigaciones han sido detectadas después de un análisis comprensivo de la literatura concerniente al tópico de investigación” (p.30).

En 2004, Grönroos y Ojasalo proponen una definición de productividad donde incorporan al sector servicios, diferenciándolo del manufacturero, la cual expresa: la productividad es el grado de eficiencia en que recursos de entrada a proceso (de manufactura y servicios), son transformados en resultados económicos para el proveedor de servicios y en valor para consumidores.

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

3.1.1 Antecedentes Internacionales

Mendoza (2022), Tesis titulada: Motivación y productividad de los empleados de la distribuidora Distrik Azuay S:A:

Este trabajo tuvo como objetivo determinar los efectos de la motivación en la productividad del personal que labora de la distribuidora Distrik Azuay S.A. Se fundamentó en una metodología deductiva y el enfoque mixto. La muestra que se estudio estuvo conformada por el Gerente de la empresa y 40 empleados. Se empleó las técnicas de encuesta y entrevista, y concluyó que, en su mayoría, los trabajadores están conformes con la actividad que desempeñan dentro de la empresa; no obstante, un porcentaje de los mismos presenta niveles significativos de desmotivación, a razón de una percibida falta de acceso o desigualdad en la distribución de incentivos y demás factores externos de la motivación, los cuales habrían afectado su eficiencia.

Ramírez (2021), Tesis denominada: “La motivación laboral y su relación con la productividad en la industria de hidrocarburos en Colombia. Tuvo como finalidad la obtención del título de especialista en gerencia del talento humano”.

Se aplico un diseño de investigación no experimental, descriptivo y de método inductivo y descriptivo, basado en la revisión documental de autores especializados en el tema y las diferentes teorías postuladas sobre dicha temática. La muestra estuvo conformada por las ocho empresas del sector de hidrocarburos en Colombia que a su criterio cumplían con los requisitos de “rentabilidad y tamaño” y “presentar un impacto importante en el sector”, siendo estas: Ecopetrol, Retificar, CI Trafigura Petroleum, Cenit, Ocesa,

Frontera Energy, Parex Resources Col y Gran Tierra Energy. Obteniéndose como resultado que todas estas empresas presentan programas e iniciativas con el objetivo de generar y mantener la motivación de sus trabajadores; sin embargo, solo dos de estas empresas brindan programas dirigidos a satisfacer al menos cuatro de los cinco factores de motivación laboral, y por el contrario, tres de estas empresas solo satisfacen la necesidad de autoeficacia, mientras que otras suplen las variables de autonomía, incentivos o bienestar.

Quezada, M. y Torres T., Q. (2017). Artículo titulado: Representaciones sociales de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la salud, La Piedad, Michoacán, México.

La metodología utilizada varió dependiendo de las fases que conformaron este estudio, en la Primera parte, se determinó la estructura de las representaciones sociales a través del criterio de prominencia (saliencia). En la Segunda parte, se identificó el contenido de las referidas representaciones sociales a través de un análisis procesal cualitativo. La muestra analizada se conformó por cuarenta trabajadores de la salud. El instrumento utilizado fue la entrevista a través de listados libres, de los cuales se concluyó que las representaciones de la motivación hacen énfasis en el respeto, reconocimiento, buen entorno laboral y la satisfacción del trabajador para el buen desempeño laboral, además de la importancia de que se brinde capacitación constante así como y el aliento de las superiores.

Silva, A. (2015), Tesis titulada: La motivación laboral y su relación con la productividad laboral del personal administrativo de la empresa Electric S.A. de C.V en Tijuana Baja California.

Esta investigación se fundamentó en una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. Muestra de estudio estuvo conformada de 50 empleados pertenecientes al sector administrativo de la referida empresa. Se empleó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Se utilizó el instrumento de medición Work Environment Scale (WES) de Moos, obteniendo como resultado que las variables de satisfacción laboral, condiciones

de trabajo, relaciones interpersonales y políticas de la organización inciden de manera directa en la motivación y su relación con la productividad laboral.

Aquino, R. (2013). Tesis denominada: La motivación y su relación con la productividad en el área de atención al cliente de la unidad de generación, comercialización y distribución de energía eléctrica de la ciudad de Guayaquil en el primer trimestre del año 2011.

Esta investigación tuvo el objetivo de relacionar los niveles de motivación y productividad entre los trabajadores de las cinco agencias de Servicio al Cliente

La investigación fue de tipo cualitativa, de alcance correlacional y de diseño no experimental transeccional, aplicadas a 25 trabajadores del área de Servicio al Cliente de la institución antes mencionada. Como instrumentos, se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral Job Descriptive Index (JDI). El análisis de los datos permitió determinar que existía en los trabajadores un nivel considerable de insatisfacción laboral que afectaba su motivación, generada principalmente por su descontento con su rol en la organización, no uso de un sistema de compensación al esfuerzo y/o la percibida remuneración, entre otros. Asimismo, se concluyó que esta desmotivación ocasionó repercusiones en la productividad de los trabajadores, al identificarse la mala atención al cliente, reflejada en la apatía.

3.1.2 Antecedentes Nacionales

Barreto, H. (2020). Tesis titulada: Influencia de la motivación en el nivel de productividad laboral del personal sanitario del Hospital Aurelio Diaz Ufano.

La finalidad de esta investigación fue establecer la relación que existe entre la motivación y el nivel de productividad laboral, entre los trabajadores del Hospital y de esa forma verificar si existe relación entre estas dos variables. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, de corte transversal y con muestreo no probabilista. La muestra analizada consistió en 220 trabajadores. Como

resultado, se obtuvo que sí existe una relación entre la motivación y la productividad laboral.

Espinel, J. y Romero, B. (2022). Tesis titulada: La motivación laboral y la productividad en Compartamos Financiera, agencia San Camilo, Arequipa 2022.

El objetivo en este trabajo era establecer como la motivación laboral influye en la productividad del personal de la empresa . La muestra analizada son 89 colaboradores, se les aplicaron las técnicas de análisis estadístico de IBM SPSS en su versión 26 y la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de 25 interrogantes. En esta investigación, se obtuvo como resultado la confirmación de que si existe una relación fuerte y positiva entre motivación y eficacia de los trabajadores de 0.856 en la escala de Rho, así como una relación de 0.937 entre motivación laboral y la eficiencia de los mismos.

Lizana, D. y Samamé, R. (2021). Tesis denominada: Diseño de estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Sullana S.A, en el distrito de Olmos, 2019.

Tuvo como propósito aplicar la motivación y desarrollar un plan de diseño estratégico que contribuya a mejorar la productividad del personal de la Caja Sullana S.A. Para lo cual, utilizo el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, la recolección de datos, la técnica de observación directa, y el cuestionario, aplicados a una población de 30 colaboradores de esta empresa. Como resultado, se confirmó que la motivación de los empleados ejerce un efecto positivo en su productividad, y que esta está supeditada al tipo de ambiente en el que estos desarrollan sus actividades, la fijación de metas y la obtención de beneficios – tales como bonificaciones adicionales- al cumplirlas.

Iparraguirre, F. (2020). Tesis titulada: Motivación laboral y factores de productividad en los trabajadores del área comercial del BBVA oficina Pucallpa, 2020.

La finalidad fue relacionar la motivación laboral y los factores de productividad en el área comercial de un banco en Pucallpa, 2020. La muestra considerada correspondió a 30

colaboradores del área comercial de un banco. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumentos cuestionarios estructurados en una escala de Likert. Como resultado, se logró determinar que existe correlación moderada entre la motivación laboral y los factores de productividad de los trabajadores del banco de Pucallpa durante el año 2020, lo cual se está relacionando, a su vez, con la satisfacción de intereses personales y profesionales, el acceso de incentivos económicos y la flexibilización de sus horarios de trabajo.

Ipanama, K. y García, J. (2020). Tesis denominada: Motivación y su relación con la productividad en los colaboradores de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, 2019.

El propósito en esta investigación fue demostrar la relación entre motivación y productividad en los trabajadores de la Universidad. Para lo cual se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y correlacional, sobre una muestra compuesta por 76 colaboradores. El recojo de información fue realizada con la aplicación de la técnica encuesta e instrumento cuestionario, de los cuales se obtuvo como resultado que, efectivamente, existe una fuerte correlación entre estas dos variables; la productividad dependerá del profesionalismo del trabajador, y la motivación si la universidad, aplica técnicas de motivación. Asimismo, se concluyó que el acceso a seguridad laboral, remuneraciones, beneficios y demás incentivos externos mejoran la motivación y, consecuentemente, su productividad.

Tejada, C. y Larriega, J. (2018). Tesis titulada: Motivación laboral y productividad en el área de soluciones al cliente de Scotiabank Perú, San Isidro, 2018.

El propósito de esta investigación fue determinar si existe relación entre motivación laboral y productividad en la empresa Scotiabank distrito de San Isidro, en la ciudad de Lima. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal y de diseño no experimental. La muestra de análisis estuvo compuesta por 25 personas, analistas y q supervisores, que laboran en el área de soluciones al cliente en esta institución financiera. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de encuestas, y el cuestionario. Finalmente, los resultados en esta investigación permitieron identificar que existe una relación directa, positiva y alta entre estas dos variables, siendo así, se

dedujo, que a mayor motivación laboral se mejorará la eficiencia de los empleados; en segundo lugar, que mientras mejores sean los factores higiénicos, mayor será el aumento de la productividad y, finalmente, que mientras mejores sean los factores motivacionales a los que tienen acceso los empleados, en mayor proporción mejorará su eficacia en sus respectivas labores.

Quispe, S. (2017). Tesis titulada: La motivación y la productividad laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017. Tuvo como objetivo obtener el grado de licenciatura en administración.

Esta investigación tuvo como finalidad identificar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Ventas de la empresa Sekur Perú, La metodología utilizada fue descriptiva, correlacional, de corte transversal, sobre una muestra de 90 colaboradores de la referida empresa. Se aplicó como instrumento, una encuesta tipo Likert. Como resultado se evidencia que si existe relación lineal directa entre la motivación y su productividad laboral tanto, en sus factores intrínsecos como extrínsecos.

3.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

La investigación estuvo orientada a los aspectos conceptuales fundamentales a tomar en cuenta en las teorizaciones requeridas para cumplir con el propósito del estudio.

Esto implica el análisis y descripción de concepciones teóricas actualizadas, objeto de discusión hoy día enmarcadas en el sector público, como son la motivación y la productividad laboral.

3.2.1 Motivación laboral

3.2.1.1 Concepto.

La motivación, es un elemento integrador y generador de otras acciones que conlleva al éxito organizacional, de ahí, que la misma dentro de la gerencia pública le corresponde apoyarse en principios gerenciales modernos, que permitan innovar

y propiciar cambios en toda la organización, así mismo, permita crear condiciones de trabajo que favorezcan la consecución de los logros previstos.

Chiavenato (2006), por otro lado, la define como “ *Todo lo que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o que da origen [...] a una tendencia concreta, a un comportamiento específico*”.

Lo cual puede provenir de un estímulo externo (motivación extrínseca o social) y/o proveniente del ambiente o generarse internamente (motivación intrínseca) por los procesos mentales del individuo (p. .)

Este autor, además, sostiene que la motivación se encuentra relacionada con el sistema de cognición de una persona, es decir, con lo que esta piensa, cree y prevé, lo cual determina qué cosas deseará y cuáles temerá y, en base a esto, la dirección de sus decisiones. De esta forma, concluyó que la conducta humana es producto de su contacto con los diferentes estímulos a los que es expuesta, ya sean internos o externos, y de la finalidad y/o objetivos de la persona, es decir, sus necesidades básicas, sus impulsos, deseos o tendencias, los cuales en conjunto determinaran los motivos de su conducta.

Asimismo, también sostuvo que la motivación puede ser descrita a través de un ciclo: Empieza con el surgimiento de una necesidad, que rompe el estado de equilibrio de una persona y le produce insatisfacción, haciendo que esta se vea obligada a realizar un comportamiento, a fin de aliviarse de la referida incomodidad. Si el comportamiento es eficaz, la persona encontrará satisfecha su necesidad, y mantendrá este nuevo equilibrio hasta que aparezca una nueva necesidad. En caso no lo sea, la persona buscará un mecanismo indirecto de salida para liberar la tensión que se le ha producido.

3.2.1.2 Teorías de la motivación.

- Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow.

Abraham Maslow (1943) ha sostenido que la motivación humana surge del propio ser humano, específicamente de fuerzas o necesidades que existen

dentro de él. No obstante, estas difieren en su nivel de trascendencia respecto de la conducta humana, por lo que las ordenó de la siguiente forma (Werther, 1982, p.370- 396):

En primer lugar, se encuentran las necesidades fisiológicas básicas e innatas de la persona, necesarias para el mantenimiento de su supervivencia y bienestar- como lo es el acceso a la alimentación, al reposo, a una vivienda, etc-, por lo que deben ser satisfechas de forma reiterada, continua e impostergable hasta su muerte. Constituyen el nivel más bajo y básico de las necesidades humanas.

En segundo lugar, se encuentra las necesidades de seguridad y protección, las cuales directamente relacionadas con las del primer nivel porque también están avocadas al aseguramiento de la supervivencia de la persona. En sí estas necesidades se refieren al instinto humano que empuja a las personas a huir de las amenazas, peligros o privaciones que pudieran afectar su bienestar y/o sus intereses, y en su lugar, buscar colocarse a buen recaudo, en un espacio o rol que les garantice orden y previsibilidad de su entorno y posición.

A continuación, están las necesidades sociales (Chiavenato, 2006), las cuales surgen, tal y como su nombre lo indica, de que “el ser humano es un ser social”, y refieren a las necesidades humanas de asociación, participación, intercambios amicales, aceptación e interrelación, etc, con otras personas. Cuando estas necesidades no están debidamente satisfechas, las personas pueden mostrar frustración, antagonismo y hostilidad con los demás, y esto, a su vez, puede conducir a una falta de adaptación social, la depresión, entre otros problemas, del individuo con relación a su entorno laboral.

Luego, se encuentra la necesidad de estima y/o aprecio, la cual está relacionada con la imagen personal del individuo – autoestima- y como este se valora- autovaloración-, y que está, también, supeditada a la necesidad de aprobación y reconocimiento social, la reputación, el orgullo personal, el prestigio, el status, entre otros, de la persona frente a los demás (Chiavenato, 2006). Siendo así, esta necesidad es satisfecha con el goce de reconocimiento de otros y el

acceso a un sentido personal de crecimiento y realización, mientras que su ineficaz satisfacción puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia, desánimo, etc.

Y finalmente, este autor ubicó a la necesidad más elevada, conocida como la necesidad de (auto)realización, la cual se forja del deseo de superación de cada persona, guiado por sus metas y objetivos, los cuales la empujan a explotar su potencial y talentos, a competir con otros y sobresalir, y a desarrollarse como profesionales, y en general, en todos los ámbitos de su vida, hasta obtener una realización interna. Por lo tanto, es una necesidad cuya satisfacción solo se encuentra limitada por lo que determina cada persona como suficiente, pudiendo ser incluso insaciable en las personas especialmente motivadas.

