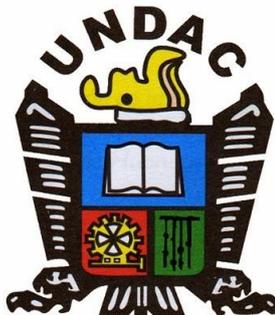


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**Factores motivacionales como condicionante en el  
desempeño laboral del personal de laboratorio clínico y  
rayos x del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima enero  
- agosto 2017**

**Para optar el grado académico de maestro en:**

**Salud Pública y Comunitaria**

**Mención:**

**Gerencia en Salud**

**Autora: Lic. Enf. Gregoria CONDOR CORDOVA**

**Asesor: Dr. Marco Aurelio SALVATIERRA CELIS**

**Cerro de Pasco – Perú - 2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**Factores motivacionales como condicionante en el  
desempeño laboral del personal de laboratorio clínico y  
rayos x del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima enero  
- agosto 2017**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dra. Elsa Ruth MONTERO JARA  
PRESIDENTE**

---

**Mg. Flor Marlene SACHÚN GARCÍA  
MIEMBRO**

---

**Mg. Evangelina Gaby TUFINO SANTIAGO  
MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A mis hijos por su apoyo constante en cada paso que doy, son mi fortaleza y la razón de ser.

A mis padres por sus consejos y a todos que me apoyaron en mi camino diario para consolidar mi formación.

## **RECONOCIMIENTO**

A los docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, especialmente a los docentes de la Escuela de Posgrado por su invaluable enseñanza y permanente orientación en mis estudios de Maestría.

A los señores informantes y miembros del Jurado Evaluador de la presente tesis, por sus oportunas observaciones que permitieron mejorar la elaboración del informe final.

Asimismo, mi reconocimiento a todas las personas que de una u otra manera colaboraron en la ejecución de esta investigación

## RESUMEN

La presente investigación busca analizar los factores motivacionales esenciales para el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Para lo cual se realizó un estudio de tipo descriptivo básico, diseño no experimental, transeccional y correlacional que incluyó a 24 trabajadores del hospital, siendo 14 del área de Laboratorio clínico y 10 trabajadores del área de rayos X, por tratarse de un universo pequeño se trabajó con el total de la población. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento una Ficha prueba estandarizada Escala de Motivación Psicosocial y el cuestionario Modificado tipo escala de Likert. Los datos fueron ingresados y procesados mediante una hoja de cálculo del programa Microsoft Office Excel y se analizaron las medias por cada variable estudiada. Obteniendo que existe un alto nivel de descontento de parte de los trabajadores de Laboratorio clínico y rayos X, por los ingresos que perciben en relación al trabajo que realizan, siendo esta necesidad la más importante. El ambiente donde laboran es generalmente tenso como también las actitudes de sus compañeros es conflictiva. La mayoría consideran que los incentivos económicos que ofrece la institución no satisfacen totalmente las necesidades básicas por lo tanto dificulta la labor y desempeño del personal de salud. Las necesidades Motivacionales según su relevancia fueron necesidad económica, el ambiente laboral, los incentivos laborales, la seguridad y el poco o nulo refuerzo por la actividad desarrollada. El 83.3% del personal de laboratorio y rayos X opina que

existe un nivel Malo de motivación, seguido de un 12.5% que opina que existe un nivel Muy malo de motivación y sólo un 4.2% que opina que el nivel de motivación en el personal de laboratorio clínico y rayos X del hospital Nacional Arzobispo Loayza es Regular. El Nivel de Desempeño que tiene el personal de Laboratorio clínico y rayos X, es Regular, observándose que un 75% de los encuestados opinan que están Algo en desacuerdo con las labores que desarrolla dentro de su área de servicio, seguido de la opinión indecisa 16.7% al manifestar que no está ni acuerdo ni en desacuerdo con las labores que desarrolla y por último un 8.3% opina que esta Algo de acuerdo o buen desempeño con las labores en sus respectivas áreas de trabajo. Existe relación directa proporcional entre la Motivación y Desempeño del personal de laboratorio clínico y rayos X correspondiendo un Nivel Malo de motivación 83.3% a un Nivel de Desempeño Laboral Regular 75% por parte del personal de salud.

**Palabras Claves:** Motivación laboral, Personal de laboratorio.

## **SUMMARY**

The present research seeks to analyze the motivational factors essential for the work performance of the Clinical Laboratory and X-Ray personnel of the Arzobispo Loayza National Hospital. Lima. For this purpose, a basic descriptive, non-experimental, transectional and correlational study was carried out that included 24 hospital workers, being 14 from the Clinical Laboratory area and 10 workers from the X-ray area, since it is a small universe. He worked with the total population. For the data collection, the survey technique was used and as a tool a Standardized test sheet Psychosocial Motivation Scale and the Modified Likert scale questionnaire. The data were entered and processed using a spreadsheet of the Microsoft Office Excel program and the means were analyzed for each variable studied. Obtaining that there is a high level of discontent on the part of the clinical laboratory and X-ray workers, for the income they receive in relation to the work they perform, this being the most important need. The environment where they work is usually tense as well as the attitudes of their peers is conflictive. The majority believe that the economic incentives offered by the institution do not fully satisfy the basic needs, thus hindering the work and performance of health personnel. Motivational needs according to their relevance were economic need, the work environment, work incentives, safety and little or no reinforcement for the activity developed. 83.3% of laboratory and X-ray personnel believe that

there is a bad level of motivation, followed by 12.5% who think that there is a very bad level of motivation and only 4.2% believe that the level of motivation in the personnel of clinical laboratory and X-rays of the National Hospital Arzobispo Loayza is regular. The performance level of the Clinical Laboratory and X-ray personnel is Regular, observing that 75% of the respondents believe that they are Somewhat in disagreement with the work they perform within their service area, followed by the indecisive opinion 16.7 % to say that there is neither agreement nor disagreement with the work that develops and finally 8.3% think that this Something agree or good performance with the work in their respective areas of work. There is a direct proportional relationship between the motivation and performance of the clinical laboratory personnel and X-rays corresponding a Poor level of motivation 83.3% at a Level of Regular Work Performance 75% by health personnel.

**Key Words:** Work motivation, Laboratory personnel.

## **INTRODUCCION**

El presente trabajo de investigación constituye un importante aporte al conocimiento de la gestión de recursos humanos en una institución de salud, específicamente ver los factores motivacionales y como esto repercute en su desempeño laboral en áreas de fuerte presión como son las áreas de Laboratorio Clínico y de Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima, pone al alcance de los estudiantes y profesionales los resultados de la presente investigación acerca de la relación de estas dos acciones humanas que son mutuamente dependientes. En este sentido la investigación relaciona los factores motivacionales y el desempeño laboral.

Una motivación laboral, permitirá un mayor grado de satisfacción en la ejecución de las actividades propias del trabajo, generando así actitudes positivas, es decir; que cualquier intento por mejorar el rendimiento en el trabajo, tiene relación con la motivación y el estado en que el trabajador se encuentre.

En este orden de ideas, se realizó este estudio como una alternativa de analizar las necesidades motivacionales del personal de laboratorio clínico y de rayos X, para ofrecer sugerencias que ayuden y por ende mejoren el desempeño laboral, de manera que se tomen en cuenta como elementos claves que contribuirán a reforzar la actitud participativa de cada uno de los empleados, ayudarlos a sentirse más identificados y comprometidos con su trabajo.

Por lo que surgió entonces la necesidad de la realización de un estudio que vea esta relación, para obtener estos resultados se tuvo que analizar bien las características del personal que labora en el Hospital Arzobispo Loayza.

Esta investigación se estructuró bajo el siguiente esquema de trabajo; El Capítulo I, Problema de Investigación, identificación del problema, delimitación y formulación del problema, así como la justificación y limitaciones de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico, antecedentes de estudio, las bases teóricas- científicas, definición de términos, formulación de hipótesis, identificación de variables y definición operacional de variables e indicadores.

Capítulo III, Metodología tipo y diseño de la investigación, metodológicas utilizadas, la población y la muestra del objeto de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV, Resultados y Discusión, comprende la presentación y tabulación estructurada de datos, contrastándolo y validando las tablas luego del análisis e interpretación de los datos, así como una discusión de las conclusiones obtenidas a fin de establecer una discusión entre lo hallado en nuestra investigación y los antecedentes, para darles un sentido a las conclusiones.

Conclusiones, comprende dar respuesta a cada objetivo presentado y ver en qué medida se cumple nuestra hipótesis luego de la investigación.

Recomendaciones, se presenta alternativas para mejorar el aspecto motivacional en el personal de salud, así lograr un mejor desempeño laboral. Al final se presenta una relación de las fuentes bibliográficas que se utilizaron como fundamento teórico para el presente trabajo de investigación.

Finalmente, la presente investigación brindará aportes dentro del plan de gestión de los recursos humanos que pueden ser aplicadas a la institución para resolver la problemática existente en las áreas de laboratorio clínico y rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

La Autora.

## ÍNDICE

Pag.

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

SUMMARY

INTRODUCCIÓN

INDICE

### **CAPITULO I:**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Identificación y planteamiento del problema	14
1.2. Delimitación de la investigación	15
1.3. Formulación del problema	17
1.3.1. Problema principal	18
1.3.2. Problemas específicos	18
1.4. Formulación de objetivos	19
1.4.1. Objetivo General	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
1.5. Justificación de la investigación	20
1.6. Limitaciones de la investigación	21

### **CAPITULO II:**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de estudio	22
2.2 Bases teóricas – científicas	29
2.3 Definición de términos básicos	53

2.4 Formulación de hipótesis	56
2.5 Identificación de variables	56
2.6 Definición operacional de variables e indicadores	59

### **CAPITULO III:**

#### **METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1 Tipo de estudio	61
3.2 Método de Investigación	62
3.3 Diseño de Investigación	63
3.4 Ámbito de Estudio	64
3.5 Población y Muestra	66
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	67
3.7 Técnica de procesamiento y análisis de Datos	69
3.8 Procedimiento y Análisis Estadístico de Datos	70

### **CAPITULO IV:**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Resultados	72
4.2. Discusión	89

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las instituciones especialmente las de salud, creen que, para tener un equipo de trabajo eficiente, es necesario contratar al personal con el mejor curriculum, con mejores características y ciertas habilidades; pero esto no es del todo cierto, porque es fundamental hacer una verificación o medición constante del desempeño del personal, ya que dependiendo de esto la institución será cada vez más eficaz y eficiente en lo que su función determina. En el campo laboral ha tomado cada vez mayor importancia identificar los factores que influyen en el desempeño laboral.

Se han identificado factores internos y externos que determinan el desempeño laboral, además de ciertos componentes físicos y

sociales que influyen sobre la conducta y el comportamiento humano, es en esa área donde actúa la motivación para el desempeño, el cual determina la forma en que el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, entre otros aspectos.

Según Cerrón, P.: “La motivación, es un proceso multifacético que tiene implicaciones individuales, administrativas y organizacionales. No solo es lo que se muestra, sino todo un conjunto de aspectos del entorno laboral, lo cual hace que un individuo actúe y se comporte de determinada manera dentro de la organización”.

En el campo empresarial, según Castillo J. (2003) menciona que la Motivación “es el proceso mediante el cual cada trabajador cumple con su tarea laboral con eficiencia, para lograr una meta o resultado mediante el cual puede satisfacer sus necesidades particulares”. (p. 194). Razón por la cual, es de gran importancia para todas las empresas o instituciones sin diferencia de rama o actividad a la que se dedique, que el personal se sienta motivado, entusiasmado y realmente satisfecho con su labor, situación que depende de la comunicación efectiva, la práctica de la calidad total y la integración grupal que exista en la organización, que a fin de cuenta va a contribuir de una forma trascendental en el éxito de ésta en todas las áreas.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Entonces la motivación y el desempeño laboral, reflejan los valores, actitudes y creencias de los miembros de la organización,

constituyendo así la personalidad de la misma. La motivación según (Chiavenato. 2000, p 6), “La voluntad de ejercer un esfuerzo persistente y de alto nivel a favor de las metas de la organización, donde el hombre es considerado un animal complejo” (p. 6); es por ello que se considera que el individuo está dotado de necesidades complejas y diferenciadas; las cuales orientan y dinamizan el comportamiento. En este sentido, la opinión de Robbins (2004), es pertinente cuando afirma: El elemento de esfuerzo es una medida de la intensidad. Cuando alguien está motivado, suele poner todo su empeño. Pero los altos niveles de esfuerzo difícilmente dan resultados favorables en la realización del trabajo, a menos que se canalicen en una dirección que redunde en beneficio de la empresa. (p. 123).

Es por ello la importancia de la motivación en la gerencia de servicios de salud, ya que influye sobre el personal para que ejecuten tareas en bien de la organización.

Tomando el mismo sentido y orden de ideas, es necesario recalcar que hay varias concepciones aceptadas para definir la motivación en psicología.

De lo anterior es claro observar la relación estrecha entre la motivación laboral y la satisfacción que el personal tenga en sus puestos de trabajos, Robbins S. (1999) se refiere a esa importancia al exponer lo siguiente:

Existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más. Se ha demostrado

que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador. (p. 67).

Una adecuada política de gestión en salud y una cultura organizacional en evolución debe lograr una verdadera motivación en el personal de salud ya que favorecerá el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permitirá obtener los mejores resultados de ellos, así como su plena satisfacción en el logro de sus aspiraciones personales y las gerencias de salud no pueden descuidar este factor ni deben catalogarlo como un gasto; sino más bien como una inversión a la que se le puede sacar el mayor provecho posible.