A tal efecto, a medida en que una necesidad es satisfecha, la siguiente se vuelve la dominante. Tal como se evidencia en la figura 1, en donde el individuo asciende el peldaño de la jerarquía.

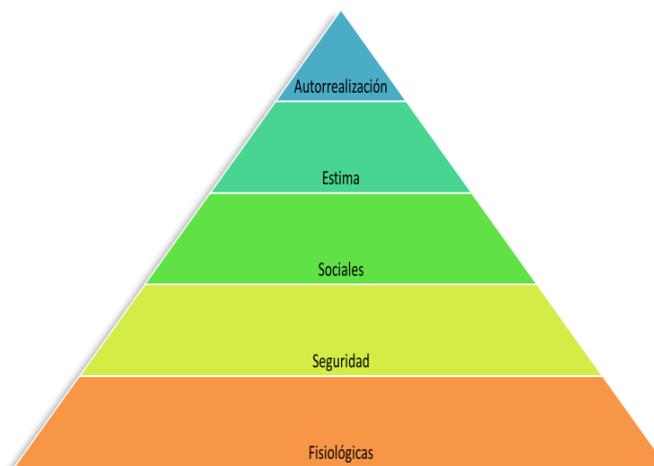


Figura 1. Pirámide de Maslow. Fuente: Robbins (2004)

Es por ello, que esta teoría afirma que, si alguna necesidad queda satisfecha completamente, la misma deja de motivar. Entonces, de acuerdo con Maslow, para motivar a una persona hay que comprender en qué parte de la jerarquía se

encuentra ahora y centrarse en satisfacer las necesidades del nivel en que se encuentra en ese momento o de los niveles superiores. Es de hacer notar que esta teoría es muy aceptada entre los gerentes.

Siguiendo este análisis, se puede identificar que las primeras cuatro necesidades pueden satisfacerse a través de recompensas externas (extrínsecas y/o sociales) a la persona, y que dependen, en su lugar, del contacto con otros individuos o, por el ejemplo, el acceso a servicios básicos. Por otro lado, la última necesidad, se forma, se sacia, crece, se modifica, etc por iniciativa de la propia persona (necesidad interna); lo que permite concluir, que la motivación puede verse influenciada tanto por factores externos, como internos, y finalmente, sociales, los cuales se analizarán a continuación como dimensiones de este concepto.

➤ Teoría de los factores de Frederick Herzberg.

Según esta teoría (Herzberg, 1959) existen dos factores que permiten explicar de mejor manera el comportamiento de las personas en el trabajo; estos son: los factores higiénicos o intrínsecos y los factores extrínsecos, siendo estos últimos, aquellos que se encuentran fuera del control de las personas, como lo es la política y administración de la empresa, la remuneración recibida, la supervisión, entre otras; mientras que los primeros refieren a la relación que tiene el individuo directamente con el trabajo, como es la realización, el reconocimiento, el trabajo estimulante, la responsabilidad, entre otros.

De esta forma, pudo determinar que la satisfacción laboral de los trabajadores depende más de los factores higiénicos, que de los extrínsecos. Esto, en razón de que, al comparar los resultados de su investigación realizada sobre 200 ingenieros y contadores, pudo identificar que la existencia de los factores higiénicos en los trabajadores podía satisfacer lo que él llamo sus “necesidades de desarrollo psicológico”, generando que estas personas muestren interés en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, logrando cumplir con sus objetivos y reafirmar su individualidad.

El solo contar con factores extrínsecos, por otro lado, puede eliminar la insatisfacción que se pueda sentir con la labor realizada, pero esto no necesariamente implica que se generará automáticamente la satisfacción esperada.

Los sueldos, la seguridad en el trabajo y condiciones laborales seguras, por otro lado, si eran atribuidas de forma inadecuada, efectivamente, podían ejercer un efecto negativo significativo en la actitud de estos trabajadores, no obstante, no generaban un efecto opuesto cuando si eran atribuidas de forma adecuada. Por lo tanto, se concluyó que estas fuentes de motivación extrínseca solo constituían las “condiciones mínimas de trabajo” que deben ser garantizadas, pero, si lo que se desea es elevar la productividad del grupo a través de la motivación, es necesario que se incentive su motivación higiénica, brindándoles la libertad de ejercer su propia iniciativa e ingenio, experimentar y manejar a su propia manera los problemas inherentes a sus labores, permitirles participar en la toma de decisiones, etc. (Gellerman, 1979).

Esta aseveración se vio ejemplificada en la información brindada por el grupo de trabajadores estudiados, los cuales dieron a conocer como es que sus actividades ejercían un definitivo efecto en su productividad. Por ejemplo, informaron que cuando se sentían positivos en relación a su trabajo le ponían más empeño, cuidado, imaginación y destreza; pero que si, por el contrario, se sentían negativos respecto a esta, aunque no eran necesariamente descuidados, tampoco se preocupaban por cuidar de los detalles. Permitted concluir que dependiendo de su nivel de motivación y satisfacción en el trabajo podía afectarse su creatividad, deseo de excelencia y alcance de calidad y de exceder el mínimo de esfuerzo impuesto (Gellerman, 1979, p.).

La teoría de los dos factores según Robbins (2004), “son los factores intrínsecos los que se relacionan con la satisfacción laboral, en tanto que los extrínsecos lo hacen con la insatisfacción” (p.159).

Frederick Herzberg ; consideraba que la relacion que la persona mantiene con su trabajo es básico para determinar el éxito o el fracaso del mismo , es en este sentido que investigó sobre lo que la gente quiere en su trabajo y solicito a los colaboradores que detallen situaciones en las que se hubiesen sentido excepcionalmente bien o mal con la labor que relizaban

De las respuestas obtenidas por Herzberg, concluyó que la contestación dada por las personas cuando se sentían bien con su trabajo eran significativamente distintas a las brindadas cuando se sentían mal. Los factores intrínsecos, como el progreso, reconocimiento, responsabilidad y logros, están vinculados con la satisfacción, los entrevistados que se sentían bien en su quehacer laboral se atribuían a ellos mismos estos factores. En cambio en los factores extrínsecos, como la supervisión, salarios, normas y condiciones laborales, les producía insatisfacción. Tal como se refleja en la tabla 1.

Tabla 1

Factores motivacionales e higiénicos.

Factores Motivacionales (De Satisfacción)	Factores Higiénicos (De Insatisfacción)
Contenidos del cargo	Contexto del cargo
1. Trabajo en sí. 2. Realización. 3. Reconocimiento. 4. Progreso profesional. 5. Responsabilidad.	1. Las condiciones de trabajo. 2. Gerencia en la organización. 3. Salario. 4. Relaciones con el jefe. 5. Beneficios y servicios sociales.

Fuente: Chiavenato (2006)

Esta teoría ha sido ampliamente estudiada por gerentes, quienes la extienden verticalmente en sus funciones y otorgar a los subordinados más responsabilidades en la planificación y control de su trabajo.

➤ Teoría de las dimensiones de la motivación de Reeves.

La teoría de las dimensiones de la motivación de Reeves (2002) propone que el factor extrínseco de la motivación no es ajeno a influenciar de forma positiva la productividad del trabajador, al estar altamente relacionado con cuan satisfecho se encuentra este con su cargo y su rol al interior de la organización.

Según este autor, la motivación extrínseca es aquella que proviene de incentivos y/o consecuencias en el ambiente o contexto del trabajador, tales como el acceso al ocio, privilegios, premios, reconocimientos públicos, certificados, galardones, dinero, alabanzas, capacitaciones, entre otros, los cuales determinarán también su voluntad de realizar una acción y el nivel de satisfacción que obtiene al hacerlo.

Se entiende, entonces, que las personas realizan actividades no solo para experimentar las satisfacciones inherentes que estas puedan ofrecer, sino también para obtener recompensas o satisfacciones y/o evitar consecuencias que pueden causarle detrimentos a sus intereses, los cuales son independientes de la actividad en sí.

De ahí su diferencia con la motivación intrínseca, pues mientras que esta emana de la satisfacción espontánea y necesidad psicológica que proporciona la actividad en si misma – “es divertido”, “me gusta”, “me interesa”-; la motivación extrínseca requiere de la existencia de incentivos o consecuencias que son contingentes a la presentación de la conducta observada – “si hago esto, obtengo lo otro”, “si hago esto, evito lo otro”, “si hago esto, lograré lo otro”-.

Cabe resaltar, no obstante, que ambos tipos de motivación no son completamente independientes el uno del otro y pueden, por ejemplo, provocar la generación del otro tipo; como ocurre en muchos casos cuando se obtiene una recompensa, premio, o ascenso en el trabajo, los cuales pueden

generar que la persona considere que se ha incrementado su gusto o pasión por la labor realizada, y sentirse justificado en su esfuerzo.

➤ Teoría de las motivaciones sociales de David Clarence McClelland.

McClelland, según Robbins (2004), postula que “el logro, poder y afiliación son tres necesidades importantes que ayudan a explicar la motivación” (p. 162). Esta teoría para el autor referido, depende de la interacción de las personas, valores, normas del grupo o sociedad, las cuales son aprendidas y son determinadas por el medio y la cultura.

En este orden de ideas, Flores (2006) refiere que las motivaciones sociales están constituidas por grupos de expectativas o asociaciones que se conforman y crecen alrededor de las experiencias afectivas, de ahí que, en las redes asociativas de las experiencias infantiles que llegaron a integrarse a la personalidad del individuo, se encontraría la raíz profunda, el origen determinante de las diferentes formas de conducta en las cuales, se satisface el impulso dado por la motivación. McClelland (citado por Flores, 2006), clasifica las motivaciones sociales en tres categorías, a saber:

- Motivación de Logro: Es aquella que se puede expresar a través de la excelencia, experiencia y eficacia manifestada en las diversas actividades y conductas del individuo: estudio, trabajo, esfuerzo, persistencia, entre otros, así como también a través del logro inhibido: planes inconclusos, improductividad, estancamiento, su desarrollo, pues la meta de la necesidad de logro la constituye el uso pleno de capacidades y destrezas en pro de alcanzar por lograr las metas propuestas.
- Motivación de Afiliación: responde a una necesidad afectiva, está involucrada en la amistad, la misma que se manifiesta en la consecución o conservación de una relación afectiva con otra persona; puede ser de cualquier tipo, dado que esta busca restablecer o mantener una cálida y directa relación con un semejante o un conjunto de ellos. A tal efecto, McClelland (citado por

Flores, 2006), la defina como un patrón de pensamientos y sensaciones asociadas con la preocupación por el establecimiento, mantenimiento o restauración de una relación afectiva con otras personas.

- **Motivación de Poder:** es la necesidad interior que determina la conducta de un individuo hacia el objetivo de influencia de otro ser humano o a un grupo de ellos. De allí que los sujetos con una alta necesidad de poder y autoridad pasan más tiempo pensando cómo obtener y ejercer el poder y autoridad que aquellos que tienen una baja necesidad de poder, los cuales necesitan ganar argumentos, persuadir a otros y se sienten incómodos sin el sentido de poder. De este modo la motivación es un elemento fundamental para el éxito organizacional, dado que de ello depende en gran medida la obtención de los objetivos en la organización y la gestión del talento humano para flexibilizar el desarrollo de la competencia, mayor responsabilidad, mejor gerencia de los recursos humanos, de tecnología informática y fortalecimiento de las funciones de dirección

➤ **Teoría de las Expectativas de Vroom.**

Según la teoría de Víctor H. Vroom (1964), el trabajador se esfuerza en su labor, porque tiene la expectativa de que esto permitirá que alcance la buena valoración de su desempeño, y que esto, a su vez, generará que obtendrá recompensas por parte de la organización.

De lo que pudo identificar, existen tres diferentes tipos de expectativa de los trabajadores: En primer lugar, “la relación del esfuerzo y el desempeño”, que le lleva a asumir que, de realizar una cantidad determinada de esfuerzo, obtendrá un mejor desempeño. En segundo lugar, “la relación del desempeño y la recompensa”, que genera la creencia de que ese mejor desempeño va a ayudarlo a obtener mejores logros; y, por último, “la relación entre las recompensas y las metas personales”, que implica que el mejor desempeño producirá la consecución de sus objetivos individuales (...).

Asimismo, afirmó que la motivación forjada de la integración de las tres interrelaciones garantiza la eficiencia y rendimiento óptimo al interior de la

empresa, reforzando aquellos comportamientos que se consideran deseados, y optimizando el proceso productivo y la satisfacción de los clientes.

De esta forma, pudo identificar las tres condiciones necesarias para que un trabajador desee aumentar su productividad (Chiavenato, 2006):

En primer lugar, el logro de sus objetivos personales, que pueden incluir dinero, seguridad en el puesto de trabajo, aceptación social, reconocimiento y prestigio, etc, los cuales puede buscar alcanzar a la par.

En segundo lugar, la relación entre el logro de estos objetivos y la alta productividad, que refiere a que algunos objetivos pueden tener mayor o menor importancia para el trabajador y pueden, por lo tanto, influenciar el nivel de productividad que este ejerce en su labor.

Y, por último, la percepción de su influencia en su productividad, por la cual, se denota el efecto que ejerce sobre el trabajador el conocimiento de que su esfuerzo tiene un resultado importante en el desarrollo de la organización.

➤ Teoría de Objetivos de Locke.

Esta teoría (Locke, 1990) se basa en la presunción de que las personas actúan en función de un propósito específico, el cual es escogido en función de la satisfacción de sus necesidades, sus aspiraciones y su sistema de valores.

Por lo tanto, su desempeño laboral será mayor si existen metas concretas o niveles de desempeño establecidos y asequibles que deben cumplir.

Para Locke, estas metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables, y les brindan una continua y periódica gratificación, toda vez que les permiten satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización, estimulando sus necesidades de crecimiento y aumentando progresivamente su eficiencia.

No obstante, también consideró que era importante que los trabajadores participen en la fijación de los objetivos, pues tendrán mayor conocimiento de

los resultados que generan sus esfuerzos y obtendrán mayor satisfacción laboral cuando participan en su desenvolvimiento.

➤ Teoría del Reforzamiento de Skinner.

Esta teoría (Skinner,1953) postula que las conductas que tienen consecuencias inmediatas positivas se refuerzan y tienen mayor posibilidad de ser repetidas, que las que son seguidas por algún resultado desagradable.

De esta forma, se plantea que se puede alentar la realización de conductas y/o actitudes deseadas – como la productividad, la creatividad, el alto desempeño, la calidad del producto y/o servicio producido, la lealtad, el compromiso, la puntualidad, la discreción, etc- a través de recompensas que deben ser inmediatas a la acción y proporcionales o mayores al esfuerzo realizado por la persona, dependiendo de cómo esta las valore.

Por otro lado, también postula que su opuesto es posible, y se puede desalentar comportamientos tales como el ausentismo, el bajo desempeño, la impuntualidad, la indiscreción, la reducción de la calidad del producto y/o servicio producido, etc, a través de la implementación de castigos.