Si partimos de este planteamiento, diremos que la motivación es un elemento de mayor importancia para obtener mayor rendimiento en las actividades que realiza el personal en los diferentes servicios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Sin embargo, todo ello requiere, de un buen desempeño del personal que lo integra y en este caso de los servicios de Laboratorio Clínico y Rayos X.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En este contexto, la falta de motivación del personal se traduce en continuas inasistencias, impuntualidad, irritabilidad en su temperamento, quejas hacia los pacientes y bajo rendimiento en sus labores diarias. Esta situación crea interés en las organizaciones y las personas que van a gerenciar los servicios de salud, con el fin de poder

tomar provisiones para mantener al personal totalmente satisfecho, lo que conlleva a un excelente desempeño.

Por tal motivo se ha visto por conveniente analizar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico y rayos x del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, debido a que la motivación entre compañeros de trabajo es un elemento importante que ejerce una influencia fuerte sobre actitudes y valores de éstos. Es necesario que en los servicios de laboratorio clínico y rayos x se defina cuáles son las necesidades laborales e individuales del personal, que coadyuven a la satisfacción en el trabajo, a fin de bloquear o eliminar aquellas que conduzcan a situaciones negativas o de insatisfacción que afecten el desempeño laboral.

Ante lo anteriormente mencionado se ha considerado plantearnos la siguiente interrogante:

#### **1.3.1 Problema principal**

¿Cuáles son los factores motivacionales esenciales para el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. ¿enero - agosto 2017?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

¿Qué necesidades motivacionales tiene el personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. ¿enero - agosto 2017?

¿Cómo clasifican sus necesidades motivacionales el personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017?.

¿Cuál es el grado de motivación del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017?.

#### **1.4 Formulación de objetivos**

##### **1.4.1 Objetivo General**

Analizar los factores motivacionales esenciales para el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017.

##### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a). Identificar las necesidades motivacionales que tiene el personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017.
- b). Clasificar las necesidades motivacionales del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017.
- c). Determinar el grado de motivación del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017.

## 1.5 Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación es un intento de abordar y responder a un problema permanente de la gestión de instituciones de salud, la cual es la motivación como factor del desempeño laboral. Existen diversas dificultades con relación a la motivación del personal y más aún en organizaciones de servicios de salud, al tratarse del desempeño laboral, los cuales se orientan en lo particular a factores como excesiva carga laboral, poca motivación de los directivos hacia el personal por metas logradas, y mal ambiente de trabajo, lo que se traduce en cambios considerables tanto en el desarrollo de las actividades extra e intra murales del personal de salud, específicamente en el desempeño laboral de los mismos.

Las instituciones especialmente de salud es necesario que evalúen la motivación de su personal ya que será útil como herramienta para mejorar el desempeño laboral, realizando ciertos ajustes de acuerdo a los intereses de las instituciones de salud.

Observando lo anterior, surge la inquietud de desarrollar el presente trabajo de investigación basada en la determinación de los factores motivacionales del personal de salud de los servicios de Laboratorio clínico y Rayos X del hospital nacional Arzobispo Loayza. Justificándose por las siguientes razones:

- Permite obtener mediante el análisis y el estudio de campo, información confiable y válida sobre las necesidades del personal, así como saber qué es lo que lo impulsa para sentirse bien en la

institución, así como que algunos incentivos laborales no se les otorga y no logra sentirse bien en su trabajo.

- Desde el punto de vista de la profesión del tecnólogo médico, la investigación servirá para sentar las bases de una gestión de salud eficaz y eficiente ya que permitirá tomar con precisión acciones administrativas y correctivas para el desarrollo motivacional del personal a su cargo y asegurará la toma de decisiones.
- El presente trabajo de investigación permitirá a la institución conocer y adoptar mejores herramientas para realizar la gestión de los servicios de salud, evaluar mejor el desempeño laboral, porque la motivación del personal aportará mayores beneficios, por eso, las instituciones de éxito implementan estrategias motivacionales.
- El potencial humano es la piedra angular de toda organización, útil para prestar servicios de calidad y lograr las metas y objetivos fijados, sino ponemos especial atención en el personal, sobre todo aquellos que realizan labores operativas y de atención al paciente y que paradójicamente son ignorados o tratados sin las consideraciones respectivas, (Cerrón P.).

### **1.6 Limitaciones de la investigación**

La presente investigación carecería de limitaciones, que pongan límites o acorten lo planteado frente a la Motivación como condicionante en el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico y rayos x del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de estudio**

Para realizar la presente investigación sobre motivación y desempeño laboral se revisaron los siguientes antecedentes:

##### **2.1.1 Antecedentes Contextuales Internacionales**

**Ortega (2013)** “En el trabajo de investigación “Incentivos monetarios en la motivación laboral del personal del Ingenio Tzulá. Guatemala”, cuyo objetivo era establecer la influencia de los incentivos monetarios en la motivación de los empleados, utilizó el diseño descriptivo y la prueba psicométrica como instrumento, además de escalas Motivacionales Psicosociales, se determinó que la motivación laboral surge como alternativa ante los conflictos, la falta de

entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad y el desinterés, además logró la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores.

En los resultados de la presente investigación se pudo comprobar que existen elementos que influyen en la motivación laboral del trabajador y que no necesariamente se relacionan con la entrega de una compensación monetaria por un buen trabajo realizado. Llegando a las siguientes conclusiones: el personal del Ingenio Tululá goza de un nivel de motivación favorable, lo que favorece su compromiso y pertenencia organizacional adecuada y recomienda que es importante que la empresa establezca un programa de lealtad hacia su personal mediante la integración, así como talleres de liderazgo efectivo, comunicación asertiva y trabajo en equipo”.

**Reyes (2014)** “tesis “Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes”, teniendo como objetivo establecer si existe relación estadísticamente significativa al nivel 0.05 entre identificación laboral y desempeño laboral, utilizó el diseño de tipo descriptivo y como instrumento utilizó una escala de Likert y un cuestionario, concluyendo que entre la identificación laboral y el desempeño laboral no existe ninguna relación estadísticamente

significativa. **Pérez M (2009)**, “en su trabajo de Grado presentado en la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, para obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales “Las Necesidades Motivacionales como un Factor Clave en el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Clínica La Milagrosa”, teniendo como objetivo indagar sobre las necesidades que posee el empleado de esa institución. La investigación fue de carácter descriptivo y concluyó que existe un problema de desempeño, por faltas de motivación en la organización; debido a que el interés del empleado es que la clínica cubra las necesidades de reconocimiento y aprobación por el trabajo que realiza”. Se resalta en esta investigación lo importante de tener al personal motivado para que se desempeñe adecuadamente.

**García y Rondón (2008)**, en su trabajo de tesis para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales “La Relación de la motivación y el Trabajo de Equipo del Personal Administrativo que Labora en el Decanato de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Carabobo”, teniendo como objetivo de determinar la relación de la motivación en el trabajo de equipo del personal administrativo. La investigación fue de tipo descriptivo, concluyó que existe una relación directa entre la motivación y el trabajo en equipo.

Se observaron que los factores que inciden en la satisfacción son el proceso de comunicación efectiva, los beneficios socioeconómicos, favoreciendo que se desarrolle un clima satisfactorio, mediante la comunicación, la cooperación y el trabajo en grupo.

**Bedodo, V y Giglio, C. (2007).** Estudio de corte teórico titulado “Motivación Laboral y Compensaciones: Una investigación de Orientación Teórica” Universidad de Chile. Buscó establecer la relación entre la motivación laboral y compensaciones en el marco de las organizaciones actuales, comprendiéndose de qué manera se establece la relación entre dichos conceptos, desde la psicología laboral-organizacional. En este estudio se plantea una reflexión acerca de la responsabilidad de la organización en la motivación de sus empleados, respecto al rol del psicólogo en esta relación persona/organización y una mirada ampliada acerca del tema, que considera una serie de aspectos asociados en el contexto de la gestión de recursos humanos. Así, es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite plantear que las compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que, correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños.

### 2.1.2 Antecedentes Contextuales Nacionales

**Pacheco Tornero Gina** (2012) . PUCP, “en su memoria del desempeño profesional para optar el título de licenciado en administración de empresas, titulado “La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones”. El objetivo de este trabajo fue sustentar la vital importancia de la motivación en la productividad y las consecuencias que ello implica en los resultados finales de la Compañía. Se registró información a través de la observación directa en el campo, que duró 3 meses, realizando entrevistas a los supervisores y aplicando un cuestionario teniendo en cuenta la Escala de Likert, donde se eligieron 5 niveles que iban desde Totalmente en Desacuerdo hasta Totalmente de Acuerdo. En ella se analizaron las variables: relación con los pares, salario, seguridad laboral, crecimiento, reconocimiento y condiciones de trabajo, bajo el enfoque de la Teoría de Herzberg que estudia los factores motivacionales e higiénicos. Los resultados revelaron que los trabajadores percibían que no tenían posibilidad de crecimiento laboral, ni de mejora salarial, ni buenas condiciones laborales (ergonómicas), tampoco se sentían identificados con la empresa. Ante estos resultados se propuso un plan que consideraba acciones de mejora para generar una mayor

motivación, el cual consistía en crear una opción de crecimiento laboral, mejora en sus ingresos, reconocimiento a sus buenas labores, un mejor acondicionamiento en el aspecto ergonómico y mayor integración con las otras áreas de la empresa, todo ello con los recursos disponibles. Luego de 6 meses, se realizó una nueva medición aplicando la misma encuesta para poder visualizar el impacto de las acciones tomadas. Se obtuvieron como resultado mejores porcentajes de aceptación en los ámbitos estudiados, mejorando la calidad de vida laboral gracias a empleados más motivados y la reducción del tiempo de producción de los procesos en un 30%. Con ello se demuestra la gran implicancia que tiene la motivación sobre la productividad dentro de la Compañía.

**Egusquiza Ocaño Liz (2003)** “en su estudio “Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño. Lima”, teniendo como objetivo de determinar la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera en el ISN. Aplicó el método descriptivo, analítico, de corte transversal. Con una muestra de 40 enfermeras. Con la escala de Lickert como instrumento y la técnica fue la encuesta. Conclusiones: el mayor porcentaje de la enfermera se sienten poco motivadas (50%)

mientras que el (30%) no está motivado y un (20%) motivadas. En relación a satisfacción laboral el 40% no está satisfecho, 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho. El presente estudio nos demuestra claramente cómo se relacionan estas variables de estudio”.

**Rios Nuñez Rommy (1998)**, “en su trabajo de investigación sobre “Motivación laboral de la Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima”, con el cual objetivo de determinar el tipo de motivación laboral que tienen las enfermeras asistenciales y su relación con el desarrollo profesional. El método utilizado fue descriptivo, corte transversal. La muestra fueron 90 enfermeras. Los instrumentos que se utilizaron, fue un cuestionario para conocer la motivación laboral, tomando como referencia la Teoría de los dos Factores de Herzberg sobre motivadores intrínsecos y extrínsecos; y el segundo un formulario tipo escala creado con el objeto de conocer el desarrollo profesional, distribuidos en 5 factores: Orientación, Autonomía, Identidad, Interdependencia y Desarrollo Cognoscitivo. Los datos arrojaron la siguiente conclusión: “El mayor número de enfermeras tiene motivación laboral de tipo intrínseca, destacándose el factor de reconocimiento y en menor se encuentra la responsabilidad inherente al trabajo. En el desarrollo profesional se observó

que el mayor porcentaje tuvo un desarrollo no adecuado siendo el más significado el factor de desarrollo cognoscitivo. El mayor porcentaje de enfermeras con desarrollo profesional adecuado se encuentra entre las menores de 35 años y las solteras sin hijos”. **Ramos Calizaya Nury (2003)**, realizó un estudio titulado “Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno”. El cual tuvo como objetivos: Establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDEES). El método utilizado fue el descriptivo – explicativo. Se tomó como marco muestral 68 enfermeras. Se aplicó la técnica de la entrevista a las enfermeras y como instrumento se utilizó la escala de Satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron: “El grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es e parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. La Motivación:**

Se puede concebir a la motivación como aquello “*procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del*

*esfuerzo de un individuo para conseguir una meta*” (Robbins, 2004, p. 155). Esta definición posee tres elementos principales: intensidad, esfuerzo y persistencia, la intensidad consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo. Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada, la persistencia se refiere a la medida tiempo a la que una persona sostiene dicho esfuerzo.

A continuación se presentan algunas consideraciones sobre la motivación realizadas por algunos estudiosos del tema:

Según Jiménez (2009) “Define la motivación como uno de los conceptos más ampliamente estudiados a la hora de intentar comprender el comportamiento de los individuos, la motivación es un concepto que se utiliza a diario pues es un factor fundamental en las organizaciones, es una variable determinante en el desempeño laboral”. La motivación también puede determinarse como el señalamiento o énfasis que se revela en un individuo hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad de su interés, en el aspecto laboral en los colaboradores de una organización es de suma importancia debido a que ellos darán todo de sí para llegar alcanzar un objetivo personal u organizacional.

Para Cummings y Schwab (1985), “La motivación es un proceso hipotético según el cual la conducta es impulsada por algo que se puede llamar fuerza o energía que se moviliza o

cambia debido a factores internos o externos". (p. 92). De acuerdo a lo expresado, el estado de ánimo, de los seres humanos influye mucho en la motivación, cuando los cambios en el ambiente de su trabajo son parte fundamental de la motivación. Por eso, se dice que es un proceso hipotético ya que todos estos factores, tanto internos como externos juegan un papel principal, si se tiene un ambiente hostil en el trabajo la motivación no puede ser efectiva.

Morris y Maiston (2001), La motivación se refiere en general, "a estados internos que energizan y dirigen la conducta hacia metas específicas. Las motivaciones fisiológicas tienen una base carencial, mientras que las motivaciones sociales como la motivación al logro, son aprendidas; pero ambas energizan y dirigen la conducta hacia la satisfacción". (p. 346). Por tal razón, se debe resaltar que aquellos motivos

que nacen dentro del individuo lo conllevan y conducen a realizar una acción determinada que le permita sentirse bien.

#### **2.2.1.1. Definiciones y Bases Psicológicas de la Motivación:**

A través del tiempo, la motivación ha sido estudiada por diferentes teóricos que han llegado a sus propias conclusiones sobre ella y donde predomina un denominador común que la caracteriza. Para (Whittaker, citado por Reeve 1994): "La motivación es un término amplio utilizado en psicología para

comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que llevan a una conducta dirigida hacia determinados objetivos". (p. 97).

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios. Ninguna teoría de la motivación ha sido universalmente aceptada. En primer lugar, muchos psicólogos, dentro del enfoque del conductismo, plantearon que el nivel mínimo de estimulación hacia un organismo comportarse de forma tal que trataba de eliminar la anteriormente dicha, ocasionando un estado deseado de ausencia de estimulación. De hecho, gran parte de la fisiología humana opera de este modo. Sin embargo, las recientes teorías cognitivas de la motivación describen a los seres humanos intentando optimizar, antes que eliminar, su estado de estimulación. Con ello, estas teorías resultan más eficaces para explicar la tendencia humana hacia el comportamiento exploratorio, la necesidad o el gusto por la variedad, las reacciones estéticas y la curiosidad.

### **2.2.1.2. Teorías Sobre las Motivaciones:**

Son numerosos las teorizaciones que sobre la motivación se han desarrollado, todas de alguna manera responden a las necesidades de las personas, tomando en cuenta como patrones de referencia, en primer lugar su entorno y en segundo las circunstancias y los hechos que han influido en los autores. Entre las principales teorías sobre la motivación están:

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

Abraham Maslow (1943) planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperactividad para ser satisfechas. Postuló que en cada persona se encuentra un ordenamiento particular de cinco necesidades fundamentales. Se trata de un sistema de pirámide de necesidades que van en este orden: (1) Básicas o fisiológicas, (2) Seguridad, (3) Sociales (de afiliación o pertenencia), (4) Estima, (5) Autorrealización.

**Básicas o fisiológicas:** Si un hombre tiene cualquier clase de trabajo, no morirá de hambre, de frío, de sed, ni por falta de techo o atención médica. Se deberá recordar que las necesidades físicas son:

Las más primitivas en la jerarquía de las necesidades biológicas.

Las que deben cubrirse para seguir viviendo

Las que se satisfacen con mayor facilidad.

**Seguridad:** La verdadera seguridad está en el interior del ser humano; es una función de sus ideas, de sus actitudes y de sus valores. La seguridad, desde un punto de vista técnico, no está en un trabajo, en un sueldo, en un puesto o en unos años de servicio. Una persona podría tener todas estas cosas y carecer de seguridad; o podrían faltarle todas y tener seguridad. Dependerá de su actitud interior. **Sociales (de afiliación o pertenencia):** Uno de los motivadores más importantes de la conducta de cualquier persona es su necesidad de aceptación social, es decir, de amigo, de asociación, de amistad y de afecto. Esta necesidad corresponde a lo que se llama necesidad de afiliación, que no es nada más que todo aquello que conlleva al individuo a buscar a otro para ser querido. Es lo que hace desear a la gente una cosa mejor, todas estas cosas son los símbolos modernos de la aceptación social.

**Estima:** Son esencialmente necesidades de auto-respeto. Es decir, representan el deseo del individuo de sentirse valioso por hacer una contribución importante en la vida. La faceta más importante de esta necesidad estriba en que ese respeto debe ser merecido. **Autorrealización:** Representan la búsqueda del individuo para el desarrollo y progreso constantes de su persona. Son necesidades de auto superación. Desear llegar muy alto, ser más creador tanto,

en su profesión como en su vida personal. La necesidad de auto-realización sólo ocupará el primer lugar de la atención cuando las otras necesidades hayan sido razonablemente satisfechas.

#### **2.2.1.2.2. Teoría de la pulsión de Hull:**

Morris (2001), plantea que entre los principales aspectos que caracterizan la Teoría de Hull: Utilizó el modelo de la mecánica newtoniana. Consideró su método como hipotético-deductivo. Utilizó el sistema deductivo para explicar los fenómenos del conocimiento clásico. Interpretó a Ley del Efecto de Thomdike, como reducción del impulso. Consideró el aprendizaje como un proceso gradual.

Hull elaboró una ecuación para definir la motivación, propuso que la relación multiplicativa entre la Fuerza de Hábito (H) y la Pulsión (P) determinaba el grado de Potencial de Excitación (PE) o motivación requerida para producir un determinado comportamiento, así:  $PE = H \times P$ . La Fuerza del Hábito es el grado de asociación existente entre un estímulo y una respuesta. Este grado de asociación se determina por el número de ensayos de aprendizaje que se dieron para establecer la relación conductual entre el estímulo (E) y la respuesta (R). Pulsión es una condición de excitación que se genera en el organismo y que contiene la capacidad de

energizar o promover comportamientos tanto aprendidos como no aprendidos.

#### **2.2.1.2.3. Teoría del doble factor de Herzberg:**

Herzberg (1959), basó sus estudios tomando en cuenta el campo motivacional, relacionándolo con el laboral. Se ha dedicado de lleno al estudio profundo de las relaciones entre individuos e instituciones. Para describir los factores más relevantes de su teoría, se puede tomar en cuenta los que a continuación se nombran:

- Logro: Desempeño exitoso de la tarea.
- Reconocimiento por el logro.
- El trabajo mismo: Tarea interesante y desafiante.
- Avance o crecimiento.
- Responsabilidad.

En este mismo sentido, Herzberg, consideró que si el trabajo contiene factores motivadores, el impulso (primer elemento de la motivación) será generado internamente por el individuo, en lugar de producirse externamente, y así el sujeto tendrá la sensación de que controla su ambiente. Por el contrario, si los factores higiénicos que operan en el ambiente de trabajo, no producen motivación, su ausencia puede afectar la satisfacción por el trabajo.

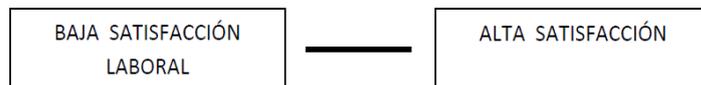
Este enfoque trata de describir eventos externos a la persona asociados de alguna manera al trabajo. Herzberg

acude al concepto de necesidad al igual que Maslow. Para llenar este vacío de explicación, relacionado con la forma cómo influyen estos eventos y la frecuencia con qué ocurren ciertos comportamientos derivados del trabajo. Afirma que los eventos higiénicos conducen a la satisfacción a causa de una necesidad de evitación de lo desagradable. Por el contrario, los eventos motivadores conducen al interés por el trabajo a causa de una necesidad de crecimiento o de autorrealización.

I. Tradicional:



II. Teoría dos Factores de Herzberg:



(Ver Figura 1).

### **Motivadores**

Sentimiento de logro

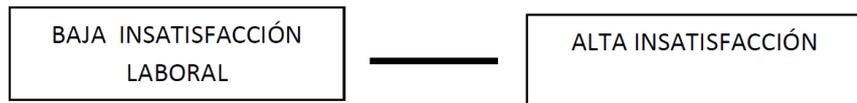
Trabajo con significado

Oportunidad de alcanzar

Responsabilidad incrementada

Reconocimiento

Oportunidades de crecimiento



## **Higiene**

Pago

Estatus

Seguridad laboral

Condiciones laborales

Beneficios marginales

Reglas y procedimientos

Relaciones interpersonales

De lo anteriormente expuesto, Herzberg llegó a la conclusión de que hay dos factores separados que influyen sobre la motivación. Antes de proponer su teoría, se suponía que la motivación y la falta de motivación eran opuestas de un factor continuo. Herzberg cambió la perspectiva tradicional revelando que ciertos factores del empleo hacían que los trabajadores se sintieran básicamente insatisfechos cuando tales condiciones estaban ausentes. No obstante, por lo general, su presencia brinda a los trabajadores un estado neutro. Estos factores como motivadores no son muy fuertes; pero son fuentes de insatisfacción en potencia. En su teoría señala un primer factor (satisfacción y no satisfacción), los cuales están influenciados por factores internos y el segundo factor que se refiere a los factores

extrínsecos, los cuales no son motivadores, pero conllevan a una insatisfacción.

#### **2.2.1.2.4. Teoría del Establecimiento de Metas:**

Esta teoría señala que las personas poseen metas conscientes que las llenan de fuerza y que orientan sus pensamientos y actitudes hacia un determinado fin. Para (Locke, Citado por Guillén G. 2000), concluye:

Que las relaciones entre las metas y el nivel de ejecución llevan a un mejor rendimiento:

- a) Las metas concretas que las inespecíficas.
- b) las metas difíciles, una vez aceptada que las fáciles.

La inexistencia de retroalimentación, sobre todo si está generada por la propia persona, que su ausencia. (p. 202).

Esto quiere decir, que el individuo al proponerse una meta, la misma constituye un método favorable tanto para el, como para la organización, ya que conlleva a un mejor trabajo en equipo y por ende un buen desempeño.

#### **2.2.1.2.5. Teorías motivacionales desde la perspectiva organizacional**

La motivación dentro de un contexto laboral puede ser entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual (Robbins,

2004), entendiendo por necesidad un estado interno del sujeto que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. Una teoría de la motivación en el ámbito de la motivación resulta de utilidad en la medida en que permite explicar qué es aquello que otorga energía y dirección a la conducta del trabajador o, en otras palabras, por que una persona frente a varias posibilidades elige un cambio o emprende una acción que en otras circunstancias rechazaría.

Durante la década de 1950 se desarrollaron distintas teorías de la motivación, algunas de las cuales han destacado de manera especial, de modo que aun cuando se les han realizado críticas sustanciales, persisten como formas válidas de explicar la motivación en las organizaciones. Del total de teorías existentes, se exponen únicamente aquellas que debido a su aporte conceptual posibiliten al adecuado análisis de las compensaciones con relación a la motivación de los trabajadores. Entre estas teorías se destacan la teoría de las expectativas de Vroom, la teoría de la equidad entre otras.

#### **2.2.1.2.6. Teoría de la Expectativa de Vroom:**

Esta perspectiva, que inicialmente propuso el autor Victor Vroom y que luego fue complementando con los aportes de Lawler III, afirma que *“la fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende de la fuerza de una expectativa de*

*que al acto seguirá cierto resultado que el individuo encuentra atractivo”* (Robbins, 2004, p. 173). Los trabajadores se sentirán motivados para aumentar su desempeño, si estiman que ello traerá como resultado una buena evaluación del mismo, adecuadas recompensas organizacionales y satisfacción de metas personales (robbins, 2004).

El modelo de Vroom contiene tres conceptos básicos cuya definición explica el propósito de dicha teoría. Según Guillen Gestoso (2000), el nombre de VIE responde a las iniciales de:

**Valencia:** Es el valor positivo o negativo que las personas asignan al resultado de sus acciones.

**Instrumentabilidad:** La cual se ejecuta en dos niveles (rendimiento y resultado); esto quiere decir que debe existir congruencia entre ambos y que una cosa conlleva a la otra y que los dos sirven para obtener un resultado de segundo nivel.

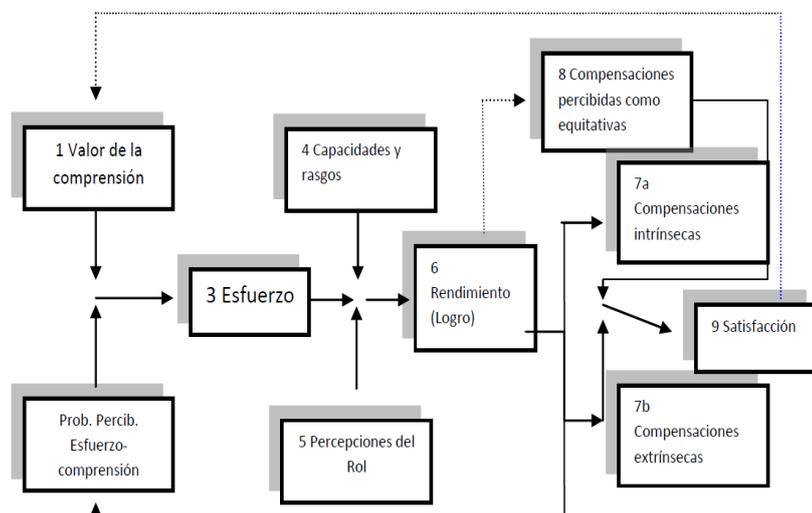
**Expectativa:** Las expectativas de las personas en cuanto al grado de dificultad que entraña. El buen desempeño influirá la decisión sobre su conducta. (p.201).