De esta forma, determinó que existen cuatro métodos para facilitar la modificación de la conducta:

- El reforzamiento positivo, implica alentar la realización de las conductas deseadas a través de consecuencias positivas.
- El aprendizaje de anulación, supone la reducción de comportamientos negativos a fin de anular consecuencias desagradables.
- La extinción, implica la ausencia del reforzamiento como otro mecanismo para frenar la realización de conductas no deseadas.
- El castigo, supone la aplicación de consecuencias mucho más gravosas a fin de detener completamente la acción no aceptada.

➤ Teoría de la Equidad J. Stacy Adams.

De acuerdo a esta teoría (Adams, 1976), la justicia es la principal fuerza de motivación que tiene el ser humano es su lucha por mantener la equidad, pues presupone que los seres humanos son proclives a juzgar la justicia cuando comparan sus insumos y contribuciones con las recompensas que reciben por los mismos, y con las que obtienen las demás personas dentro de su organización y en la sociedad.

Por lo tanto, si consideran que lo retribuido por su esfuerzo no es suficiente o es menor a lo que otros obtienen, por realizar la misma labor, percibirán “desigualdad” y pueden sentirse desmotivados, lo que puede influir en el esfuerzo que dedican a cumplir con su labor.

Según Robbins & Coultr (2014) lo definen como “*los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar su objetivo*” (P.506). Lo que implica, según estos autores, que esta persona canalice de forma persistente su esfuerzo y energía - esta última entendida como “*una medida de la intensidad el impulso y el vigor del trabajador*”, a una dirección que beneficie a la organización, es decir, que este alineada al cumplimiento de sus metas y objetivos.

Dimensión Factores extrínsecos

Son todos los aspectos externos que se brinda al trabajador por la labor desarrollada, Ejm. el reconocimiento de la calidad del trabajo realizado tanto interno como externo recompensas, premios y los honorarios .

Dimensión Factores intrínsecos:

Robbins y Judge (2013) considera que es la capacidad evolutiva que presentan los trabajadores en relación a su conocimiento laboral, y profesional; este crecimiento va ligado al conocimiento de los trabajadores para el desempeño de sus actividades, para alcanzar esta motivación los trabajadores deben estar capacitados y entrenados con las últimas normas y regulaciones laborales, los mismos que permitirán la satisfacción personal y autorrealización del individuo en su trabajo (p. 206).

Dimensión Factores sociales o trascendente:

Es aquel factor e impulso que genera un efecto positivo en la conducta y comportamiento del trabajador para alcanzar un interés en conjunto, permitiendo desarrollar un trabajo grupal para el logro de los objetivos de la entidad o institución. Esta motivación se sustenta en la satisfacción de otros usuarios que en el propio interés del trabajador.

3.2.2 Productividad.

3.2.1. Concepto

Robbins (2005), afirma que una organización es productiva si logra sus metas, haciendo uso de los insumos al menor costo. En sí, el cociente de los productos obtenidos y los insumos aplicados en el menor costo posible y con resultado de óptima calidad.

Mientras que (Sánchez et al, 2003, p.) afirma que la productividad es “el grado de aprovechamiento de los factores de producción”, “es una descripción del estado actual del proceso de transformación y de los esfuerzos de las personas” y sirve como indicador para medir la gestión empresarial, por lo que su análisis se encuentra íntimamente relacionado con el estudio de los costes y la utilización eficiente de los recursos de producción de bienes y servicios.

En términos cuantitativos, la productividad “es la cantidad de output producido, mientras que la productividad es el cociente del producto fabricado y los inputs utilizados”.

Es decir, se presenta en la forma de una fracción cuyo numerador expresa la cantidad física de la producción estudiada (en peso, volumen, en número de unidades, etc)- “entradas”-, sobre los factores que han sido necesarios para obtener dicha producción –“salidas”- (Fourastié, 1962, p. 61)

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Salidas}}{\text{Entradas}}$$

Sánchez et al (2003) sostienen, además, que un nivel alto de productividad permite el incremento de sueldos, aumento de dividendos e inversión en los recursos

productivos, todo lo cual facilitará que la empresa reafirme sus posibilidades de supervivencia en el mercado.

No obstante, también reconoce que la productividad se encuentra condicionada por muchos y diversos factores como “la cantidad y complejidad técnica de los equipos o bienes de capital, la calidad y disponibilidad de materias primas, el volumen de las operaciones, la motivación y las actitudes de los empleados, el flujo de trabajo en la organización o las habilidades directivas y de supervisión.” Por lo que, cualquier cambio en la gestión de la productividad de la empresa debe ser planeada y estructurada a mediano y largo plazo, pues aunque la introducción de una medida dentro de la empresa puede resultar rentable a corto plazo y disminuir los costes de producción de forma inmediata – como podría ser la compra de tecnología de menor calidad a un reducido precio, a largo plazo, esto podría representar la disminución de la productividad al quedar inefectivos estos equipos, o requiriendo constantes

3.2.2 Modelo teórico de Campbell.

Ante la necesidad de medir de forma integral el desempeño laboral, del trabajador, se ha considerado El modelo de Campbell , el cual se ha considerado como uno de los pilares teóricos para su evaluación; tiene como objetivo formular estrategias que direccionen el cumplimiento de los objetivos de la organización

La investigación realizada en el ejército de USA, durante el siglo XX (Salgado & Cabal, 2011); se originó por motivo de medir el desempeño laboral de manera integral , (Campbell, Gasser, & Oswald, 1996) es importante mencionar que ya existía un modelo formulado por Murphy, cuyo constructo abarcaba cuatro componentes los mismos que no eran suficiente para realizar una correcta evaluación de la variable, (Gavini, 2018). Por lo que Campbell propuso la incorporación de cuatro componentes los cuales están divididos en comportamientos vinculados a las tareas específicas de cada puesto y conducta que brinda soporte al ambiente organizacional (Koopmans 2014)

Según Varela & Landis (2010) este modelo brindo una importante contribución al ser completo, satisfactorio y consistente, lo cual significó que su principal aporte es el análisis de las actividades para lograr los objetivos de la organización . Esto

está compuesto por características conductuales que ayudarían a verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales (Aamodt, 2010).

Campbell, McCloy, Oppler & Sager(1993), desarrollaron una taxonomía de 8 elementos del desempeño laboral, lo que permite describir la estructura latente del desempeño en todos los trabajos. Entre ellos tenemos:

1ro..Los dominios de las tareas específicas

2do Capacidad del individuo para realizar las tareas asignadas

3ro Las habilidades en tareas no especificadas

4to La comunicación oral y escrita, las cuales engloban las habilidades de los trabajadores para escribir o hablar frente a audiencias

5to El mantenimiento de la disciplina personal

6to La facilitación del rendimiento en equipo, grado de apoyo y colaboración en el mantenimiento de la meta del grupo de trabajo

7mo La supervisión sobre el desempeño de los subordinados a través de interacciones cara a cara

8vo La administración referida a los comportamientos direccionados a la integración, así como su habilidad para proponer soluciones a problemas y organización de los recursos

Por ultimo Murphy (1990), menciona que existen estos factores que resultan determinantes para una correcta mención e interiorización de las metas empresariales entre el personal de atención, y que pueden aplicarse en cualquier sector ocupacional .

Por otro lado, Borman y Motowidlo (1993) argumentan que estos factores pueden ser aplicados para entender el desempeño laboral y de esta forma analizar la influencia que estas ejercen para el logro de los objetivos organizacionales, los cuales se podrían aplicar en los diversos sectores ocupacionales

3.2.3 Dimensiones de la productividad.

a. Factores de la Productividad Laboral.

Según (Sánchez, Avella & Fernández, 2003, p.) los factores que influyen en la productividad empresarial pueden ser de dos tipos: externos e internos, siendo los primeros, aquellos que se encuentran fuera del ámbito de influencia de la organización, mientras que los segundos, son los referentes al control de la dirección. Siendo estos últimos los que serán objeto de análisis en esta investigación.

Estos factores internos, a la vez, están divididos en factores referentes al capital humano y aquellos enfocados en el desarrollo tecnológico de la organización.

En este primer grupo, encontramos los siguientes factores:

- **Capacidad:** Chiavenato (2007), la capacidad de una persona es generada hacia un trabajo, a través de las conductas con posibilidad de ser asimiladas y que puedan ser puestas en práctica a través por los trabajadores involucradas que les permita lograr las metas establecidas en la organización. La empresa se encuentra en la capacidad para inducir al personal de manera proactiva al logro de las metas organizacionales.

- **Motivación:** La motivación impulsa, dirige y mantiene la conducta humana la cual le permite ser parte del medio social en el cual se desarrolla, y que además le permite tener un lugar donde puede interactuar con los otra personas, orientándose hacia el logro de metas planteada

- **Insuficiencia de personal:**

- **El comportamiento cívico organizacional (CCO):** Es la conducta discrecional que no forma parte de los requerimientos formales del puesto de trabajo que ocupa el empleado pero que sirve para fomentar el funcionamiento eficaz de la organización, fomentando la disposición del trabajador a sobrepasar el límite de

esfuerzo mínimo esperado y un mayor desempeño en general. Un ejemplo de este factor, es el requerimiento de ayuda mutua entre empleados, el ofrecerse como voluntarios para trabajar más de lo acostumbrado si hace falta, la elusión de conflictos, la discreción, la predilección al trabajo en equipo, etc. (Robbins & Coutler, 2014, p.)

- **La satisfacción laboral:** Es la forma favorable o desfavorable en que los empleados ven a sus puestos de trabajo (Werther, 1982, p. 300 -301), y expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de la persona respecto a su empleo y las recompensas que ha obtenido a partir de este. Asimismo, se ve afectado por el medio ambiente exterior y las condiciones de trabajo, los cuales repercuten en los sentimientos que puede tener la persona sobre su trabajo. Surge de un conjunto complejo de circunstancias, pero en sí se ve altamente influenciado por la presencia de altos niveles de desempeño en el trabajo y viceversa, en lo que se conoce como el circuito de retroalimentación de desempeño-satisfacción - *“cuando las personas se desenvuelven bien, es probable que obtengan una mayor satisfacción de sus trabajos”*-. (Davis, 1983, p. 88).

- **Clima organizacional:** Es el ambiente humano dentro del cual realizan sus labores los trabajadores de una organización, lo que incluye espacios como un departamento, una sucursal, una oficina, o está la organización completa. Este “clima” no es tangible, pero igualmente afecta la percepción de la organización por parte de todo aquel que ingresa a estos espacios, e influye en la motivación, desempeño y la satisfacción en el empleo. Esto, debido a que crea ciertas expectativas con respecto a qué consecuencias se generarán a través de diferentes acciones. *“Los empleados esperan diferentes recompensas, satisfacciones y frustraciones basándose en la percepción que tienen del clima en la organización.”* (Davis, 1983).

Por otro lado, en cuanto a los factores relacionados con el desarrollo tecnológico de la organización,

- **Adquisición y uso de equipamiento:** La productividad también puede verse influenciada por la adquisición de equipamiento y tecnologías para la producción,

ya sea para reducirla durante el plazo que toma la instalación y la capacitación en su uso a los trabajadores, o para incrementarla al reducir el plazo de producción, el uso de recursos y la necesidad de un número copioso de personal y espacio. Todo lo cual depende, a su vez, de la calidad del equipamiento adquirido, su adecuación a la labor a la que ha sido dirigido y su nivel de complejidad. (Sánchez, Avella & Fernández, 2003)

b. Desarrollo de la producción.

Un proceso de producción viene a ser el conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y/o servicios, en el cual intervienen la información y la tecnología que interactúan con personas, su objetivo último es la satisfacción de la demanda y el logro de las metas organizacionales.

Este proceso de producción está compuesto por etapas, las cuales intervienen de forma decisiva en la consecución del objetivo final, que no es otro que la transformación de los productos y/o servicios a fin de que estos puedan lograr la satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades que se extraen de su demanda mediante un producto o servicio.

c. Desempeño en la productividad.

La productividad laboral, es esencialmente un indicador de desempeño que muestra la eficiencia con la cual los empleados producen bienes o servicios, cumplen las metas y objetivos, dentro de una empresa y/o organización.

Medir las acciones de una empresa resulta imprescindible para detectar deficiencias de productividad, un punto en el que el desempeño laboral cobra especial relevancia.

d. Recursos para la producción:

Los factores de producción son los recursos que una empresa utiliza para crear, producir, ofrecer y/o realizar bienes y servicios, en la teoría económica se considera que existen tres factores principales de producción: el capital, el trabajo y la tierra.

El primero de estos, el capital, se refiere a todos aquellos bienes o artículos en los cuales se ha hecho una inversión y que contribuyen en la producción; por ejemplo, maquinas, equipos, fábricas, bodegas, herramientas, medios de transporte etc, todos los cuales se utilizan para producir otros bienes o servicios.

Asimismo, se tiene que en algunas circunstancias el dinero también es considerado un tipo de capital; sin embargo, dado que este, por sí solo, no contribuye a la elaboración de otros bienes, no se considera como un factor de producción

Luego, el segundo de estos recursos, se refiere a todas las capacidades humanas, físicas y mentales que poseen los trabajadores y que son necesarias para la producción de bienes y servicios

Por último, está la tierra, factor que cabe recalcar, incluye no solo el territorio y/o espacio en sí mismo, sino que también incorpora los recursos naturales de utilidad presentes en el mismo que son utilizados en la producción de bienes y servicios, por ejemplo, se incluye en este grupo a los bosques, las cuencas de ríos, los yacimientos mineros, la cercanía a centros urbanos, el acceso a medios de comunicación, entre otros. Cada uno de estos recursos tiene como compensación la renta que se obtiene

No obstante, es necesario resaltar que con los recientes pero trascendentales cambios generados en la doctrina de la gestión empresarial y los análisis de los niveles de producción, traídos por las nuevas prácticas y políticas organizacionales, la transnacionalización, entre otros, también se pueden considerar como factores de producción la capacidad empresarial y el entorno o clima organizacional, con los cuales, sumados a los otros recursos, se busca garantizar un incremento de la eficiencia en la producción y, de esa forma, obtener mayores utilidades en las empresas

3.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Satisfacción personal:** Refiere a un óptimo estado de bienestar, en el que la persona se siente realizada y completada con la vida que vive y ha vivido, gozando de

paz mental por las acciones que realiza y estando satisfecho con los resultados que se obtienen. (García, 2020).

- **Aceptación personal:** Proceso de comprensión de la realidad tal y como es, y no como se hubiera deseado que fuera, e implica establecer una relación de convivencia con todo aquello que lo acompaña, ya sea el entorno, el trabajo, las limitaciones personales, etc, favoreciendo la empatía y la seguridad no solo en las relaciones con otras personas, sino también con uno mismo. (Rogers, 1961)

- **Ocio:** Es un tiempo libre que puede permitir al hombre mantener su valor humano y profesional, y facilitar su desarrollo social y personal, en la medida que abre las posibilidades de generar nuevas relaciones y favorece el desarrollo de potencialidades distintas de las que se ha ido realizando en el ámbito laboral. Favoreciendo, de esta forma, la conservación de un estado de tranquilidad y bienestar psíquico, que se traduce en salud. (Moreno, 2006).