Lo anterior desprende que esta teoría sostiene que los empleados se motivan para comportarse de manera que produzcan un nivel específico de rendimiento y así obtener

resultados que vayan con los objetivos de la organización o institución.

En este mismo orden de ideas Guillén Gestoso (2000), señala que el Modelo de Circulación de Porter y Lawler (1969) tiene similitud con la teoría de Vroom, debido a que menciona: “su postulado central es que la motivación laboral está determinada por la probabilidad de que un esfuerzo elevado conlleva al logro de objetivos y resultados que poseen un valor a la persona” (p.202).

Por su parte en la siguiente figura (Ver figura 2), se pretendía ampliar la teoría de Vroom, donde identificaban el origen de las valencias y expectativas; como la vinculación del esfuerzo con el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.



**Figura N.- 2.** Vinculación del esfuerzo con el rendimiento y la satisfacción. Fuente: Kreitner / Kinicki (1997).

#### **2.2.1.2.7. Teoría de la Equidad:**

Según (Adams, Citado por Guillén G. 2000), expresa: "Cada persona compara subjetivamente lo que le reporta a ella un esfuerzo y lo que les reporta un esfuerzo similar a otras personas" (p 202).

En tal sentido, los individuos tienden a juzgar la justicia al diferenciar sus insumos y contribuciones relevantes con las recompensas que reciben y además de comparar este margen con el de otras personas. Cabe destacar que esta teoría suele ser denominada como **La Teoría del Equilibrio**, es por ello que cada trabajador diferencia los resultados con los elementos de entrada, donde los resultados tienen que ver con el reconocimiento, beneficio, satisfacción, seguridad; mientras que los elementos de entrada, son aquellos que el trabajador realiza dentro de la organización.

#### **2.2.2. La Motivación y el Desempeño Laboral:**

Entre las funciones gerenciales, organizacionales y de personal, están la de formar un equipo de trabajo donde se establezcan estándares para el desempeño, evaluar el rendimiento, asesorar, capacitar y desarrollar a los trabajadores, para compensar y ayudar a obtener los mejores resultados.

Para un gerente, es esencial diagnosticar y comprender cuáles son los factores determinantes sobre el desempeño laboral, cómo ven sus empleados el clima de su organización y cuáles son los factores

motivacionales que influyen más sobre ellos. A partir de este conocimiento el gerente podrá entonces planear las intervenciones para modificar el comportamiento de sus empleados, mejorar la productividad y la calidad del trabajo, favorecer las relaciones interpersonales y desarrollar la eficiencia de la organización. La percepción motivacional de trabajo por parte de un empleado consiste en la respuesta a una pregunta clave: ¿Le gusta a usted mucho trabajar en esta organización? (Brunet, 1987).

Por supuesto, hay varias respuestas a esta pregunta. A las personas les gusta más o menos el clima laboral de su organización, aún sin estar siempre al tanto de aquello que obra efectivamente sobre esta percepción.

La motivación para el desempeño laboral, constituye de hecho la personalidad de una Organización. En efecto, frecuentemente se reconoce que la motivación condiciona al comportamiento de un individuo, aunque sus determinantes son difíciles de identificar, por eso el gerente debe lograr un acercamiento riguroso para identificar qué factores son determinantes en el desempeño de su personal, y utilizar su influencia para modificarlo en pro de lograr un ambiente estimulante y positivo.

Los estudios sobre desempeño laboral surgen por la necesidad de comprender el comportamiento del individuo dentro de la organización, tratando de explicar dichas conductas en relación a componentes físicos y sociales. Si el desempeño es sinónimo de

personalidad, el gerente administrador, primero debe reconocer a quién se dirige, cuáles son las dimensiones que causan problemas y sobre cuáles puede actuar.

El concepto de motivación para el desempeño laboral, es relativamente nuevo en el ámbito de la Psicología Industrial/Organizacional y su definición o su utilización, varía a menudo en función de los investigadores que lo estudian. Sin embargo, los orígenes teóricos de este concepto no están siempre claros en las investigaciones.

Según Cummings y Schwab (1985), la motivación influye sobre el desempeño de tres formas diferentes:

La intensidad de la motivación del trabajador para emprender cualquier tarea. Mecanismos que canalizan la motivación del individuo que lo impulsa al desempeño. Mecanismos que sostienen la conducta del individuo a través del tiempo. (p.35) La primera es vista como una fuerza motivacional. Para Cummings y Schwab (1985), ésta demuestra los tipos de factores que motivan a la gente a conducirse en formas determinadas.

El segundo según Cummings y Schwab (1985), es un proceso motivacional, la cual demuestra la forma en que el trabajador está motivado a desempeñar su labor de manera eficaz y eficiente dentro de la organización; cabe destacar que los resultados extrínsecos e intrínsecos son motivadores del desempeño del empleado.

Cabe resaltar que los resultados extrínsecos e intrínsecos son motivadores del desempeño del empleado. Cabe resaltar que si estos aspectos son positivos llevan a un alto desempeño. En este mismo orden de ideas, la última forma permanece a través del tiempo, allí interviene el logro de resultados valorados donde aumenta la satisfacción y el nivel de aspiración. Por su parte Warren (1990), plantea:

La motivación para el desempeño laboral constituye una serie de características que definen a la organización, que influye en la conducta de los miembros y que son de permanencia relativa en el tiempo y las distingue de otras organizaciones. Al respecto sostiene, que la motivación se experimenta en muchas unidades estructurales de la organización, con su impacto en el desempeño. (p. 89).

En este trabajo se concibe la motivación para el desempeño laboral como el contexto psicológico y físico presente en una organización, con influencia en la conducta laboral e interpersonal de los trabajadores.

Al analizar y diagnosticar la motivación laboral se está en capacidad de:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actividades negativas frente a la organización.

□ Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.

□ Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

Así, se ejerce un control sobre la determinación de la motivación laboral, de manera que pueda el gerente administrar lo más eficazmente posible su organización.

La forma en que los empleados ven la realidad y la interpretación que de ella hacen, reviste una importancia particular. Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los fenómenos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la forman se interpretan y analizan para constituir la percepción de lo que los motiva.

El comportamiento de los individuos en una organización está bajo la influencia de numerosos estímulos que provienen del medio organizacional. Varios factores pueden entonces contribuir al desempeño laboral. El elemento crucial, es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo.

La motivación laboral está, entonces formado por varios componentes y esta naturaleza multidimensional es importante cuando se desea evaluar el clima de una organización, así la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y las

posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo determinan una serie de factores motivantes para su medición.

### **2.2.3. La Satisfacción como Factor en el Desempeño Laboral:**

La Satisfacción Laboral está constituida por factores importantes para la integración del personal en función de la eficiencia en su trabajo. Con respecto a la concepción teórica sobre la satisfacción laboral existen diferentes definiciones y corrientes.

La corriente enfatiza que las características del trabajo afectan la satisfacción laboral. Dentro de esta corriente, (Turner y Lawrence, citado por Pérez y Salom, 1992), señalan: "que son necesarios ciertos atributos de la tarea, tales como: variedad, autonomía, habilidad, interacción con otros compañeros, conocimientos profundos y responsabilidad, para que se produzca satisfacción en los empleados". (p. 242).

En esta misma dirección, (Hackman y Lawler, citado por Pérez y Salom, 1992), sugieren: "que una tarea producirá mayor satisfacción en quien la realiza si la percibe como algo que tiene significado, vale la pena y es importante". (p. 242) De acuerdo con estas proposiciones, el trabajador si está motivado en la responsabilidad del producto de su trabajo, si sabe cuál es el resultado de su esfuerzo y si ese resultado es de calidad o no, obtendrá más satisfacción en hacerla.

Hackman y Oldman (citado por Pérez y Salom, 1992), identificaron cinco características que deben estar presentes en la tarea para que genere satisfacción laboral:

a) Variedad en las técnicas, conocimientos y habilidades requeridas para realizarlas.

b) Identificación con la labor lo que permite visualizar desde el comienzo, el éxito en los resultados,

c) El significado de la tarea tiene un impacto substancial sobre sí mismo y sobre otras personas,

d) Autonomía entendida como la condición bajo la cual un trabajador provee libertad e independencia, otorgando la posibilidad de decidir libremente sobre ciertos aspectos tales como: fechas de iniciación y finalización, procedimiento o planificación.

e) Feed- back sobre las tareas o actividades. (p.243)

Sobre la base de lo antes expuesto se puede afirmar que para la satisfacción en la labor que el trabajador realice, debe existir dominio y conocimiento de la tarea, de tal manera que el mismo trabajador pueda tomar sus decisiones con libertad para sus actividades y procedimientos.

Loher, Noe, Hoekler y Fitzgerald (citado por Pérez y Salom, 1992), le confieren especial importancia "al enriquecimiento del ambiente y de la tarea para que sea percibida por las personas como retador, motivante y satisfactoria". (p.244).

Una segunda corriente incluye las características disposicionales de las personas como una variable motivacional importante en la satisfacción laboral.

(Locke, citado por Pérez y Salom 1992), define la satisfacción en el trabajo como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo. Esta definición es más asociada a las tendencias de Salancik y Pfeffer, los cuales señalan que la satisfacción en el trabajo depende de las construcciones que realicen las personas acerca de las características de la labor a realizar, significando que las características de la tarea no son fijas y objetivas, sino que son construidas por las personas. (p. 245)

Esto quiere decir que cada persona puede percibir y comparar su labor con cualquier grupo, las mismas pueden ser vistas de manera positiva o negativamente en el ambiente que se encuentre el empleado.

Por otra parte, D'Anetto y Salom (1992), en su estudio de motivación al logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés, se encontró que cuando el trabajo es concebido como algo positivo, que le permite al individuo alcanzar las metas de desarrollo personal, el trabajador experimenta sensaciones placenteras de agrado y disfrute cuando está haciendo el trabajo. Por el contrario, si el trabajo es concebido como un mal necesario, un castigo o maldición, necesariamente se experimenta insatisfacción, malestar y

desagrado cuando se está haciendo el trabajo. Lo más importante es hacer un trabajo y hacerlo bien. Esto le traerá satisfacción.

Estos factores que involucran el concepto de satisfacción en el trabajo son: en primer lugar los referidos al empleo (salarios, supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento a la capacidad, evaluación justa de las horas de labor, tratamiento imparcial de los patronos); en segundo lugar, los referidos a las características individuales. Así mismo, en base a esas referencias, se define Satisfacción Laboral para efecto de este trabajo como el estudio emocional placentero, que es la recompensa interna del trabajador al interactuar sus necesidades y las características propias del empleo.

Según (Wanous, citado por Cummings y Schwab, 1985), sostiene: "el rendimiento lleva a satisfacción intrínseca en el trabajo (realización), pero la satisfacción extrínseca (sueldo) lleva al rendimiento". (p. 39).

El estudio de la motivación al desempeño laboral y el grado de satisfacción en el trabajo han sido objeto de diversas investigaciones, las cuales han mostrado que la motivación puede tener un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo. Entre estos estudios están los desarrollados por Lyon e Ivancevich (1974), y La Follete y Sims (1975), entre otros. Al tratar de relacionar estas dos variables es necesario tener conocimiento profundo de los factores motivacionales en el trabajo,

ya que una de estas variables hace referencia al rendimiento de una labor y la otra al esfuerzo que el trabajador decide realizar.

Parte de los hallazgos reportados por D'Anetto y Salom (1992), en su estudio de motivación al logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés, se encontró:

Cuando el trabajo es concebido como algo positivo, que le permite a uno alcanzar las metas de desarrollo personal, uno experimenta sensaciones placenteras de agrado y disfrute cuando está haciendo el trabajo. Por el contrario, si el trabajo es concebido como un mal necesario, un castigo o maldición, necesariamente se experimenta insatisfacción, malestar y desagrado cuando se está haciendo el trabajo. Lo más importante es hacer un trabajo y hacerlo bien. Esto le traerá satisfacción. (p.96).

Lo antes planteado permite afirmar que la influencia ejercida por todos estos factores en la actitud del empleado, es de gran relevancia en toda organización, puesto que conocer las actitudes y sentimientos del personal sobre factores relacionados con la tarea realizada, permite a la institución corregir los aspectos negativos, que el personal exprese, mejorando de esta manera la satisfacción en el trabajo de su personal. En cuanto a la motivación y satisfacción laboral, numerosas investigaciones han demostrado que existe una relación entre motivación y satisfacción personal.

March y Simon (1981), consideran que, "Cuanto mayor es la satisfacción de un trabajador, mayor será la fuerza que lo retendría

en el trabajo y no habrá posibilidad de que lo deje voluntariamente, ya sea temporal (ausentismo) o definitivamente". (p. 55).

La literatura señala que el clima organizacional no es una cualidad exclusiva de las empresas o industrias que producen bienes o servicios que se perciben de una manera precisa; también, se nota en otros tipos de organización, y con marcada evidencia en las instituciones educativas, por ser estas organizaciones públicas cuyos presupuestos dependen del Estado, con todas las implicaciones conocidas que esta condición representa.

Por todo lo expuesto, los individuos pueden satisfacer sus necesidades y alcanzar sus metas, por lo que investigar sobre la motivación como factor en el desempeño laboral, en organizaciones de mayor complejidad administrativa, donde los incentivos del empleo no son los mejores, se hace necesario profundizar en el estudio de este sector institucional, permitiendo crear programas dirigidos al personal, que sean los más pertinentes a la realidad.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Actitud.** - Posición que una persona adopta ante los estímulos externos o internos. La actitud puede condicionarse por las experiencias favorables que se reciban, y así provocar una posición positiva hacia el trabajo y hacia las personas con quienes se está en contacto.

**Ambiente.** - Medio en el cual se encuentran las personas, animales o cosas. **Ambiente Psicológico.** - Se dice de la condición, ánimo o sentimiento que predomina en un grupo humano. En el trabajo se refiere tanto a los diversos grupos de trabajadores como a la totalidad de ellos.

**Ambiente social.** - Situación como se encuentra el sector de la sociedad exterior al trabajo en el que se ubica el trabajador. Es indudable que este ambiente influye notablemente en la conducta y necesidades de cada trabajador, vinculándose todo hasta afectar el mismo trabajo.

**Beneficio.** - Todo aquello que favorece al trabajador en virtud de una labor que desempeña.

**Factor.** - Elemento indicador de alguna circunstancia.

**Incentivo.** - Forma de estímulo al trabajador, para que cumpla mejor y más fielmente su trabajo. Los incentivos pueden ser de diversas clases: económicos, de distinción personal, de categoría, educativos, etc.

**Ingreso.** - Cantidad de dinero o de bienes a los que se les da entrada a los efectos de control. Dinero que se recibe por algún concepto.

**Motivación.** - Término utilizado en psicología para comprender las condiciones o estados que activan al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinados objetivos.

**Motivación Laboral.** - Efecto de motivar. Programas de mejoramiento laboral, por medio de los cuales se busca dar sentido

o razón de ser a cada uno de los trabajos que integran una organización.

**Motivo.** - Acción de dar al trabajador razones para que ejecute su trabajo con eficacia y satisfacción personal, optimizando los factores referentes a salarios, condiciones de trabajo, estabilidad, seguridad social e industrial, status, reconocimiento, etc. Para el mejoramiento de la moral y del rendimiento han de establecerse motivaciones que produzcan satisfacción, definiendo la relación de interdependencia de las diversas tareas y dando sentido más hondo a lo que solamente se hace por obligación o por necesidad.

**Necesidad.** - Requerimientos del trabajador para su subsistencia y lograr un nivel de vida cónsone con su dignidad humana. Existen tres tipos de necesidades: naturales, adquiridas y mixtas.

**Percibir.** - Recibir por uno de los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas.

**Principio de Equidad.** - Equidad e igualdad son dos principios estrechamente relacionados, pero distintos. La equidad introduce un principio ético o de justicia en la igualdad. En definitiva, la equidad nos obliga a plantearnos los objetivos que debemos conseguir para avanzar hacia una sociedad más justa. Una sociedad que aplique la igualdad de manera absoluta será una sociedad injusta, ya que no tiene en cuenta las diferencias existentes entre personas y grupos. Y, al mismo tiempo, una sociedad donde las personas no se reconocen como iguales, tampoco podrá ser justa.

**Salario de Estímulo.** - Remuneración que se caracteriza por crear en el trabajador la expectativa de que ganará más si se es leal, se dedica y aprende más.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Los factores motivacionales socio económicos, son los esenciales para el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a). Existe necesidad básica insatisfecha en el personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima.
- b). Existen necesidad motivacional remunerativa en el personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima.
- c). Existe un bajo grado de motivación del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima.

## **2.5. Identificación de variables**

### **2.5.1 Variable independiente**

**Motivación.** - Constituye un rasgo o característica propia de la psicología humana la cual genera un grado de compromiso del personal; este compromiso causa un comportamiento activo,

orienta y dinamiza a los individuos para realizar y concretar los objetivos esperados.

La motivación es un factor fundamental en las organizaciones, es una variable determinante en el desempeño laboral. La motivación también puede determinarse como el señalamiento o énfasis que se revela en un individuo hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad de su interés, en el aspecto laboral en los colaboradores de una organización es de suma importancia debido a que ellos darán todo de sí para llegar a alcanzar un objetivo personal u organizacional.

Para medir la Motivación se puede clasificar en las siguientes dimensiones:

- Aceptación e Integración Social: La capacidad del individuo para protegerse, en su relación consigo mismo, se traduce en el contacto con esa fuente inagotable de amor, con la energía interna.
- Reconocimiento social: Distinción o conformidad, que puede ser realizado por la sociedad o por un grupo de personas determinadas, como una ciudad, o un estado, gracias a la relevancia o importancia de la actividad o labor que ha desempeñado la persona.
- Autoestima/Autoconcepto: Es el grado en que los individuos tienen sentimientos positivos o negativos acerca de sí mismos y de su propio valor como ser, como persona y como totalidad.

Es así como la persona tiende a valorarse amarse, respetarse y aceptarse. Desde allí se permite un juicio de valor.

- Autodesarrollo: Estima sus aptitudes, destrezas y cualidades personales y profesionales. Es optimista ante la vida.
- Poder: Es la capacidad o facultad de una persona de hacer determinada cosa.
- Seguridad: De sí mismo, alegría, deseos de opinar y enfrentarse a los desacuerdos con los otros.

### **2.5.2 Variable dependiente**

**Desempeño Laboral.** - Es catalogado como un proceso que nos sirve para saber los éxitos de una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. La medición del desempeño laboral se valora con el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, pero esto se evalúa a nivel individual.

### **2.5.3 Variables intervinientes:**

**Género:** Se tomó de acuerdo a las características físicas externas de la muestra en estudio y fue sexo masculino (M) y sexo femenino (F).

**Edad:** Esta covariable se midió en años para personas de 20 a 51 o más años de edad.

**Nivel Académico:** Se midió de acuerdo al nivel académico alcanzado por el trabajador sujeto a muestra.

**Área de trabajo:** Se midió de acuerdo al lugar donde desarrolla la función el trabajador de salud que desarrolló la investigación.

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

### VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumentos
Aceptación e integración social	1 = Pésima 2 = Muy mala 3 = Mala 4 = Regular 5 = Buena 6 = Muy buena 7 = Excelente	1,2,3	ANEXO N° 1  ESCALA DE MOTIVACIÓN PSICO SOCIAL  INDICES:
Reconocimiento Social	1 = Pésima 2 = Muy mala 3 = Mala 4 = Regular 5 = Buena 6 = Muy buena 7 = Excelente	4,5,6 7,	
Autoestima/ Autoconcepto	1 = Pésima 2 = Muy mala 3 = Mala 4 = Regular 5 = Buena 6 = Muy buena 7 = Excelente	8, 9, 10,	
Autodesarrollo	1 = Pésima 2 = Muy mala 3 = Mala 4 = Regular 5 = Buena 6 = Muy buena 7 = Excelente	11, 12, 13	
Poder	1 = Pésima 2 = Muy mala 3 = Mala 4 = Regular 5 = Buena 6 = Muy buena 7 = Excelente	14, 15, 16	
Seguridad	1 = Pésima 2 = Muy mala 3 = Mala 4 = Regular 5 = Buena 6 = Muy buena 7 = Excelente	17, 18, 19	

### VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumentos
Malo	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = Muy en desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Indeciso 5 = Algo de acuerdo 6 = Muy de acuerdo 7 = Totalmente de acuerdo	1,2,3,4, 5, 6, 7, 8 ,9	ANEXO N° 2  ESCALA DE LIKERT  INDICES:
Regular	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = Muy en desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Indeciso 5 = Algo de acuerdo 6 = Muy de acuerdo 7 = Totalmente de acuerdo	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	
Bueno	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = Muy en desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Indeciso 5 = Algo de acuerdo 6 = Muy de acuerdo 7 = Totalmente de acuerdo	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	
Muy Bueno	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = Muy en desacuerdo	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38	

	3 = Algo en desacuerdo 4 = Indeciso 5 = Algo de acuerdo 6 = Muy de acuerdo 7 = Totalmente de acuerdo		
Excelente	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = Muy en desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Indeciso 5 = Algo de acuerdo 6 = Muy de acuerdo 7 = Totalmente de acuerdo	39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48	

### VARIABLES INTERVINIENTES:

VARIABLES	Dimensiones	indicadores	Instrumentos
Género	Características personales	1= Masculino 2= Femenino	ANEXO N° 2
Edad	Edad del Personal	20 – 30 años 31 – 40 años 41 – 50 años 51 o más años	FICHA PERSONAL
Nivel Académico	Máximo nivel académico	1= Técnico 2 = Licenciatura 3 = Pos grado	INDICES:
Área de trabajo	Lugar de trabajo del personal	1 = Laboratorio Clínico 2= Rayos X	

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

#### 3.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio se caracterizó por ser un estudio de tipo DESCRIPTIVO básico, porque nos conllevará a indagar el estado o momento actual de un fenómeno que se desea estudiar; es **Aplicada**, como señala Hurtado (2012): Este estudio, parte de una situación problemática que requiere ser intervenida y mejorada. Comienza con la descripción sistemática de la situación deficitaria, luego se enmarca en una teoría suficientemente aceptada de la cual se exponen los conceptos más importantes y pertinentes; posteriormente, la situación descrita se evalúa a la luz de esta Teoría y se proponen secuencias de acción o un prototipo de solución. La investigación Aplicada es considerada cuando el conocimiento teórico se vuelve práctico para la solución problemática.

**Por el Carácter o enfoque:** el presente trabajo fue una Investigación cuantitativa, porque centra la investigación social, de manera predominante, en los aspectos objetivos y susceptibles de cuantificación del fenómeno o hechos.

En este tipo de investigación se obtienen y analizan datos cuantitativos de las variables de estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que: “La investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

### **3.2 MÉTODO EMPLEADO EN LA INVESTIGACIÓN**

Conocedores que el mundo científico busca la generación de conocimientos a través de un proceso organizado y preestablecido con bastante rigurosidad se hizo uso del MÉTODO HIPOTÉTICO-DEDUCTIVO y este se caracteriza, según lo señala Bisquerra (2010):

A partir de la observación de casos particulares se plantea un problema. A través de un proceso de inducción, este problema remite a una teoría. A partir del marco teórico se formula una hipótesis, mediante un razonamiento deductivo, que posteriormente se intenta validar empíricamente. El ciclo completo inducción/deducción se conoce como proceso hipotético deductivo.

Este método primero es Inductivo (observación), deductivo (planteamiento de hipótesis y en sus deducciones) y vuelve a la

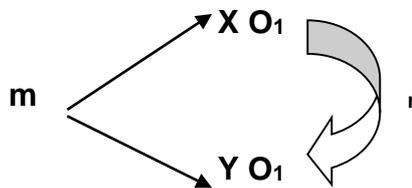
inducción para su verificación.

### 3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En el presente estudio fuimos guiados

Se considera **no experimental** porque no se manipuló ninguna variable independiente para ver sus efectos en la variable dependiente, tal como señala Kerlinger, (1988), “lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

Es **transeccional (o transversal)**, porque la recolección de datos se hizo en una sola medición y es **correlacional**, porque se midió el nivel, grado o relación entre las variables como aluden Hernández, Fernández, y Baptista (2010).



Dónde:

**m** = Personales de las áreas de Laboratorio Clínico y de Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

**X** = Motivación

**Y** = Desempeño Laboral

**O<sub>1</sub>** = Observación

**r** = Relación.

### 3.4 AMBITO DE ESTUDIO

El presente estudio investigativo se realizó en la ciudad de Lima, específicamente en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

El Hospital Nacional Arzobispo Loayza fue fundada en 1549 cuenta actualmente con 457 años de existencia; durante estos años pueden diferenciarse claramente dos etapas: Creación del Hospital Santa Ana de los Naturales por el Primer Arzobispo del Perú y América, Don Jerónimo de Loayza y Gonzáles en 1549, atendía exclusivamente a población indígena diezmada y severamente afectada por las diversas enfermedades traídas por los españoles a nuestro país. Los indígenas no eran considerados como seres humanos y no tenían acceso a los servicios de salud. El Arzobispo Loayza falleció el 26 de Octubre de 1575, siendo enterrado, según su deseo, en la iglesia del hospital. Con el transcurso del tiempo el hospital de Santa Ana fue dedicado posteriormente a la atención de mujeres menesterosas. En 1902 la Beneficencia Pública de Lima, decidió construir un moderno hospital para mujeres, en unos terrenos de su propiedad en la Avenida Alfonso Ugarte. Iniciando la segunda etapa la Construcción del Hospital Nacional Arzobispo Loayza que inicio en 1915 y fué inaugurado el 11 de diciembre de 1924, bajo el nombre de Hospital Arzobispo Loayza, en honor a su fundador. El personal y equipo del hospital Santa Ana fué trasladado al nuevo hospital. Su administración inicial fue por la Sociedad de Beneficencia Pública de

Lima y pasa al Ministerio de Salud en 1974, atendía sólo a mujeres de escasos recursos hasta mediados de los 90, actualmente atiende a pacientes de ambos sexos.

El presente trabajo de investigación se realizó específicamente en los servicios de apoyo complementario al diagnóstico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza que cuenta con servicios complementarios de atención que apoyan el diagnóstico de las patologías diversas de los pacientes que acuden a sus instalaciones, actualmente cuenta con los servicios de Patología Clínica el cual incluye el área de Laboratorio Clínico con 14 trabajadores de salud los cuales son los encargados de recibir, analizar y dar los resultados de todos los exámenes biopatológicos de todo el hospital; además cuenta con el servicio de Diagnóstico por imágenes con el área de radiología llamado rayos X, que cuenta con 10 trabajadores de salud siendo responsables de entregar los resultados de estas pruebas de diagnóstico por imágenes de todo el Hospital.