- **Incentivos:** Definido como “Parte variable de la retribución, que se establece en función de la calidad y cantidad del trabajo que pretende estimular al trabajador a prestar un mejor servicio a la administración”. (Porret, 2014). Según Kaletsky (2004), el propósito de un incentivo es generar algún cambio positivo, un beneficio, cuantificable que aliente o motive a una persona a hacer algo, estimulando su creatividad, el desarrollo de sus habilidades y satisfaciendo alguna necesidad latente de la misma.

- **Capacitación:** Surge como respuesta a la necesidad de mejorar permanentemente la calidad y pertinencia de la educación y formación de los trabajadores, de tal manera que estos se mantengan actualizados en la evolución de la tecnología, la producción y la sociedad, y así, garantizar la calidad del servicio y elevar la competitividad de la empresa.

En sí, la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente, que tiene como propósito preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos que se encuentran realizando una actividad laboral determinada conectada al sistema productivo de una empresa y/o institución. Su objetivo es el mejoramiento de la competitividad de la empresa y el perfeccionamiento técnico del trabajador, a fin de que éste se desempeñe eficientemente en las áreas que les han sido asignadas, logrando, de esta forma, la obtención de resultados de calidad, un excelente desempeño, y un servicio y perfil

ajustados a las necesidades de su entorno y a las exigencias del puesto de trabajo en concreto. (Cejas & Acosta, 2012)

"La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal." (Blake, O., 1997)

- **Integración laboral:** Se define como aquel proceso de inserción y adaptación del individuo a una organización (Schein, 1968), el cual, si es realizado correctamente, puede actuar como un “factor motivador y gratificante para el trabajador” (Palací y Peiró, 1995), que puede reducir las tasas de abandono y rotación, y los costes de selección, capacitación, formación y demás del nuevo personal
- **Apoyo organizacional percibido:** Se define como la creencia global de los empleados con respecto al grado en el cual la organización en la que laboran valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Eisenberger et al., 1986). Dependiendo de su intensidad, puede aumentar el apego del trabajador a la organización y la mitigación del efecto negativo de la sobrecarga de trabajo y la ambigüedad del rol en su estrés psicológico, fortaleciendo su expectativa de recompensa para desarrollar un mayor esfuerzo, así como la interpretación de que las pérdidas y las ganancias organizacionales involucran también al trabajador, quién valorará más su organización y adoptará con mayor ímpetu las normas y valores que esta fomenta. (Rhoades & Eisenberger, 2002)
- **Reconocimiento laboral:** Se define como la respuesta dada por una organización a los comportamientos, esfuerzos y logros alcanzados por su recurso humano. Que puede tener un enfoque de aprendizaje instrumental postulado por Skinner, Thordike, entre otros, que implica dar algún tipo de gratificación al sujeto de forma contingente a la conducta a reforzar, y es más eficaz que el castigo (aplicar un estímulo aversivo para eliminar una conducta), ya que no genera efectos secundarios como la aversión al castigador y al contexto (Cepeda, Salguero & Sánchez, 2015); o un enfoque de constructivista y de interaccionismo simbólico, que permita la alineación del comportamiento con los valores corporativos y la identidad del rol que ejercen dentro de la organización (De la Mora, 2003).

- **Tiempo de producción:** Es la latencia o tiempo que transcurre desde que se inicia un proceso de producción hasta que se completa. Está compuesto por el tiempo de espera, es decir el tiempo que está el producto hasta que comienza la operación; el tiempo de preparación, implica el tiempo que se requiere para disponer adecuadamente de los recursos con los que se va a efectuar la operación; el tiempo de operación, que refiere al tiempo consumido por los recursos en efectuar la operación; y el tiempo de transferencia, compuesto por el tiempo necesario para transportar el producto. (Gestiopolis, 2003)
- **Presupuesto para la producción:** Es el cálculo que permite estimar el monto de inversión necesario para producir y/o adquirir los productos o servicios que se planea ofrecer al consumidor durante un periodo determinado de tiempo. Se encuentra relacionado con el presupuesto de venta y los niveles de inventario deseado (López, 2016)
- **Supervisión:** Es el conjunto de actividades técnicas y morales interrelacionadas que surgen de la observación directa del trabajo desarrollado por uno o varios individuos, la cual tiene por finalidad promover una mejora continua mediante una correcta directriz, para lograr los objetivos propios de los individuos en el entorno y de la organización en la que laboran (Valdivia, 2014)
- **Uso de herramientas tecnológicas:** Refiere al uso de cualquier “software” o “hardware” que ayude a realizar correcta y eficientemente una tarea, logrando de esta forma obtener los resultados esperados, en un periodo de tiempo reducido y generando el ahorro el recursos personales y económicos. (Navas, Aponte, & Luna, 2014), Estas herramientas facilitan y agilizan el manejo, la búsqueda y el intercambio de información, los cuales, al estar a disposición de todas las personas, hacen más accesible la comunicación con los usuarios.

3.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Variable X:	Motivación intrínseca.	• Satisfacción personal	1	Ordinal

Motivación laboral		<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación • Empeño • Salud 	2 3 4	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
	Motivación extrínseca.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento salarial • Reconocimiento al esfuerzo • Ocio • Capacitación 	5 6 7 8	
	Motivación social.	<ul style="list-style-type: none"> • Integración • Relaciones cordiales • Apoyo organizacional. • Reconocimiento laboral 	9 10 11 12	
Variable Y: Productividad	Factores de la productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de producción • Recursos para la producción • Presupuesto para la producción 	1 2 3	
	Desarrollo de la producción	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de manejo del producto • Uso de medios adecuados • Supervisión 	4 5 6	
	Desempeño en la productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de herramientas tecnológicas • Optimización de organización tecnológica • Cumplimiento de metas 	7 8 9	
	Recursos para la producción	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento de producción • Disponibilidad de recursos • Uso de medios tecnológicos productivos 	10 11 12	

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1 HIPÓTESIS GENERAL.

HG: Existe relación significativa entre la motivación laboral y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

H1: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022

H2: Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y la productividad del personal de atención al público en los hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022

H3: Existe relación significativa entre la motivación social y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

4.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

3.3.1 Variable X

Motivación laboral

Definición Conceptual

Según Robbins & Coulter (2014) lo definen como “*los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar su objetivo*” (p. 506). Lo que implica, según estos autores, que esta persona canalice de forma persistente su esfuerzo y energía - esta última entendida como “*una medida de la intensidad, el impulso y el vigor del trabajador*”-, a una dirección que beneficie a la organización, es decir, que este alineada al cumplimiento de sus metas y objetivos.

Definición operacional

Definición operacional, será medida a través de las dimensiones motivación intrínseca, motivación extrínseca y motivación social.

Dimensiones

Motivación intrínseca

Motivación extrínseca

Motivación social

3.3.2 Variable Y

Productividad

Definición Conceptual

La productividad es el factor de aumento de la capacidad productiva con eficiencia con la cual se utilizan los factores de producción en los procesos productivos. Siendo así, la eficiencia en el trabajo depende, por un lado, de la calidad de los factores; como el nivel y/o calidad de educación, la experiencia y de otros atributos

innatos de las personas. Y, por el otro, del uso del conocimiento humano en el proceso productivo. La incorporación de nuevos métodos o de nuevos medios de producción. permite aumentar la productividad del trabajo, el capital o la tierra. A este proceso se le ha denominado cambio tecnológico. (Villamil, 2003, p. 153).

Definición operacional

Se medirá la variable a través de las dimensiones Factores de la productividad, desarrollo de la producción, desempeño en la productividad y recursos para la producción.

Dimensiones

Factores de la productividad:

Desarrollo de la producción

Desempeño en la productividad

Recursos para la producción

CAPÍTULO V:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

5.1.1 Tipo de Investigación.

El tipo de investigación es básica, prospectiva, transversal y analítica, porque según Supo y Zacarías (2020):

“ investigación tipo básica ...”

(...) Los estudios sin intervención, son denominados observacionales; en este tipo de estudios no existe intervención alguna por parte del investigador sobre la variable de estudio.

(...) Los estudios prospectivos, utilizan datos que provienen de mediciones con control de los sesgos de medición, se consideran datos precisos y exactos, a este tipo se le suele llamar datos primarios

(...) En un estudio transversal todas las variables (que incluye a la variable de estudio) son medidas en una sola ocasión.

(...) Los estudios analíticos, relacionan variables, por lo tanto, tienen dos o más variables analíticas, las mismas que aparecen en su enunciado” (p. 1-11).

5.1.2 Nivel de Investigación.

La investigación fue descriptiva correlacional. Supo y Zacarías (2020):

“El nivel correlacional. Alberga a los estudios que plantean relación entre variables, independientemente de la naturaleza de las mismas, y no pretende demostrar relaciones de causalidad, sino solamente el descubrimiento de la relación misma.

(...) La diferencia con el nivel descriptivo es que, en el nivel relacional aparece el análisis estadístico bivariado, relación entre variables de dos en dos.

(...) En este mismo nivel se puede asociar condiciones (...) Es posible también correlacionar” (p. 17).

Y descriptiva. (Ñaupás et al, 2018)

“(…) Es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones, o de los procesos naturales o sociales.”

“(…) La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar la hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos” (Gay, 1996, p.)

5.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

5.2.1 Métodos de Investigación.

El método general para utilizar fue de tipo hipotético-deductivo, el cual según Bernal (2010) “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis que busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”(p.60)

Como método específico se utilizará el método estadístico, que según García, Ramos y Ruiz (2009):

“[...] dentro del método científico, consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento estadístico

Etapas del método estadístico:

(a) Recolección de datos

(b) Ordenación y presentación de los datos en tablas simples o de doble entrada

(c) Determinación de medidas o parámetros que intenten resumir la cantidad de información

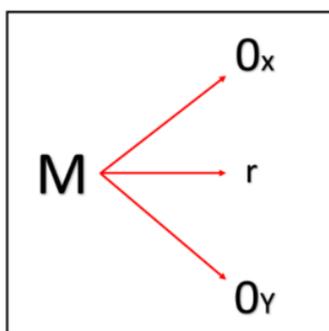
(d) Formular hipótesis sobre las regularidades que se presenten

(e) finalmente, el análisis estadístico formal que permita verificar las hipótesis formuladas(p.6)”

5.2.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, pues la observación del fenómeno se realizó sin manipular deliberadamente las variables (Hernández et al, 1991, p.). y de tipo correlacional, el cual según Ñaupás et al. (2018, p.) “Se utiliza cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (X) y otra variable (Z) que no sean dependiente una de la otra”.

El diseño de la investigación se estructura de la siguiente manera:



M = Muestra

Ox = Variable X – Motivación laboral

OY = Variable Y – Productividad

r = Coeficiente de relación entre ambas variables.

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

5.3.1 Población.

La población estuvo conformada por 80 personas que laboran como personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de la provincia de Ica en el año 2022 y que cumplan con los criterios de inclusión.

Según Bisquerra et al. (2009):

“La población es el conjunto de todos los individuos a los que se desea hacer extensivo los resultados de la investigación. Se simboliza por N. La definición y la delimitación clara de la población permitirá concretar el alcance de una investigación (p. 143).”

5.3.2 Muestra

El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico y considera a la mayor parte de la población según el autor Arias (2006, p.33); la determinación del tamaño de la muestra se realizó empleando la fórmula que a continuación se detalla

$$n = \frac{(Z)^2(PQN)}{(E)^2(N - 1) + (Z)^2PQ}$$

Donde :

Z = Desviación Stándard, medida en términos de nivel de confianza

E = Error de Muestreo

P = Probabilidad de ocurrencia de los casos (se asume p = 0.5) Q= (1- P)

N Tamaño de la población

n= Tamaño óptimo de la muestra

El procedimiento para determinar el tamaño de la muestra se indica a continuación:

Factores del tamaño de la muestra

$$N = 80$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

Reemplazando los valores en la fórmula se obtiene n=67.

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.4.1 Técnicas

Se utilizó la técnica de recolección de datos de la encuesta, la cual según Supo (2015):

“[...]Se caracteriza por la presencia de un instrumento (...) la encuesta es una técnica de recolección de datos cuantitativa (...) El instrumento que utilizamos en una encuesta siempre es de tipo documental y puede ser entregado al encuestado para que este lo desarrolle de manera asincrónica” (pp. 49-51).

5.4.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó en la recolección de la información es un cuestionario conformado por 24 enunciados en escala Likert, 12 de ellos para medir la motivación laboral y los siguientes 12 para medir la productividad, el mismo que fue validado por un comité de jueces, con las categorías de respuesta siguientes: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferente (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1). Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018):

“En ciencias sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar datos es el cuestionario (...) consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Los cuestionarios también se utilizan en diagnósticos de toda clase (salud, nutrición, problemas en las empresas, etcétera) (pp. 250-251).”

5.4.3 Validez y confiabilidad.

Validez de contenido.

Según Supo (2014), la validez de contenido depende de si el concepto está plenamente definido, parcialmente definido o no está definido. En el caso de la presente investigación se trata de dos variables que están parcialmente definidas, por lo tanto, se requiere la validación de jueces.

“En este punto es preciso diferenciar claramente el concepto de experto y el concepto de jueces, puesto que se ha difundido erróneamente que la validación por expertos es sinónimo de la validación por jueces. Un experto es una persona

con mucha experiencia en un determinado campo, no necesariamente es investigador científico. Un juez es una persona con criterio científico, habitualmente se trata de un investigador.

(...) Notemos que el concepto de experto es distinto al concepto de juez, aunque habrá algún caso en el que un juez también pueda ser un experto y viceversa”
(Supo, 2014, pp. 5, 22).

Validez de constructo

Según Ñaupas et al. (2018), la validez de constructo

[...] se refiere al grado de correspondencia entre los resultados de una prueba y los conceptos teóricos en los que se basan los temas que se pretende medir. Por ejemplo, si se trata de una prueba de Física para estudiantes universitarios las preguntas deben evaluar los conocimientos de constructos propios de la ciencia Física, como átomo, protón, neutrón, electrón, Ley Hidrostática, Ley de Coulomb, ley de la fuerza de Coriolis, Ley de la Gravitación Universal o las leyes de Kepler y no cualquier constructo ajeno a la Física. [...]

Debido a que las variables tienen fundamento teórico (por lo tanto, están definidas sus dimensiones), para la validez de constructo se llevará a cabo del procedimiento estadístico análisis factorial confirmatorio (AFC) para corroborar la estructura interna del instrumento.

Confiabilidad

Se aplica una prueba piloto a 12 personas, con características similares a la población a evaluar para obtener los coeficientes de Alfa de Cronbach, según Ñaupas et al (2018):
Se aplico una prueba piloto a 12 personas , con características similares a la población a evaluar, para obtener los coeficientes de Alfa de Cronbach. . Según Ñaupas et al. (2018):

“[...] Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas que tienen el mismo grado de instrucción

(.....) La confiabilidad se expresa y mide mediante el coeficiente de confiabilidad.
El coeficiente de

(...) La confiabilidad se expresa y mide mediante el coeficiente de confiabilidad.
El coeficiente de confiabilidad perfecto es 1, y los que oscilan entre 0.66 y 0.71 son aceptables, siendo el mínimo 0.66 (pp. 277-278).”