El Hospital Loayza es el hospital general más grande del país, heredero de una noble tradición de servicio, con un gran prestigio, bien ganado, en el campo médico, que continua siendo referente para el resto de instituciones de salud de nuestro país y manteniendo la mística de su fundador, desarrolla una política acorde con la del sector; brindando las facilidades para la atención oportuna de gran cantidad de personas de escasos recursos económicos, que no

cuentan con ningún tipo de seguro y deben acudir a los hospitales del Estado, para recuperar, en la medida de lo posible, uno de sus bienes más preciados: la salud.

### **3.5. POBLACION Y MUESTRA**

#### **3.5.1.- POBLACIÓN:**

Para los efectos de la investigación, nuestra población estuvo constituida por todos los trabajadores del Hospital Arzobispo Loayza siendo estos trabajadores asistenciales y administrativos incluyendo todos los servicios que brinda el hospital.

La población según Méndez (2000), constituye el universo de la investigación. En este mismo orden de ideas, y según Chávez (2003; 162), la población de un estudio es “el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características o extractos que le permiten distinguir los sujetos unos de otros”.

La población de estudio para esta investigación estuvo conformada por 14 trabajadores del área de Laboratorio clínico, 10 trabajadores del área de rayos X, siendo en total 24 trabajadores del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

#### **3.5.2.- MUESTRA:**

Según Hernández Sampieri (2014, p175) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población”. Se aplicó en consecuencia el muestreo censal, debido a que el personal de

Laboratorio Clínico y de Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza objetos de estudio constituyen un grupo reducido por lo cual se trabajará con la totalidad de la población. De esta forma, el tamaño de la muestra estuvo conformado por **24** personales de las áreas de Laboratorio Clínico y de Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.6.1.- INSTRUMENTOS:**

Los instrumentos que se usaron para la recolección de datos fueron seleccionados de manera que nos permitió realizar el trabajo de forma ordenada y metódica. Estos instrumentos de investigación fueron medios auxiliares que se usó en la investigación para recoger y registrar los datos, fueron herramientas con la cual se pudo recoger, filtrar y codificar los datos para luego ser utilizados para el tratamiento estadístico. Los instrumentos han estado en estrecha relación con las técnicas de recolección de datos.

#### **Instrumento de medición para la variable Independiente.**

Se empleó una Ficha prueba estandarizada Escala de Motivación Psicosociales, que fue diseñada para apreciar la estructura diferencial y dinámica del sistema motivacional del sujeto, la cual fue elaborada por J.L. Fernández Seara para medir el nivel de motivación de los colaboradores de una empresa.

### **Instrumento de medición para la variable Dependiente.**

Cabe señalar que para medir esta variable, se tomó el cuestionario Modificado tipo escala de Likert con preguntas cerradas con alternativas de respuestas para cada pregunta, para examinar los factores motivacionales y la satisfacción en el desempeño del personal de laboratorio clínico y de rayos X. La escala de Likert también denominada método de evaluaciones sumarias, es llamada así por Rensis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso.

### **3.6.2. TÉCNICAS DE RECOLECCION DE DATOS:**

La técnica de trabajo fue la Encuesta:

Según Arellano (2010): “La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador”. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos muestra, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Fue realizada de manera impersonal porque el cuestionario no llevó el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Varios autores llaman cuestionario a la técnica misma. Los mismos u otros, unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, denominándolo encuesta, debido a que en los

dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.

### **3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

Los datos fueron anotados en la ficha de recolección, para el examen para cada sujeto de estudio se realizó por un solo examinador y se procesó en forma manual utilizando el programa Excel para el conteo rápido, previa elaboración de la tabla de códigos y la Tabla Matriz de ambas variables Motivación y desempeño laboral a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para luego analizar y su interpretación respectiva. El análisis de los datos obtenidos del instrumento se realizó mediante el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 22.0 para Windows). Las pruebas utilizadas en ésta investigación fueron: r de Pearson, análisis de varianza factorial y la técnica de regresión lineal simple.

#### **3.7.1 Plan de Análisis.**

Se realizó un análisis univariado de las variables de este estudio, es decir la Motivación de los trabajadores de las áreas de laboratorio clínico y de rayos x del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Luego se realizó un análisis bivariado de las variables en estudio como son el desempeño laboral y como se ve condicionada por la Motivación del personal de laboratorio clínico y de rayos x del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Luego se procedió a tabular clasificar y ordenar los datos en cuadros estadísticos. Cabe destacar que estos resultados se agruparon de acuerdo a cada indicador estudiado y tomando en cuenta las alternativas de respuestas:

Siempre (4). Frecuentemente (3). A veces (2). Nunca (1).

### **3.8. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS.**

Los datos que se obtuvieron previos a la tabulación fueron valorados individualmente utilizando la agrupación de casos ocurridos en la encuesta para ser presentados en cuadros estadísticos para su conocimiento análisis e interpretación estadística de los datos tomando en cuenta la presentación tabular. La presentación tabular se realizó a través de la presentación ordenada de filas y columnas con los datos estadísticos obtenidos en el estudio en lo que se utilizó los cuadros de doble entrada. Finalmente analizamos estadísticamente los datos, para evaluar la posible relación entre la motivación con el Desempeño laboral.

En el presente estudio se hizo uso de los métodos de la estadística, tanto descriptiva como inferencial.

#### **3.8.1. Estadística descriptiva:**

Se buscó describir sus datos y posteriormente se efectuó el análisis estadístico para relacionar sus variables. La estadística descriptiva permitió describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidos para cada variable. Uno de ellos fue la distribución de frecuencias, especialmente cuando se utilizó la

frecuencia relativa que se presentó en forma de histograma o gráficas de otro tipo. Asimismo, se determinó la media, la mediana, la moda y los respectivos porcentajes.

### **3.8.2. Estadística Inferencial:**

Como se trata de un estudio cuantitativo descriptivo correlacional, se consideró el método paramétrico regresión lineal y el coeficiente de correlación de Pearson. Por lo tanto, las hipótesis formuladas coincidían con estos métodos.

La información recabada permitió analizar los factores claves para el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Para el análisis e interpretación de los resultados se tomaron en cuenta aquellas alternativas dentro de los ítems, que por criterio de las personas encuestadas tuvieron mayor frecuencia en la selección, para luego establecer comparaciones y a partir de allí elaborar conclusiones y recomendaciones lo más apegada a la realidad encontrada respecto a los objetivos planteados.

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1 RESULTADOS**

A continuación, se presentan los resultados de acuerdo al planteamiento del problema y objetivos de la investigación:

**CUADRO N° 01**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LOS INGRESOS PERCIBIDOS DEL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.**

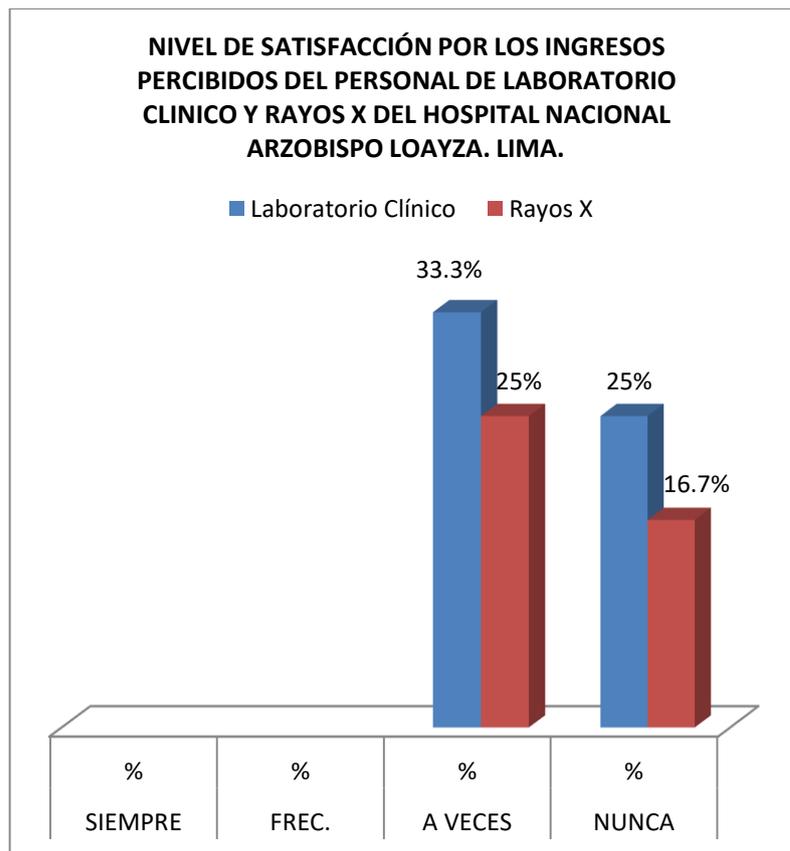
SATISFAC. INGRESOS  PERSONAL	SIEMPRE		FRECUENT EMENTE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Laboratorio Clínico	0		0		8	33.3	6	25.0	14	58.3
Rayos X	0		0		6	25.0	4	16.7	10	41.7
	0		0		14	58.3	10	41.7	24	100.00

Fuente: Encuesta de factores motivacionales y satisfacción

**COMENTARIO:** En el presente cuadro observamos que el 58.33% del personal encuestado reconocen que a veces se considera a gusto con el ingreso que percibe por el trabajo que realizan en las áreas de laboratorio clínico y rayos x del hospital Loayza; 41.7% indica que nunca se sienten a

gusto con su sueldo, lo cual implica que dicho personal está en descontento con el ingreso que recibe por el desempeño de sus funciones dentro del área donde realizan su función. De igual forma el 33,3% del personal del personal de laboratorio clínico opina que a veces le parece acorde la remuneración económica y los que opinan que nunca se sienten a gusto el personal de laboratorio clínico por las actividades que ejecuta son 25.0%, mientras que el 25.0% del personal de rayos x a veces está a gusto con la remuneración y 16.7% del personal de rayos x considera que nunca está a gusto con la remuneración acorde a sus labores.

**GRAFICO N° 01**



Fuente: Cuadro N° 01

## CUADRO Nº 02

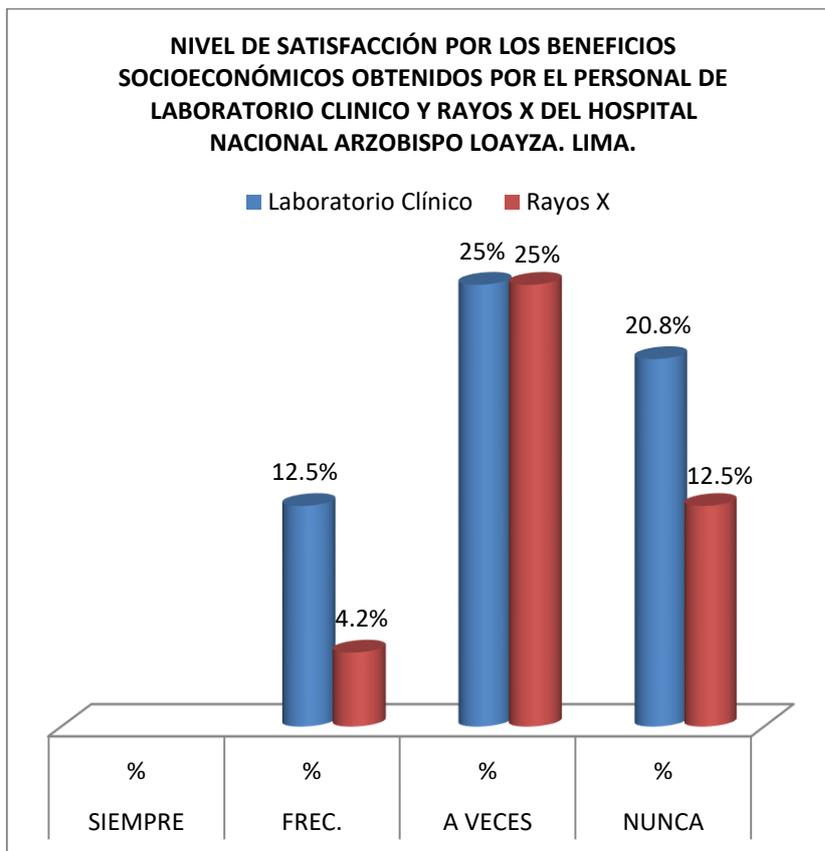
### NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LOS BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS OBTENIDOS POR EL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.

SATISFAC. BENEF. SOCIO ECONOM. PERSONAL	SIEMPRE		FRECUEN TEMENTE		A VECES		NUNC A		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr	%	F r.	%	Fr.	%
Laboratorio Clínico	0		3	12.5	6	25.0	5	20.8	14	58.3
Rayos X	0		1	4.2	6	25.0	3	12.5	10	41.7
	0		4	16.7	12	50.0	8	33.3	24	100.00

Fuente: Encuesta de factores motivacionales y satisfacción

**COMENTARIO:** En el presente cuadro observamos que el 16.7% del personal encuestado indicó que frecuentemente les satisfacen los beneficios sociales y considera su salario a gusto como personal de estas áreas del hospital, el 50.0% a veces se sienten satisfechos por dichos beneficios y les parece apropiado, pero el 33.3% nunca sienten satisfacción y expresaron que nunca consideran a gusto el salario que perciben por su trabajo. Lo anterior señala, la relevancia de hacer que los personales estén satisfechos tanto en el área como en la labor que realizan y esta satisfacción se logra con la implementación de factores motivacionales, siendo el más importante el salario.

**GRAFICO N° 02**



Fuente: Cuadro N° 02

**CUADRO N° 03**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LOS INCENTIVOS RECIBIDOS POR EL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.**

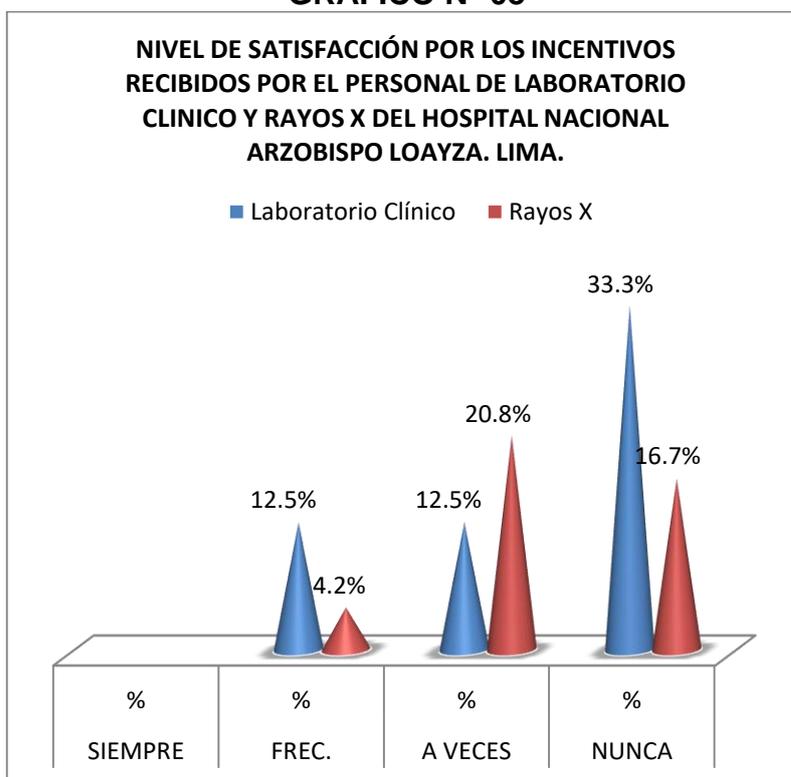
SATISFACCIÓN INCENTIVOS REC. PERSONAL	SIEMPRE		FRECUENTE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Laboratorio Clínico	0		3	12.5	3	12.5	8	33.3	14	58.3
Rayos X	0		1	4.2	5	20.8	4	16.7	10	41.7
	0		4	16.7	8	33.3	12	50.0	24	100.00

Fuente: Encuesta de factores motivacionales y satisfacción

## COMENTARIO:

En el presente cuadro se observa que el 16.7% de los encuestados frecuentemente reciben incentivo, el 33.3% a veces reciben incentivos, además sus jefes les motiva y los respalda para asistir a eventos profesionales y el 50.0% nunca reciben incentivo ni son motivados por su jefe por el trabajo realizado. Esto evidencia que existen factores que desmotivan al personal, lo cual influye negativamente en el desempeño de los que laboran en las áreas de laboratorio clínico y rayos x del Hospital nacional Arzobispo Loayza, ya que los personales de salud desean que se cubran las necesidades de reconocimiento y aprobación por el rendimiento de su trabajo.

**GRAFICO N° 03**



Fuente: Cuadro N° 03

## CUADRO N° 04

### NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL AMBIENTE DE TRABAJO DEL PERSONAL DE LABORATORIO CLÍNICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.

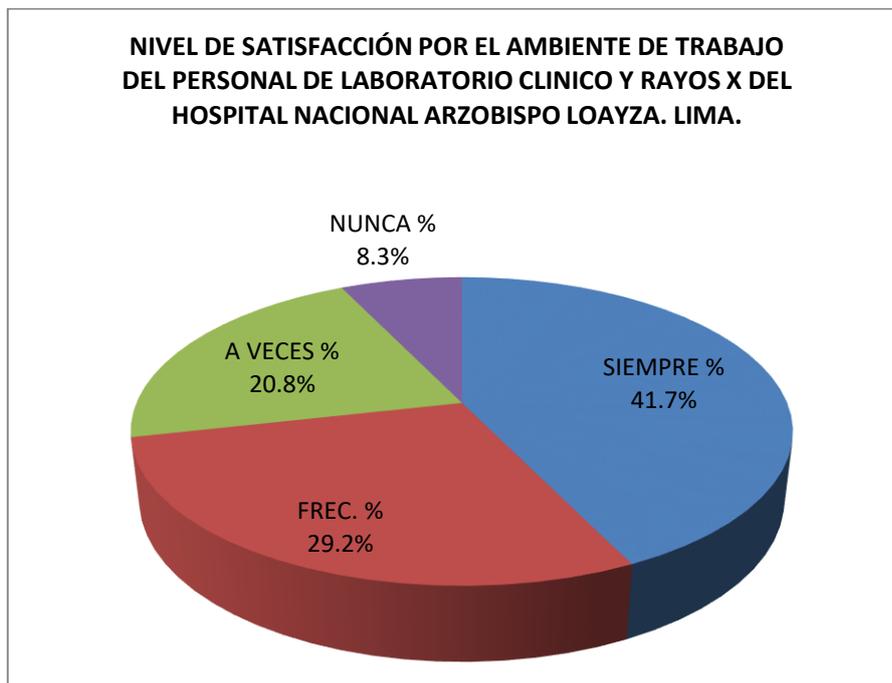
SATISFAC. AMB. DE TRABAJO PERSONAL	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Laboratorio Clínico	6	25.0	4	16.7	3	12.5	1	4.15	14	58.35
Rayos X	4	16.7	3	12.5	2	8.3	1	4.15	10	41.65
	10	41.7	7	29.2	5	20.8	2	8.3	24	100.00

Fuente: Encuesta de factores motivacionales y satisfacción

#### COMENTARIO:

En el presente cuadro se observa que el 41.7% de los encuestados consideran que siempre es tenso el ambiente del área de trabajo donde se desempeñan, el 29.2% opinan que frecuentemente el ambiente de trabajo no es propicio por que las actitudes de sus compañeros son conflictivos y el 20.8% solo a veces lo consideran tenso. Sólo el 8,3% señalan que nunca hay un ambiente tenso, Cabe destacar que entre la motivación y el ambiente grupal no existe una relación equitativa, ya que las mismas muchas veces puede existir un clima agradable por medio de la comunicación y el trabajo en equipo. Pero no existe ningún tipo de recreación para el personal y lograr bajar un poco la tensión entre los trabajadores.

**GRAFICO N° 04**



Fuente: Cuadro N° 04

**CUADRO N° 05**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES BÁSICAS DEL  
PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL  
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.**

SATISFAC. AMB. DE TRABAJO PERSONAL	SIEMPRE		FRECUE NTEMEN TE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Laboratorio Clínico	0		0	0.0	6	25.0	8	33.3	14	58.35
Rayos X	0		2	8.3	1	4.15	7	29.2	10	41.65
	0		2	8.3	7	29.2	15	62.5	24	100.00

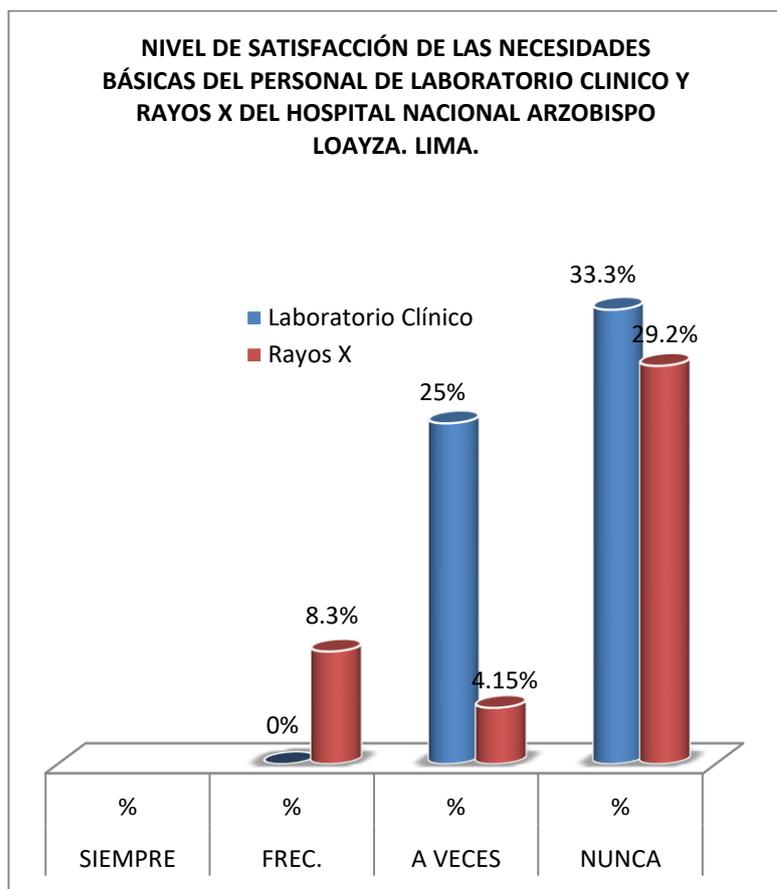
Fuente: Encuesta de factores motivacionales y satisfacción

**COMENTARIO:**

En el presente cuadro se observa que para el indicador "necesidades básicas", se observa que el personal administrativo encuestado juzgan en un 29.2% que a veces los incentivos que ofrece la institución satisfacen completamente sus necesidades, en tanto que un 62.5% consideran que el

ingreso que reciben nunca satisfacen sus requerimientos a calidad, ni le permite tener vivienda propia. De lo anterior se desprende, que al evaluar las condiciones en que se encuentra el personal de laboratorio clínico y de rayos X, en cuanto a la satisfacción de las necesidades básicas; se observa que la mayoría se sienten descontentos.

**GRÁFICO N° 05**



Fuente: Cuadro N° 5

**CUADRO N° 06**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD DEL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.**

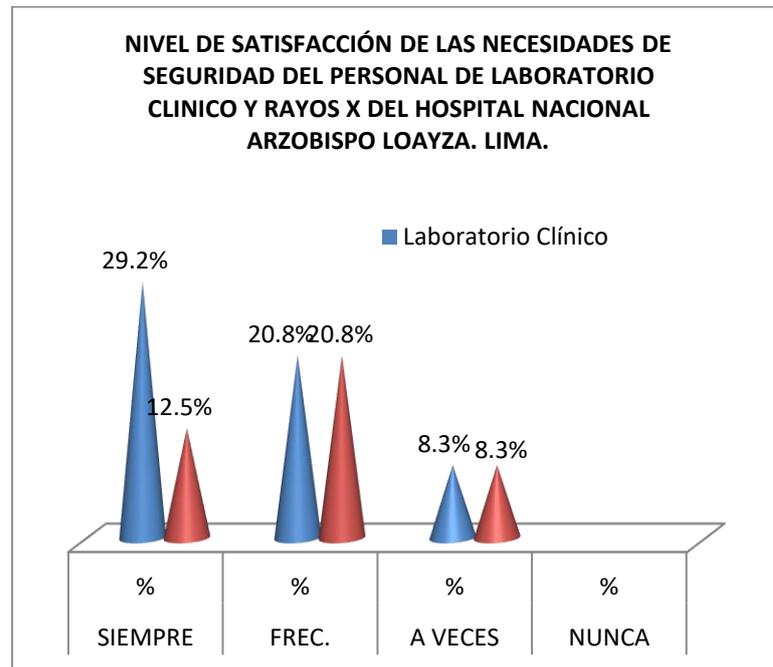
SATISFAC. NECES. DE SEGURIDAD	SIEMPRE		FRECUENTE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
<b>PERSONAL</b>										
Laboratorio Clínico	7	29.2	5	20.8	2	8.3	0	0.0	14	58.3
Rayos X	3	12.5	5	20.8	2	8.3	0	0.0	10	41.7
	10	41.7	10	41.7	4	16.6	0	0.0	24	100.00

Fuente: Encuesta de factores motivacionales y satisfacción

**COMENTARIO:**

En el presente cuadro se reflejan las respuestas del personal encuestado en relación a las necesidades de seguridad, por lo cual se tiene que el 41.7% señala que siempre la institución les da la seguridad de empleo y un 41.7% señalan que frecuentemente tienen estabilidad en el trabajo. Por otra parte el 16.6% de los encuestados, consideran que a veces sienten que la institución les dá seguridad y estabilidad. Además se observa que el personal de laboratorio clínico 29.2% se siente siempre con seguridad de empleo, contrariamente con un 12.5% del personal de rayos X que se siente seguro en la institución de trabajo.