Validez de instrumentos según expertos

Jueces expertos	Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Juez 1	Excelente	Muy Bueno
Juez 2	Excelente	Excelente
Juez 3	Excelente	Muy Bueno
Juez 4	Excelente	Muy Bueno
Juez 5	Muy Bueno	Bueno

Fuente: Juicio de Expertos

Resultados de Fiabilidad – Coeficiente de Alfa de Cronbach

Jueces expertos	Coeficiente de Alfa de Cronbach	Cantidad de Items
Motivación laboral	0.826	12
Productividad	0.873	12

Fuente: Prueba piloto

Las mismas que dieron como resultado alta confiabilidad para ambos instrumentos.

5.4.4 Procesamiento y análisis de datos

Una vez que obtenidas las fichas de recolección de datos completas se realizó el control de calidad para observar que todos los ítems estén completos, Se aplicaron métodos estadísticos, como el paquete SPSS, versión 25 para elaborar las tablas de frecuencia y de doble entrada; realizando así el proceso de análisis datos descriptivos lo cual se hizo posible a través de la aplicación de método estadísticos, considerando la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

Así también se realizó la tabulación respectiva

5.4.5 Ética en la investigación

Esta investigación se aplicó de acuerdo a los parámetros éticos profesionales, o lo que se podría decir evitando todo tipo de plagio o copia de trabajos ya desarrollados, reconociendo los derechos de los autores y consultando las fuentes primarias y secundarias en el proceso de recolección de información para la presente investigación. Según Ñaupas et al. (2028):

“El investigador debe ser un celoso guardián del respeto a la propiedad intelectual y poner en practica las formas para evitar caer en ese flagelo, es necesario promover una cultura anti plagio o de originalidad , para ello existen practicas consideradas buenas, tales como: Aplicar estilos APA (American Psychological Association - Asociación Americana de Psicología), ISO International Organization for Standardization – Organización Internacional de Normalización) estilo VANCOUVER y otras que regulen la forma de dar crédito a la autoría del conocimiento normando la forma de citar, referenciar, presentar tablas y figuras, etc(p-49).”

Además, los participantes evidenciaron su voluntad de participar en la investigación mediante la activación de una casilla de verificación de un formulario de consentimiento informado.

CAPÍTULO VI: RESULTADOS

6.1 Análisis Descriptivo

Estadística Descriptiva

De acuerdo con la recolección de los datos a través de los instrumentos se realiza la descripción de los datos generales como la edad, el sexo, estado civil, tiempo de experiencia, situación laboral y área donde labora. Las distribuciones se emplearon para los 67 participantes, no se excluyó ninguna ficha por ilegibilidad y/o registro.

Tabla N°01 - Grupos etáreos
 “Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

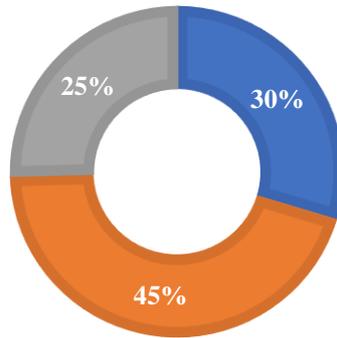
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	< 25 años	20	29.661%
	26 - 38 años	31	44.915%
	> 39 años	16	25.424%
	Total	67	100.000%

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°01 y gráfico N°01, en relación a los grupos etarios se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para la edad de 26 a 38 años con 31 participantes llegando al porcentaje de 44.915%.

Figura N°01 – Grupos Etáreos

■ < 25 años ■ 26 - 38 años ■ > 39 años



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Tabla N°02 – Sexo

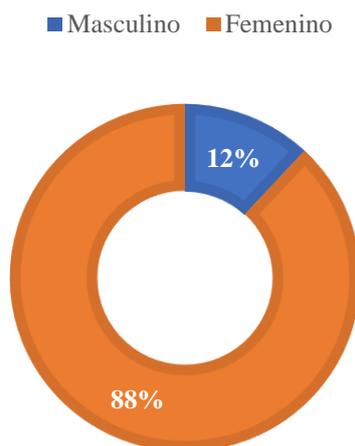
“Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	08	11.941%
	Femenino	59	88.059%
	Total	67	100.000%

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°02 y gráfico N°02, en relación al sexo se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para el sexo femenino con 59 participantes llegando al porcentaje de 88.059%.

Figura N°02 – Sexo



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Tabla N°03 – Hospital donde labora
 “Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

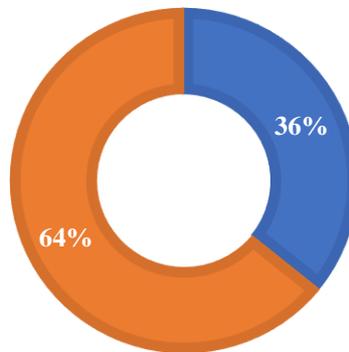
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Hospital Félix Torrealva	24	35.821%
	Hospital Augusto Hernández	43	64.179%
	Total	67	100.000%

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°03 y gráfico N°03, en relación al Hospital donde labora se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para el Hospital Augusto Hernández Mendoza con 43 participantes llegando al porcentaje de 64.179%.

Figura N°03 – Hospital donde labora

■ Hospital Félix Torrealva ■ Hospital Augusto Hernández



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Tabla N°04 – Carga Familiar

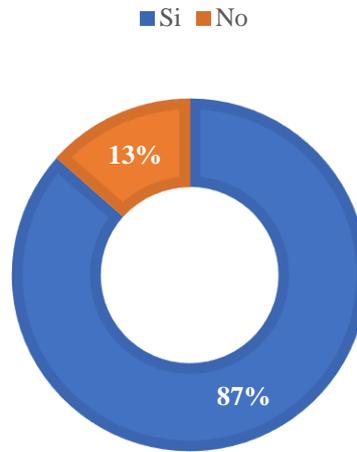
“Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	58	86.568%
	No	09	13.432%
	Total	67	100.000%

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°04 y gráfico N°04, en relación a la carga familiar se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para “si presenta carga familiar” con 58 participantes llegando al porcentaje de 86.568%, seguido de “no presenta carga familiar” con 09 participantes llegando al porcentaje de 13.432%.

Figura N°04 – Carga Familiar



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Tabla N°05 – Estado Civil

“Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

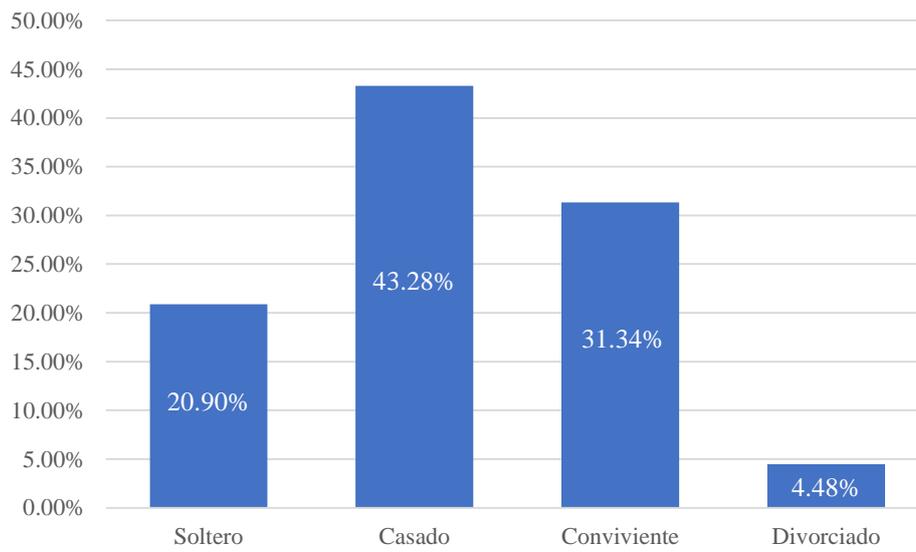
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Soltero	14	20.896%
Casado	29	43.284%
Conviviente	21	31.343%
Divorciado	03	4.477%
Total	67	100.000%

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°05 y gráfico N°05, en relación al Estado Civil se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para “Casado” con 29 participantes

llegando al porcentaje de 43.284%, seguido del estado civil “Conviviente” con 21 participantes llegando al porcentaje de 31.343%.

Figura N°05 – Estado Civil



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Tabla N°06 – Tiempo de Experiencia en la Profesión

“Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

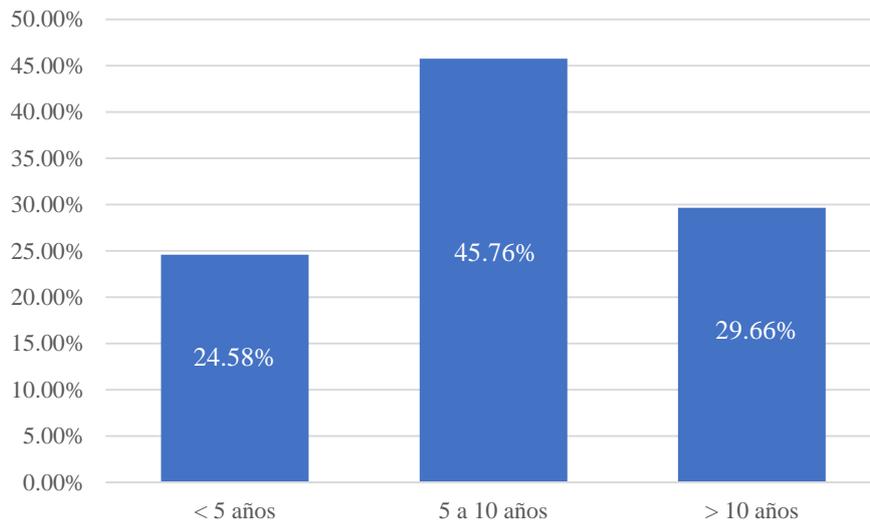
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	< 5 años	15	24.576%
	5 a 10 años	54	45.763%
	> 10 años	35	29.661%
	Total	67	100.000%

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°06 y gráfico N°06, en relación al Tiempo de Experiencia en la Profesión se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para “5 a 10 años” con 54 participantes llegando al porcentaje de 45.763%, seguido del tiempo de

experiencia en la profesión “> a 10 años” con 35 participantes llegando al porcentaje de 29.661%.

Figura N°06 – Tiempo de Experiencia en la Profesión



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Tabla N°07 – Tiempo de Experiencia en el Servicio
 “Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

	Frecuencia	Porcentaje
Válido < 5 años	23	34.329%
5 a 10 años	33	49.254%
> 10 años	11	16.417%
Total	67	100,000%

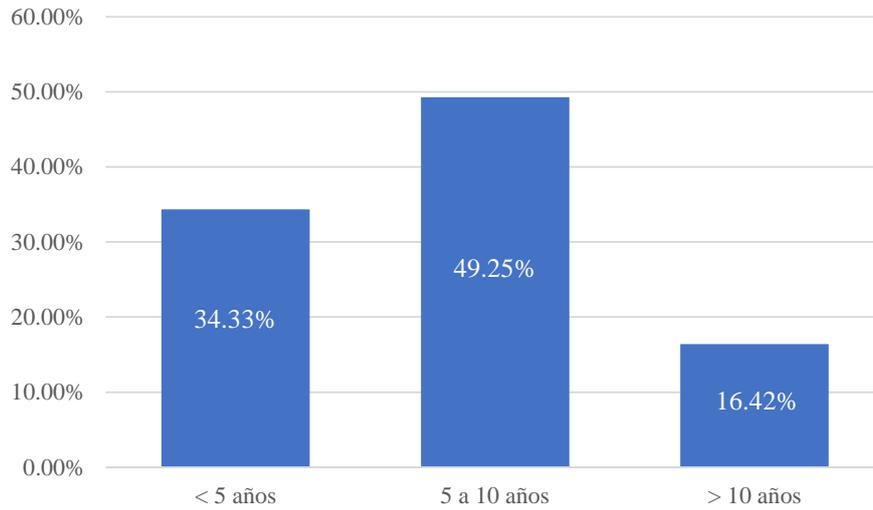
Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°07 y gráfico N°07, en relación al Tiempo de Experiencia en el Servicio se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para “5 a 10 años” con 33 participantes llegando al porcentaje de 49.254%, seguido del tiempo de

experiencia en la profesión “< a 5 años” con 23 participantes llegando al porcentaje de 34.329%.

y

Figura N°07 – Tiempo de Experiencia en el Servicio



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Tabla N°08 – Situación Laboral

“Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

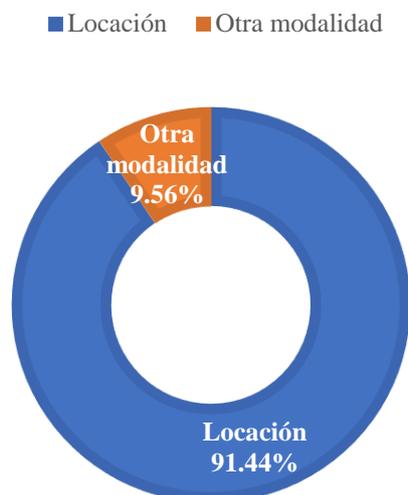
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Locación	61	91,044%
	Otra modalidad	6	9,956%
	Total	67	100,000%

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°08 y gráfico N°08, en relación a la situación laboral, se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para “Locación” con 61

participantes llegando al porcentaje de 91.044% a diferencia de “otras modalidades” con 06 participantes llegando al porcentaje de 9.956%.

Figura N°08 – Situación Laboral



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

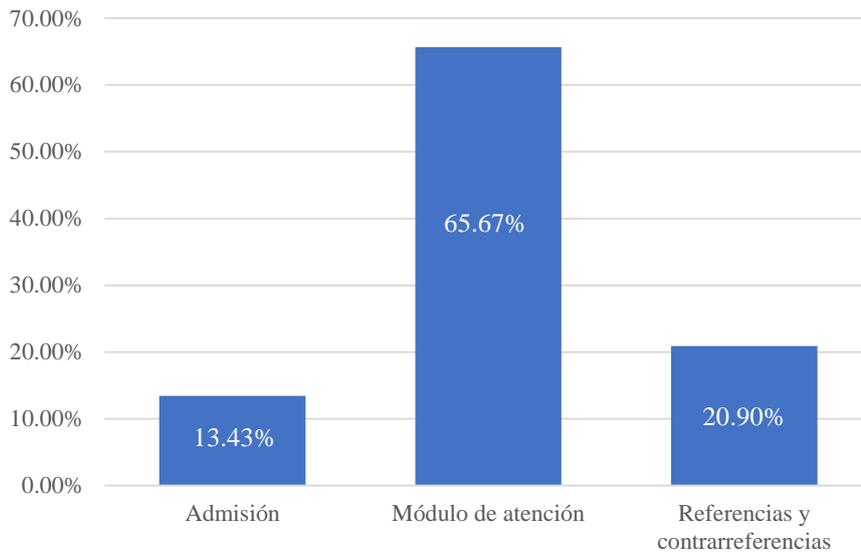
Tabla N°09 – Área donde Labora
 “Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Admisión	9	13.433%
	Módulo de atención	44	65.672%
	Referencias y contrarreferencias	14	20.895%
	Total	67	100,0

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°09 y gráfico N°09, en relación al área donde labora, se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para “Módulo de atención” con 44 participantes llegando al porcentaje de 65.672%, seguido de “Referencias y contrarreferencias” con 14 participantes llegando al porcentaje de 20.895%. y de “Admisión” con 9 participantes llegando al porcentaje de 13.433%.

Figura N°09 – Área donde labora



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

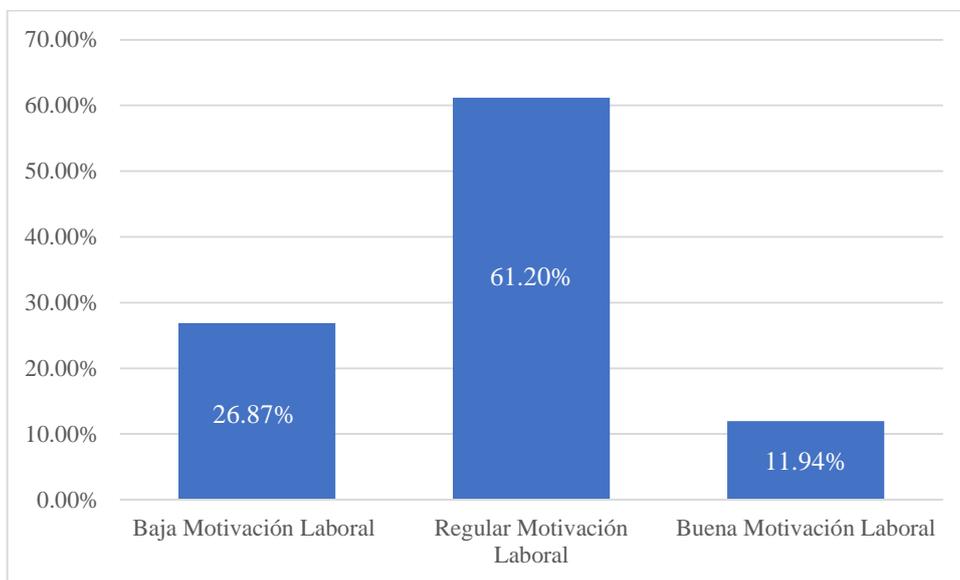
Tabla N°10 – Motivación Laboral
 “Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja Motivación Laboral	18	26.865%
	Regular Motivación Laboral	41	61.195%
	Buena Motivación Laboral	8	11.940%
	Total	67	100,000%

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°10 y gráfico N°10, en relación a la Motivación Laboral, se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para el nivel “Regular Motivación Laboral” con 41 participantes llegando al porcentaje de 61.195%, seguido de “Baja motivación laboral” con 18 participantes llegando al porcentaje de 26.865%. y “Buena motivación laboral” con 8 participantes llegando al porcentaje de 11.940%.

Figura N°10 – Motivación Laboral



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Tabla N°11 – Motivación Intrínseca

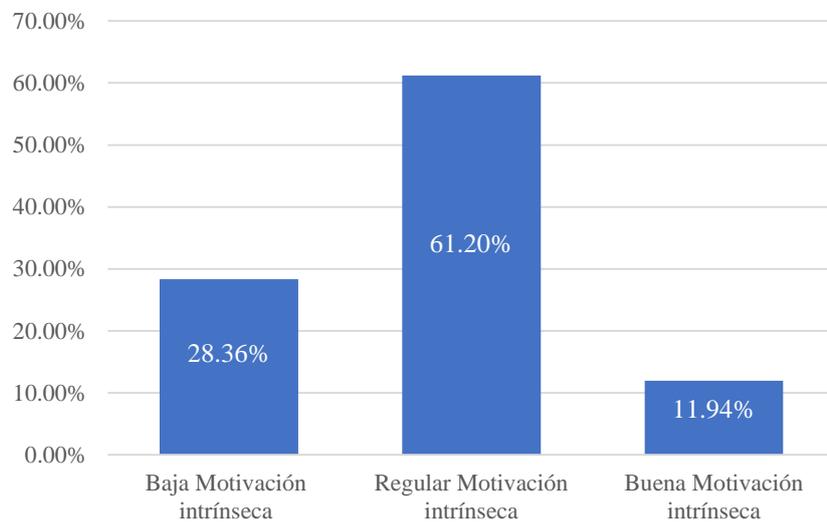
“Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja Motivación intrínseca	19	28.358 %
	Regular Motivación intrínseca	37	61.195%
	Buena Motivación intrínseca	11	11.940%
	Total	67	100,000%

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°11 y gráfico N°11, en relación a la Motivación Laboral en su dimensión intrínseca, se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para el nivel “Regular Motivación Laboral” con 37 participantes llegando al porcentaje de 61.195%, seguido de “Baja motivación intrínseca” con 19 participantes llegando al porcentaje de 28.358%. y “Buena motivación intrínseca” con 11 participantes llegando al porcentaje de 11.940%.

Figura N°11 – Motivación Intrínseca



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

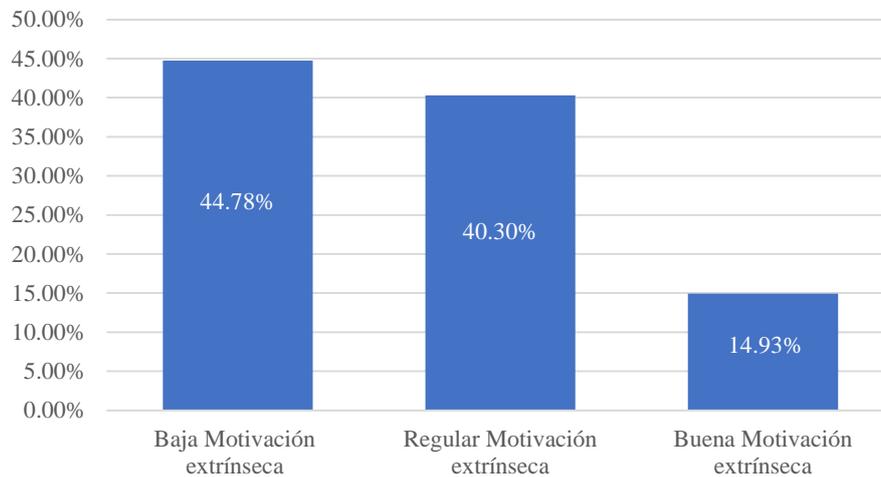
Tabla N°12 – Motivación Extrínseca

“Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

		Frecuencia	Porcentaje
		a	
Válido	Baja Motivación extrínseca	30	44.776%
	Regular Motivación extrínseca	27	40.298%
	Buena Motivación extrínseca	10	14.925%
	Total	67	100,000%

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°12 y gráfico N°12, en relación a la Motivación Laboral en su dimensión motivación extrínseca, se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para el nivel “Baja Motivación extrínseca” con 30 participantes llegando al porcentaje de 44.776%, seguido de “Regular motivación extrínseca” con 10 participantes llegando al porcentaje de 40.298%. y “Buena motivación extrínseca” con 10 participantes llegando al porcentaje de 14.925%.

Figura N°12 – Motivación Extrínseca



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Tabla N°13 – Motivación Social

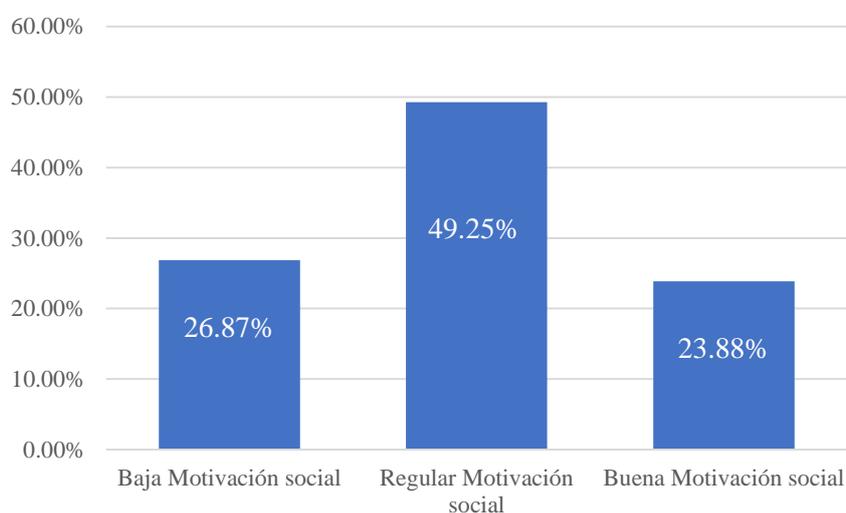
“Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

		Frecuencia	Porcentaje
		a	
Válido	Baja Motivación social	18	26.866%
	Regular Motivación social	33	49.253%
	Buena Motivación social	16	23.881%
	Total	67	100,000%

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°13 y gráfico N°13, en relación a la Motivación Laboral en su dimensión motivación social, se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para el nivel “Regular Motivación social” con 33 participantes llegando al porcentaje de 49.253%, seguido de “Baja motivación social” con 18 participantes llegando al porcentaje de 26.866%. y “Buena motivación extrínseca” con 16 participantes llegando al porcentaje de 23.881%.

Figura N°13 – Motivación Social



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Tabla N°14 – Productividad

“Motivación laboral y productividad entre el personal de atención al público de los hospitales de EsSalud, Ica-2022”

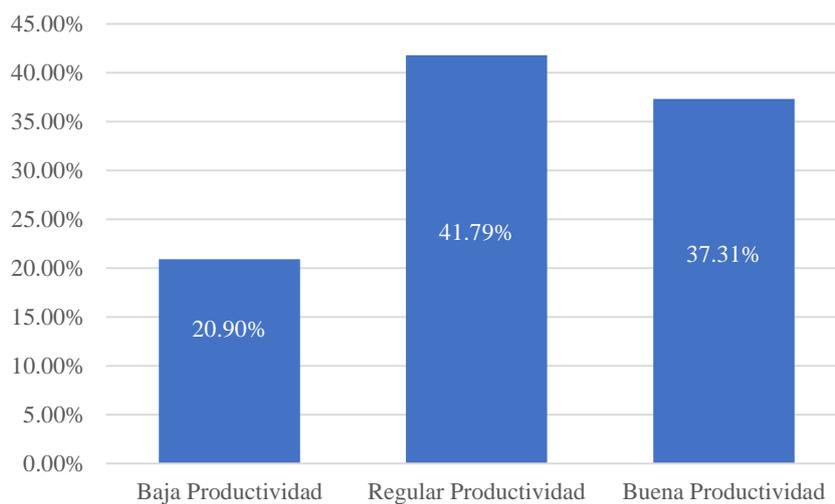
		Frecuenci	
		a	Porcentaje
Válido	Baja Productividad	14	20.896%
	Regular Productividad	28	41.791%

Buena Productividad	25	37.313%
Total	67	100,000%

Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

Interpretación: De acuerdo a la Tabla N°14 y gráfico N°14, en relación a la Productividad, se obtiene distribuciones con mayor frecuencia para el nivel “Regular Productividad” con 28 participantes llegando al porcentaje de 41.791%, seguido de “Buena productividad” con 25 participantes llegando al porcentaje de 37.313%. y “Baja Productividad” con 14 participantes llegando al porcentaje de 20.896%.

Figura N°14 – Productividad



Datos recolectados según Base de Datos. IBM v.26

6.2 ANALIS INFERENCIAL

Prueba de Normalidad

Se ha realizado la prueba de Normalidad de Kolmogorov - Smimov^a donde el valor de $p < 0.05$, por lo que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ya que no existe homogeneidad.

Ho Datos se distribuyen normalmente

Ha Datos no se distribuyen normalmente

Tabla 15: Prueba de Normalidad
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Motivación Laboral	Productividad
N		67	67
Parámetros normales, b	Media	21,8182	30,1250
	Desviación estándar	3,41422	4,17712
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,101	,182
	Positivo	,101	,167
	Negativo	-,080	-,180
Estadísticas de prueba		,103	,180
Sig. Asintótico(bilateral)		,002c	,002c
a. La distribución de prueba es normal			
b. Se calcula a partir de datos			
c. Corrección de Significación de Lilliefors			

Los resultados indican que los datos son no paramétricos, por lo que se empleó Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis general

Ha: Existe relación entre la motivación laboral y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

Ho: No existe relación entre la motivación laboral y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

P-valor establecido: 5% = 0.05

Estadígrafo a utilizar: Rho de Spearman (tabla 3 x 3)

Tabla N°16 – Contrastación Hipótesis General-Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Rho de Spearman n	0,318	0,047	8,451	0,03
N de casos válidos		67			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación: De acuerdo a las medidas entre las variables con categorías ordinales se obtiene un coeficiente de correlación de 0.318 significando una correlación lineal positiva leve, error estándar asintótico de 0.047 (error de 0.47%), con una T aproximada de 8.451 fuerte magnitud para no aceptar la hipótesis nula y una significancia 0.03

Conclusión: Debido a que el p-valor obtenido (0.03) es menor al establecido (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación de que: Existe relación significativa entre la motivación laboral y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

Contrastación de hipótesis específica 1

Ha: existe relación entre la motivación Intrínseca y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

Ho: No existe relación entre la motivación intrínseca y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

P-valor establecido: 5% = 0.05

Estadígrafo a utilizar: Rho de Spearman (tabla 3 x 3)

Tabla N°17 – Contrastación Hipótesis Específica 1-Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Rho de Spearman	0,418	0,017	12,777	<0,001
N de casos válidos		67			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación: De acuerdo a las medidas simétricas entre las variables con categorías ordinales se obtienen un coeficiente de correlación de 0.418 significando una correlación lineal positiva moderada, error estándar asintótico de 0.017 (error de 0.17%), con una T aproximada de 12.77 fuerte magnitud para no aceptar la hipótesis nula y una significancia < 0.001 .

Conclusión: Debido a que el p-valor (<0.001) es menor al establecido (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación de que: Existe relación significativa entre la dimensión motivación intrínseca y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

Contrastación de hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre la motivación extrínseca y la productividad y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

Ho: No existe relación entre la motivación extrínseca y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

P-valor establecido: 5% = 0.05

Estadígrafo a utilizar: Rho de Spearman (tabla 3 x 3)

Tabla N°18 – Contrastación Hipótesis Específica 2-Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Rho de Spearman	0,013	0,788	1,421	0,230
N de casos válidos		67			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación: De acuerdo a las medidas simétricas entre las variables con categorías ordinales se obtiene un coeficiente de correlación de 0,013 significando la no existencia de correlación lineal, con error estándar asintótico de 0.788 (error de 78.80%), con una T aproximada de 1.421 fuerte magnitud para aceptar la hipótesis nula y una significancia de 0.230.

Conclusión: Debido a que el p-valor (0.230) es mayor al establecido (0.05), se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula de que: No existe relación significativa entre a dimensión motivación extrínseca y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

Contrastación de hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre la a motivación social y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

Ho: No existe relación entre la motivación social y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

P-valor establecido: 5% = 0.05

Estadígrafo a utilizar: Rho de Spearman (tabla 3 x 3)

Tabla N°19 -Contrastación Hipótesis Específica 3- Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Rho de Spearman n	0,386	0,011	15,352	<0,001
N de casos válidos		67			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación: De acuerdo con la medidas asimétricas entre las variables con categorías ordinales se obtiene un coeficiente de correlación de 0.386 significando la existencia de correlación lineal positiva débil, con error estándar asintótico de 0.011 (error de 1.1%), con una T aproximada de 15.352 fuerte magnitud para no aceptar la hipótesis nula y una significancia de <0.001.

Conclusión: Debido a que el p-valor obtenido (<0.001) es menor al establecido (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación de que: Existe relación significativa entre la dimensión motivación social y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.

CAPÍTULO VII: DISCUSION DE RESULTADOS

Debido a que el p-valor obtenido (0.03) es menor al establecido (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación en la que se menciona que: Si existe relación significativa entre motivación laboral y la productividad del personal del personal de atención al público en los hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022

Estos resultados son similares a los desarrollados por Quezada, M. y Torres T., Q. (2017). Artículo titulado: Representaciones sociales de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la salud, La Piedad, Michoacán, México.

Se concluye que que la satisfacción, el reconocimiento, el respeto, y un buen entorno laboral y además de la importancia de la capacitación y estímulo laboral de las autoridades, repercuten en el buen empeño laboral

También concuerda con el estudio realizado por Barreto, H. (2020). Tesis titulada: “Influencia de la motivación en el nivel de productividad laboral del personal sanitario del Hospital Aurelio Diaz Ufano.

Concuerda con el estudio realizado por Matos (2019) en su trabajo El método de casos y el aprendizaje significativo de los estudiantes del tercer ciclo de una universidad de Lima, 2018. El cual concluyó según la prueba Rho de Spearman en cuanto al grado de correlación entre las variables se obtuvo 0,339, significa que existe baja relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula. Por lo tanto, existe relación entre el método de casos y el aprendizaje significativo en los estudiantes del tercer ciclo de una universidad de Lima 2018.

Finalmente concuerda con el estudio de Lizana, D. y Samamé, R. (2021). Tesis denominada: Diseño de estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Sullana S.A, en el distrito de Olmos, 2019.

El propósito de esta investigación fue analizar la motivación y desarrollar un plan de diseño estratégico que contribuya a mejorar la productividad de los colaboradores de la Caja Sullana S.A. del distrito de Olmos. Para lo cual, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, y como formas de recolección de datos, la técnica de observación directa y el instrumento cuestionarios, aplicados a una población de 30 colaboradores de esta empresa. Como resultado, se confirmó que la motivación de los empleados ejerce un efecto positivo en su productividad, y que esta está supeditada al tipo de ambiente en el que estos desarrollan sus actividades, la fijación de metas y la obtención de beneficios – tales como bonificaciones adicionales- al cumplirlas.

CONCLUSIONES

1.- Debido a que el p-valor obtenido (0.03) es menor al establecido (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación de que: existe relación significativa entre la motivación laboral y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022. Por lo que se concluye que una adecuada motivación permite una mejor productividad del personal de atención al público.

2.- El p-valor (<0.001) resulta menor al establecido siendo (0.05), por lo que se rechazaría la hipótesis nula y se aceptaría la hipótesis de investigación de que: si existe relación significativa entre la dimensión motivación intrínseca y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022. Por lo que se concluye que una adecuada motivación intrínseca permite una mejor productividad del personal de atención al público.

3.- Debido a que el p-valor (0.230) es mayor al establecido (0.05), se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula de que: No existe relación significativa entre la dimensión motivación extrínseca y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022. Por lo que se concluye que una adecuada motivación extrínseca permite una mejor productividad del personal de atención al público.

4.- Debido a que el p-valor obtenido (<0.001) es menor al establecido (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación de que: Existe relación significativa entre la dimensión motivación social y la productividad del personal de atención al público en los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022. Por lo que se concluye que una adecuada motivación social permite una mejor productividad del personal de atención al público.

RECOMENDACIONES

1.- Recomendar a las autoridades del área de Gestión del talento humano se capacite en forma sostenida a los colaboradores mediante cursos extrainstitucionales de atención al cliente, salud mental, habilidades blandas e interpersonales de manera in house en la modalidad presencial, semipresencial y virtuales; se dote de mejores medios como equipamientos de trabajo, se realice reconocimiento salariales, reconocimiento al esfuerzo, horarios que permitan realizar actividades físicas y de ocio. Asimismo se distinga el desempeño en la productividad en forma mensual.

2.- Dotar de los medios adecuados para realizar las actividades laborales en forma adecuada, tales como equipamiento, infraestructura, softwares, flexibilidad de horarios, controles de prevención de salud, técnicas para mejor atención.

3.- Se realice distinciones en forma mensual por reconocimiento al esfuerzo laboral, reconocimiento salarial, días de descanso u horarios que permitan realizar actividades físicas y recreativas o de descanso, fomento de charlas, capacitaciones en forma sostenida que le permitan elevar la calidad de los niveles de atención a los pacientes.

4.- Fomentar mediante reuniones de equipos de trabajo, la integración, las relaciones cordiales, realizando actividades los fines de mes para saludar a los cumpleaños, los logros alcanzados, distinciones a colaboradores, convenios que mejoren las actividades profesionales y laborales tanto a nivel individual como familiar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. Stacy (1976). *Teoría de la equidad: hacia una teoría general de la interacción social*, Academic Press, pp. 267-300.
- Aguinis, H., & Edwards, J. R. (2014). *Methodological wishes for the next decade and how to make wishes come true*. *Journal of Management Studies*, pp. 143–174.
- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*. Cengage Learning
- Ancona A., M. del C., & del S. García-Muñoz A. Cecilia, C. G. M. (2012). Motivación laboral en empleados administrativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, vol.5, número 4. pp. 121-134.
- Aquino, R. (2013). *La motivación y su relación con la productividad del departamento de servicio al cliente de la unidad de generación, comercialización y distribución de energía eléctrica de la ciudad de guayaquil en el primer trimestre del año 2011*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10382>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. (6^{ta} ed.). Editorial Episteme.

- Barreto, H. (2020). *Influencia de la motivación en el nivel de productividad laboral del personal sanitario del Hospital Aurelio Diaz Ufano*. [Tesis magistral, Universidad César Vallejo de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo de Lima. <https://core.ac.uk/download/pdf/368576609.pdf>
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. (2^{da} ed.). Editorial La Muralla. S.A
- Blake, O. (1997) “*La Capacitación Un Recurso Dinamizador de las Organizaciones*”. Ediciones Macchi.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S.M (1993). *Expanding the criterion domain to include element of contextual performance requirements*. Human Performance. Vol. 6, pp.1- 21.
- Campbell, J., Gasser, M., & Oswald, F.L (1996). *The substantive nature of job performance variability*. Jose-Bass
- Campbell, J. P, McCloy, R.A, Oppler, S.H & Sager, C.E (1993). *A Theory of Performance*. In N. Schmitt y W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organization* vol. 43. Pp. 33-70
- Cejas M., M., & Acosta, J. A. (2012). *Capacitación Laboral: Alcances y perspectivas en tiempos complejos*. Anuario del Instituto de Derecho Comparado de la Universidad de Carabobo, vol.35, ISSN 1313-5852.
- Cepeda C., S., Salguero. A., O., & Sánchez G., Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited*. Universidad Piloto de Colombia.
- Chiavenato, I. (2007) “*Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*”. McGraw Hill.
- De la Mora, G. (2003). *Psicología del Aprendizaje I*. México: Editorial Progreso
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). *Perceived organizational support*. Journal of Applied Psychology, 71, pp. 500-507.
- Espinel, J. y Romero, B. (2022). *La motivación laboral y la productividad en Compartamos Financiera, agencia San Camilo, Arequipa 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89581>

Gavini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Argentina: UAI Editorial. Teseo. Recuperado de <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictoresdel-rendimiento-laboral.pdf>

García, T, P. (2020). *El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización*. Universidad de Navarra.

García, J.A., Ramos, C.D. & Ruíz, G. (2009). *Estadística Empresarial*. Servicio Publicaciones UCA.

Geraldo, L. A., Soria, J. J., Rosello, M. J., & Buendia, K. M. (2020). *Modelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente. Caso: Institución Educativa Emblemática Isabel la Católica, Lima – Perú*. Apuntes Universitarios, pp. 157 - 170. <https://doi.org/10.17162/au.v11i1.561>

Grönroos, C. y Ojasalo, K. (2004): Service Productivity: Towards a Conceptualization of the Transformation of Inputs Into Economic Results in Services. *Journal of Business Research*. New York: Apr 2004. 57 (4), 414-423. ISSN: 0148-2963

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Editorial Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5, p. 714.

Herzberg, F.; Mausner, B., Snyderman, B., (1959). *La motivación para trabajar*. Nueva York: Wiley.

Iparraguirre, F. (2020). *Motivación laboral y factores de productividad en los trabajadores del área comercial del BBVA oficina Pucallpa, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4058>

Ipanama, K. y García, J. (2020). *Motivación y su relación con la productividad en los colaboradores de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, 2019*. [Tesis de bachillerato, Universidad César Vallejo]. Repositorio de

Jaen, D. M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España.

Kaletsky, Rick (2004). *Proper Incentive*. Industrial Safety & Hygiene News; Vol. 38, N°8.

Koopmans, L., Bernaards, C. M, Hildebrandt, V.H., de Vet, H. & Van Der Beek, A. (2014). *Construct validity of the individual work performance questionnaire*. Journal of Occupational and Environmental Medicine, pp. 331-337.

Lizana, D. y Samamé, R. (2021). *Diseño de estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Sullana S.A, en el distrito de Olmos, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7939>

Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. Prentice Hall.

López, A. (2016). *Presupuesto de Producción*. Instituto Universitario de Tecnología “Antonio José de Sucre”. Núcleo Lara.

McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Narcea, S.A. Ediciones.

Mendoza, M. (2022). *Motivación y productividad de los empleados de la distribuidora. DistriKazuy S.A. de la ciudad de Cuenca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7622>

- Moreno, I. (2006). Todos tenemos tiempo. Nuevas prácticas del tiempo libre en el siglo XXI. Buenos Aires: Editorial Lumen-Humanitas
- Murphy, K. (1990). *Job performance and productivity. Psychology in organizations: Integrating science and practice*. pp. 157- 176.
- Navas, E., Aponte, G., & Luna, B. (2014). *La tecnología*. Red de revistas científicas de América latina del caribe, España y Portugal, 158 - 163.
- Tejada, C. y Larriega, J. (2018). *Motivación laboral y productividad en el área de soluciones al cliente de Scotiabank Perú, San Isidro, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup]. Repositorio de la Universidad Privada Telesup. <https://repositorio.utesup.edu.pe/handle/UTELESUP/809>
- Palací, FJ; Peiró, JN. (1995). La incorporación a la empresa. Valencia; Promolibro.
- Poropat, A. (2002). *New Models of Work Performance and Their Implications for Employment Relations*. Employee Performance and Well-Being. pp.1–11
- Quezada, M. y Torres T., Q. (2017). *Representaciones sociales de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la salud, La Piedad, Michoacán, México. Revista Salud Bosque, 7(1), 29-41*
<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RSB/article/view/2093>
- Quispe, S. (2017). *La motivación y la productividad laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13040>
- Ramírez, Y. (2021). *La motivación laboral y su relación con la productividad en la industria de hidrocarburos en Colombia*. [Tesis de especialidad, Fundación Universidad de América] Repositorio institucional de la Fundación Universidad de América. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8727>

- Reeve, J. M. (2010). *Motivación y emoción*. McGraw-Hill.
- Rhoades, L., Einsenberger, R. (2002). *Perceived organizational support: a review of the literature*. Journal of applied Psychology, 87, pp.698-714.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Education.
- Robbins, S.P. (2005) *Essentials of Organizational Behavior*, Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rogers. C. (1961). *El proceso de convertirse en persona*. Boston: Houghton Mifflin
- Rutkauskas, J. y Paulavičièn, E. (2005): Concept of Productivity in Service Sector. Engineering Economics. 3 (43) Influence Of Quality Management Of The Country's Economy. ISSN: 1392-2785
- Salgado, J. F., & Cabal, Á. L. (2011). *Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol.27, núm 2, pp. 75–91.
- Schein, E.H (1968): *Organizational Socialization and Professional of Management*. Industrial Management, vol. 9, pp. 1-6.
- Schoorman, F. D., & Mayer, R. C. (2008). *The value of common perspectives in selfreported appraisals: You get what you ask for*. Organizational Research Methods, pp. 148–159.
- Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. Macmillan
- Silva, A. (2015). *La motivación y su relación con la productividad laboral del personal administrativo de la empresa Electric S.A de C.V. en Tijuana Baja California*. [Tesis magistral, Universidad Autónoma de Baja California]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Baja California. <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/5626/1/TIJ113635.pdf>

- Supo, J. (2014). *Cómo probar una Hipótesis: El ritual de la significancia estadística*. Bioestadístico EIRL
- Supo, J. & Zacarías, H. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales* (3ª ed.). Independently Published. <https://books.google.com.pe/books?id=WruXzQEACAAJ>
- Supo, J. (2015). *Técnicas de recolección de datos: Cuando la unidad de estudio es un individuo*. Bioestadístico EIRL
- Valdivia. M., E. (2014). *La supervisión como actividad primordial en el desarrollo profesional del IQI*. Insitituto Politécnico Nacional de México.
- Varela, O. E., & Landis, R. S. (2010). *A General Structure of Job Performance: Evidence from Two Studies*. *Journal of Business and Psychology*, pp. 625–638
- Vélaz, José (1996) *Motivos y motivación en la empresa*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=119201>
- Villamil, J. (2003). *Productividad y cambio tecnológico en la industria colombiana*. *Revista Economía y Desarrollo*, vol. 2, núm. 1. Pp. 153.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. (1996). *Comparative analysis of the reliability of job performance ratings*. *Journal of Applied Psychology*, pp.557–574
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Nueva York: Wiley

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: “MOTIVACIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD ENTRE EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LOS HOSPITALES DE ESSALUD, ICA- 2022”							
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de relación entre motivación laboral y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022?	Determinar el nivel de relación entre motivación laboral y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022	Existe relación significativa entre la motivación laboral y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022	VARIABLE: X MOTIVACIÓN LABORAL	Motivación intrínseca.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción personal • Aceptación • Empeño • Salud 	1 2 3 4	Tipo: Básica. Nivel: Descriptivo Corelacional. Método: Hipotético-deductivo. Diseño: No experimental.
				Motivación extrínseca.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento salarial • Reconocimiento al esfuerzo • Ocio • Capacitación 	5 6 7 8	
				Motivación social.	<ul style="list-style-type: none"> • Integración • Relaciones cordiales • Apoyo organizacional. • Reconocimiento laboral 	9 10 11 12	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		Enfoque: Cuantitativo.
P.E.1: ¿Cuál es el nivel de relación entre motivación intrínseca y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022?	OE 1. Establecer el nivel de relación entre motivación intrínseca y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022	Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022	VARIABLE: Y PRODUCTIVIDAD	Factores de la productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de producción • Recursos para la producción • Presupuesto para la producción 	1 2 3	Población: 80 personas de atención al público de los Hospitales de Ica. Muestra: 67 trabajadores de los Hospitales de Ica.
				Desarrollo de la producción	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de manejo del producto • Uso de medios adecuados 	4 5	

motivación extrínseca y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022?	motivación extrínseca y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022	motivación extrínseca y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022			• Supervisión	6	Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario.
P.E.3. ¿Cuál es el nivel de relación entre la motivación social y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica 2022?	O.E.3: Establecer el nivel de relación entre la motivación social y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022	Existe relación significativa entre la motivación social y la productividad en el personal de atención al público de los Hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022.		Desempeño en la productividad	• Uso de herramientas tecnológicas	7	
					• Optimización de organización tecnológica	8	
				Recursos para la producción	• Cumplimiento de metas	9	
					• Equipamiento de producción	10	
					• Disponibilidad de recursos	11	
					• Uso de medios tecnológicos productivos	12	
					•		

2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Por favor completar sus datos generales:

Edad: () Sexo: () Masculino () Femenino

Hospital: () Augusto Hernández () Félix Torrealva ()

Carga familiar: () Si () No

Estado civil: () Soltero () Casado () Conviviente () Divorciado

Tiempo de experiencia en la profesión: () < 5 años () 5-10 años () > 10 años

Tiempo de experiencia en el Servicio donde labora: () < 5 años () 5-10 años () > 10 años.

Situación laboral: () CAS () Nombrado.

Área donde labora:

Lea las preguntas y marque una sola alternativa con (X). Son anónimas, sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

MOTIVACIÓN LABORAL							
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Calificación				
			1	2	3	4	5
Motivación intrínseca	Satisfacción personal	1. Mi trabajo me hace sentir pleno.					
	Aceptación	2. Este trabajo tiene un significado positivo en mi vida.					
	Empeño	3. Mi trabajo me hace sentir productivo.					
	Salud	4. Mi trabajo me mantiene sano					
Motivación extrínseca	Reconocimiento salarial	5. Siento que mi paga reconoce mi esfuerzo					
	Reconocimiento al esfuerzo	6. En este empleo puedo prosperar económicamente si me esfuerzo					
	Ocio	7. Mi trabajo me mantiene ocupado y alejado de los vicios.					
	Capacitación	8. La institución promueve un aprendizaje colectivo o grupal entre los trabajadores.					
Motivación social	Integración	9. Estoy a gusto con el trato que recibo de mis compañeros de trabajo					
	Relaciones cordiales	10. Las relaciones con los compañeros de trabajo desarrollan una comunicación eficaz.					

	Apoyo organizacional	11. La institución vela por las necesidades económicas, salud u otros en caso de emergencias familiares.					
	Reconocimiento laboral	12. Se me considera una persona confiable para la organización					

PRODUCTIVIDAD							
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Calificación				
			1	2	3	4	5
Factores de la productividad	Tiempo de producción	1. Se cuenta con el tiempo suficiente y necesario para la realización del trabajo asignado.					
	Recursos para la producción	2. Se cuenta con los recursos materiales para la realización del trabajo.					
	Presupuesto para la producción	3. Se cuenta con el presupuesto suficiente para la realización del trabajo.					
Desarrollo de la producción	Sistema de manejo del producto	4. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.					
	Uso de medios adecuados	5. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					
	Supervisión	6. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.					
Desempeño en la productividad	Uso de herramientas tecnológicas	7. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo en el uso de tecnología.					
	Optimización de organización tecnológica	8. Consulta e investiga manuales o aplicativos técnicos que tengan relación con su trabajo.					
	Cumplimiento de metas	9. Cumple con las metas que se le asigna.					
Recursos para la producción	Equipamiento de producción	10. Se cuenta con el equipamiento necesario y adecuado para la realización del trabajo.					
	Disponibilidad de recursos	11. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					
	Uso de medios tecnológicos productivos	12. Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo actualizándose continuamente.					

3. Fichas de validación de instrumentos

I. Datos Generales

1.1 Apellidos y nombres del experto:

1.2 Grado académico:

1.3 Cargo e Institución donde labora:

1.4 Título de la investigación: **Motivación laboral y productividad del personal de atención al público de los hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022**

1.5 Autor del instrumento: **Ivonne Aleida Boada cavero**

1.6 Doctorado/Mención: **ADMINISTRACION**

1.7 Nombre del instrumento: **FICHA DE VALIDACION**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 81-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

.....

FIRMA DE JUEZ EXPERTO

DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **HARRY LEVEAY BARTRA**
- 1.2 Grado académico: **Dr. en Salud Publica/ Ph. en Investigación Bioestadística**
- 1.3 Cargo e Institución donde labora: **Medico Cirujano, H. Regional / Docente Universitario: Universidad Nacional San Luis Gonzaga y San Juan Bautista**
- 1.4 Título de la investigación: **Motivación laboral y productividad del personal de atención al público de los hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022**
- 1.5 Autor del instrumento: **Ivonne Aleida Boada caverro**
- 1.6 Doctorado/Mención: **ADMINISTRACION**
- 1.7 Nombre del instrumento: **FICHA DE VALIDACION**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					80
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					88
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					80	828
TOTAL						90.8

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):18.1

VALORACIÓN CUALITATIVA: **ADECUADA**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **95%**

Lugar y fecha: Ica 24 de Agosto 2022



Harry Leveay Bartra Ph. D
 C.M.P. 27304 R.N.E. 11562
 ESPECIALISTA EN CIRUGÍA
 Mg. y Dr. en Salud Pública
 Ph. D. en Investigación Bioestadística

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto: Paco Márquez Urbina
- I.2 Grado académico: Doctor en Administración de Empresas
- I.3 Cargo e Institución donde labora: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica
- I.4 Título de la investigación: Motivación laboral y productividad del personal de atención al público de los hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022**
- I.5 Autor del instrumento: **Ivonne Aleida Boada cavero**
- I.6 Doctorado/Mención: **ADMINISTRACION**
- I.7 Nombre del instrumento: **FICHA DE VALIDACION**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					96
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					94
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					98
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					88
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					92
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					98
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					82
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					96
SUB TOTAL						929
TOTAL						92.9

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):18.58

VALORACIÓN CUALITATIVA: ADECUADA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: 97%

Lugar y fecha: 27.08.22



.....
FIRMA DE JUEZ EXPERTO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: **MORALES LOAIZA ANTONIO ALONSO**

1.2 Grado académico: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.**

1.3 Cargo e Institución donde labora: **UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.**

1.4 Título de la investigación: **Motivación laboral y productividad del personal de atención al público de los hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022**

1.5 Autor del instrumento: **Ivonne Aleida Boada cavero**

1.6 Doctorado/Mención: **ADMINISTRACION**

1.7 Nombre del instrumento: **FICHA DE VALIDACION**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					94
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					96
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					88
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				78	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					94
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				78	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					396	467
TOTAL						863

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):17.26

VALORACIÓN CUALITATIVA: ADECUADA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: 90%

Lugar y fecha: ICA 27 de Agosto de 2022.



.....

FIRMA DE JUEZ EXPERTO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DATOS GENERALES

I.1 Apellidos y nombres del experto: Aparcana Quijandria Pedro Martin Jesus

I.2 Grado académico: Doctor en Administración

I.3 Cargo e Institución donde labora: Universidad Alas Peruanas

I.4 Título de la investigación: **Motivación laboral y productividad del personal de atención al público de los hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022**

I.5 Autor del instrumento: **Ivonne Aleida Boada caverro**

I.6 Doctorado/Mención: **ADMINISTRACION**

I.7 Nombre del instrumento: **FICHA DE VALIDACION**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					88
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					96
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					98
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					88
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					80	825
TOTAL						905

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):18.1

VALORACIÓN CUALITATIVA: Adecuado

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: 94%

Lugar y fecha: Ica 28 de agosto de 2022

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Blanco Contreras Carlos

1.2 Grado académico: Doctor en educación

1.3 Cargo e Institución donde labora: Docente UTP

1.4 Título de la investigación: **Motivación laboral y productividad del personal de atención al público de los hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022**

1.5 Autor del instrumento: **Ivonne Aleida Boada cavero**

1.6 Doctorado/Mención: **ADMINISTRACION**

1.7 Nombre del instrumento: **FICHA DE VALIDACION**

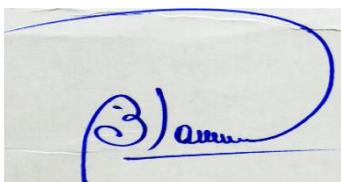
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						880
TOTAL						880

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):17.6

VALORACIÓN CUALITATIVA: ADECUADA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: 90%

Ica 27 de Agosto 2022



.....
FIRMA DE JUEZ EXPERTO

26	23	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	
27	24	2	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2
28	25	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	26	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
30	27	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
31	28	3	5	3	3	3	4	3	5	4	2	2	2	2	5	3	3	3	4	3	5	4	2	4	2
32	29	4	3	3	3	3	4	3	5	4	2	3	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	2	4	2
33	30	5	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	1	1	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4
34	31	5	3	1	1	1	4	3	4	4	4	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4
35	32	3	3	5	2	4	5	2	5	5	5	4	5	3	4	5	2	4	5	2	5	5	5	5	3
36	33	3	4	5	5	3	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	2	5
37	34	5	4	2	5	4	3	5	4	3	2	5	2	4	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4
38	35	5	5	5	5	5	2	2	5	3	4	4	5	2	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	4
39	36	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4
40	37	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2
41	38	2	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2
42	39	3	3	4	3	5	2	3	3	5	3	2	4	4	2	4	3	5	2	3	3	5	3	4	5
43	40	3	2	3	3	5	4	5	4	5	2	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	2	3	4
44	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	42	1	3	5	5	4	2	3	1	4	2	4	5	5	4	2	2	1	3	1	4	2	3	5	1
46	43	5	1	4	3	5	3	2	5	5	5	3	2	3	4	3	5	3	5	4	5	5	3	4	3
47	44	5	1	4	1	3	5	3	5	5	4	3	3	5	1	4	1	3	5	3	5	5	4	4	2
48	45	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	46	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1
50	47	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
51	48	3	2	3	1	1	3	3	4	3	2	5	4	3	3	3	1	1	3	3	4	3	2	3	3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
52	49	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2		
53	50	5	4	2	1	3	4	4	4	5	4	2	2	4	2	2	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
54	51	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
55	52	5	2	2	3	3	4	5	5	5	5	3	2	5	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
56	53	5	1	1	1	1	3	1	1	3	4	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	1	1	3	1	1	3	4	1	1	
57	54	5	3	1	1	1	3	2	3	5	4	3	2	1	4	1	1	1	3	2	3	5	4	3	1	3	2	3	5	4	3	1	
58	55	5	4	2	5	4	3	5	4	3	2	5	2	4	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4	3	5	4	3	2	2	4	
59	56	5	5	5	5	5	2	2	5	3	4	4	5	2	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	4	2	2	5	3	4	4	4	
60	57	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	
61	58	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	3	3	2	2	3	5	2
62	59	2	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
63	60	3	3	4	3	5	2	3	3	5	3	2	4	4	2	4	3	5	2	3	3	5	3	4	5	2	3	3	5	3	4	5	
64	61	3	2	3	3	5	4	5	4	5	2	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	2	3	4	4	5	4	5	2	3	4	
65	62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	63	1	3	5	5	4	2	3	1	4	2	4	5	5	4	2	2	1	3	1	4	2	3	5	1	3	1	4	2	3	5	1	
67	64	5	1	4	3	5	3	2	5	5	5	3	2	3	4	3	5	3	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	3	
68	65	5	1	4	1	3	5	3	5	5	4	3	3	5	1	4	1	3	5	3	5	5	4	4	2	5	3	5	5	4	4	2	
69	66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	67	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	

5: Consentimiento informado

(Debe ser redactado por el investigador de acuerdo a la estructura de su investigación y los principios éticos correspondiente)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

NO APLICABLE

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

(Para que se va a realizar el estudio)

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN

(Metodología a seguir para la toma de información)

RIESGOS

(Riesgos que se podrían presentar para el que brinda información)

BENEFICIOS

(Beneficios que se podrían presentar para la institución del que brinda información). No representa ningún tipo de beneficio económico para el encuestado)

COSTOS

(Costos que se podrían presentar para el que brinda información). No representa ningún costo para el encuestado ni para su institución.

INCENTIVOS O COMPENSACIONES

(Incentivos o compensaciones que se le podrían dar a el que brinda información)

TIEMPO

(Duración de la toma de información)

CONFIDENCIABILIDAD

(Participación voluntaria y anónima, de ser el caso). Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen. En fe de lo cual firmo a continuación:

Apellidos y Nombres

DNI N° _____

6: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo

SOLICITA: Autorización para realizar
trabajo de investigación

Señor:

DR. JOSE HERNANDEZ ANCHANTE

Gerente de la Red Asistencial Ica

EsSalud



Yo, IVONNE ALEIDA BOADA CAVERO, identificada con DNI: 22271017, con domicilio en la Urb. Puente Blanco D-12, II Etapa, trabajadora del Hospital “Augusto Hernández de la Red Asistencial de Ica”, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que, habiendo realizado mis estudios de Doctorado en Administración, y siendo un requisito indispensable la presentación de una investigación para la titulación del mencionado doctorado, solicito a usted la autorización para realizar el trabajo de investigación denominado: **MOTIVACION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE ATENCION AL PÚBLICO DE LOS HOSPITALES DE EsSALUD – ICA, 2022**, en los establecimientos de EsSalud de la ciudad de Ica, la misma que tiene como finalidad única obtener la titulación del Doctorado antes mencionado.

Por lo expuesto, solicito a usted acceder a mi solicitud, favor que espero alcanzar
Ica, 26 de Agosto del 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ivonne Boada Cavero", written over a horizontal dashed line.

Ivonne Aleida Boada Cavero

DNI: 22271017

Cc/oficina de capacitación

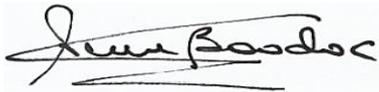
7. Declaratoria de autenticidad de tesis

DECLARACIÓN JURADA

Por medio de la presente la que suscribe, Mg. Ivonne Aleida Boada Cavero, egresada del Doctorado en Administración de la Universidad Alas Peruanas, identificado con DNI N° 22271017, declaro expresamente que soy la autora de la presente Tesis, el cual obedece plenamente a las investigaciones realizadas sobre Motivación laboral y productividad del personal de atención al público de los hospitales de EsSalud de Ica en el año 2022

En fe de ello, firmo la presente Declaración Jurada de Autenticidad de Tesis.

Atentamente,



Ivonne Aleida Boada Cavero

DNI N° 22271017