**GRAFICO N° 06**



Fuente: Cuadro N° 6

**CUADRO N° 07**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES SOCIALES DEL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.**

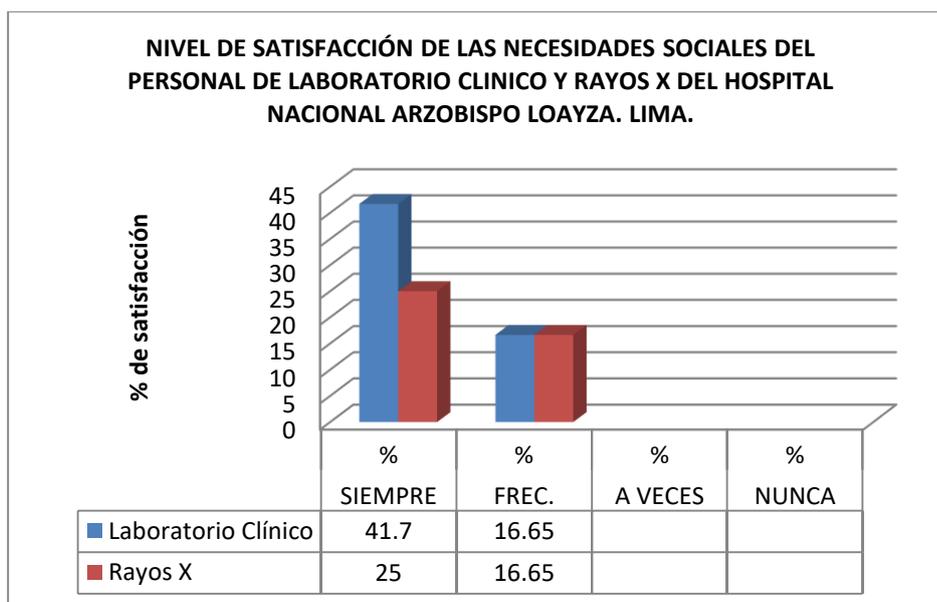
SATISFAC. NECES. SOCIALES	SIEMPRE		FRECUENTE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
PERSONAL										
Laboratorio Clínico	10	41.7	4	16.65	0	00.0	0	00.0	14	58.35
Rayos X	6	25.0	4	16.65	0	00.0	0	00.0	10	41.65
	16	66.7	8	33.3	0	00.0	0	00.0	24	100.00

Fuente: Encuesta de factores motivacionales y satisfacción

**COMENTARIO:** En el presente cuadro se observa que el personal del área de laboratorio clínico y de rayos X se puede observar que un 66.7% de los encuestados indican que siempre brindan ayuda y se les es fácil pedir ayuda a los compañeros cuando se encuentran muy ocupados y el 33.3%

señala que frecuentemente colaboran con sus compañeros en el trabajo. Además se observa que es en el área de laboratorio clínico donde se brinda siempre 41.7% ayuda a los compañeros a diferencia que en el personal de rayos X 25.0% siempre están dispuestos a ayudar a los compañeros.

**GRAFICO N° 7**



Fuente: Cuadro N° 7

**CUADRO N° 08**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LOS INCENTIVOS PERCIBIDOS POR EL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.**

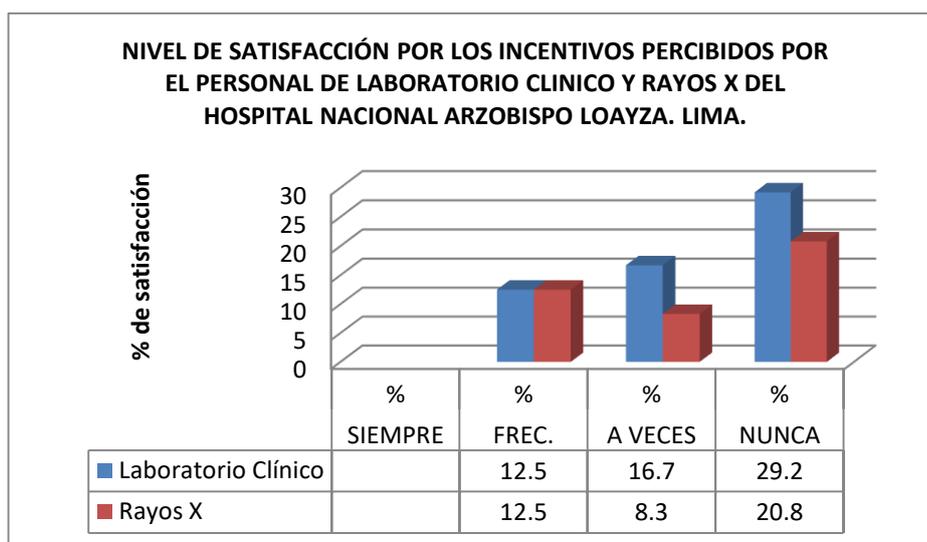
SATISFAC. INCENTIVOS PERC. PERSONAL	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Laboratorio Clínico	0	0.00	3	12.5	4	16.7	7	29.2	14	58.4
Rayos X	0	0.00	3	12.5	2	8.3	5	20.8	10	41.6
	0	0.00	6	25.0	6	25.0	12	50.0	24	100.00

Fuente: Encuesta de factores motivacionales y satisfacción

## COMENTARIO:

En el presente cuadro se puede observar que partiendo de los resultados obtenidos para el indicador de incentivos percibidos por el personal de laboratorio clínico y de rayos X, se puede evidenciar que un 25% señala que frecuentemente en el departamento se incentiva el trabajo de manera justa, en cambio un 25% afirma que esto sucede sólo a veces; mientras que un 50% de los mismos manifiestan que nunca ocurre el incentivo con equidad. Además un 29.2% correspondiente al personal de laboratorio clínico señala que nunca tienen incentivos a diferencia que un 20.8 % del personal de rayos X indica que nunca ha tenido incentivos en el desarrollo de su trabajo dentro del área del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. De acuerdo a lo señalado, se puede deducir que la teoría apropiada es la de la Equidad, debido a que los empleados comparan su grado de logros e incentivos con el de sus otros compañeros.

**GRAFICO N° 08**



Fuente: Cuadro N° 8

### CUADRO N° 09

#### NECESIDADES DE SEGURIDAD IDENTIFICADAS POR EL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.

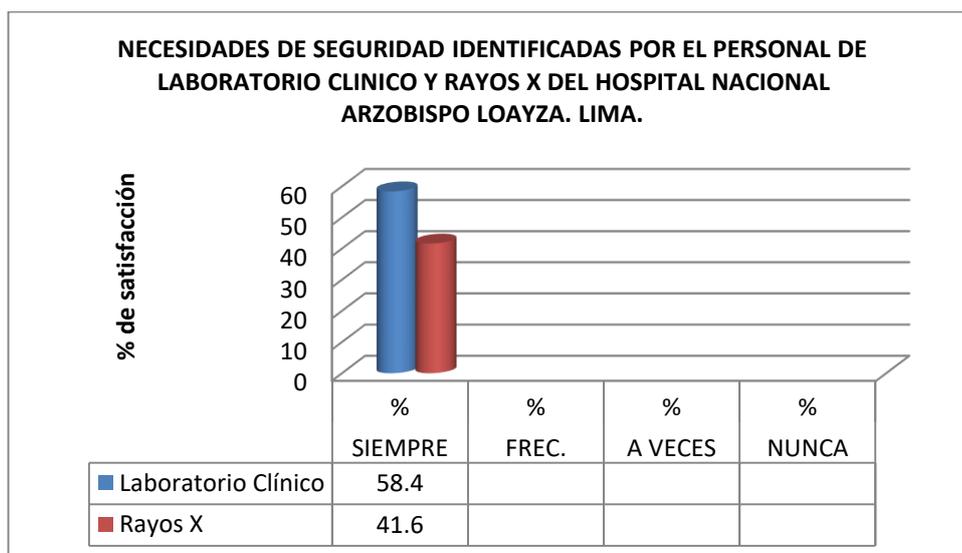
NECESIDADES DE SEGURIDAD	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
PERSONAL										
Laboratorio Clínico	14	58.4	0	0.00	0	0.00	0	0.00	14	58.4
Rayos X	10	41.6	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	41.6
	24	100.0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	24	100.00

Fuente: Encuesta de factores motivacionales y satisfacción

#### COMENTARIO:

En el presente cuadro observamos acerca de las necesidades de seguridad identificadas por el personal de las áreas de laboratorio clínico y rayos X, se tiene que el 100% manifiesta que siempre la remuneración económica la cancelan puntualmente, pero esta remuneración nunca suple ni satisface las necesidades de seguridad (protección contra amenazas y pérdidas).

#### GRAFICO N° 9



Fuente: Cuadro N° 9

## CUADRO N° 10

### NECESIDADES SOCIALES Y DE SUPERACIÓN IDENTIFICADAS POR EL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.

NECESIDADES SOCIALES Y DE SUPERACIÓN  PERSONAL	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Laboratorio Clínico	0	0.00	7	29.2	6	25.0	1	4.15	14	58.35
Rayos X	0	0.00	5	20.8	4	16.7	1	4.15	10	41.65
	0	0.00	12	50.0	10	41.7	2	8.3	24	100.00

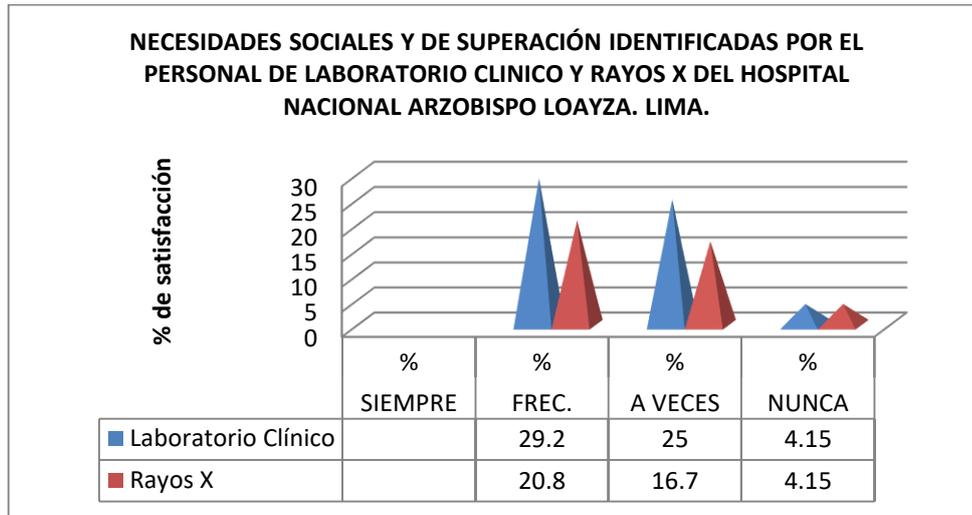
Fuente: Encuesta de factores motivacionales y satisfacción

#### COMENTARIO:

En el presente cuadro observamos que los datos presentados nos permite analizar las necesidades sociales y de superación identificadas por el personal encuestado; se aprecia que el 50% manifiesta que frecuentemente cuando obtienen logros el jefe refuerza adecuadamente, mientras que el 41.7% que sólo a veces se les gratifica por los logros alcanzados y que sólo el 8.3% manifiesta que nunca se les gratifica por los logros obtenidos.

Como puede observarse, que la mayoría de los encuestados tienen expectativas e intereses diferentes a los que le ofrece la institución con los cuales no se sienten muy a gusto.

**GRAFICO N° 10**



Fuente: Cuadro N° 10  
**CUADRO N° 11**

**NIVEL DE MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.**

NIVEL DE MOTIVACIÓN	PERSONAL DE SALUD				TOTAL	
	Laboratorio Clínico		Rayos X		Fr.	%
	Fr.	%	Fr.	%		
<b>Excelente</b>	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>Muy Buena</b>	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>Buena</b>	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>Regular</b>	1	4.2	0	0.00	1	4.2
<b>Mala</b>	11	45.8	9	37.5	20	83.3
<b>Muy Mala</b>	2	8.3	1	4.2	3	12.5
<b>Pésima</b>	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	14	58.3	10	41.7	24	100.00

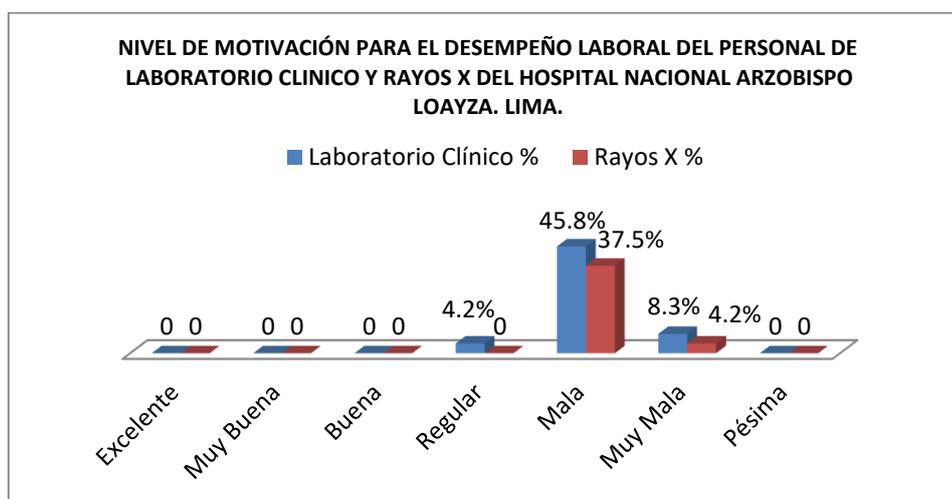
Fuente: Ficha de motivación

**COMENTARIO:**

En el presente cuadro observamos el Nivel de motivación que tiene el personal de Laboratorio clínico y rayos X del hospital nacional Arzobispo Loayza; observándose que un 83.3% de los encuestados opinan que el

nivel de motivación es Malo, seguido de un 12.5% que opina que el nivel es Muy malo y sólo un 4.2% que opina que el nivel de motivación es regular. Es necesario mencionar que en los ítems de excelente, muy buenos y buenos no hay ningún personal que haya marcado ese nivel de motivación.

**GRAFICO N° 11**



Fuente: Cuadro N° 11

**CUADRO N° 12**

**NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.**

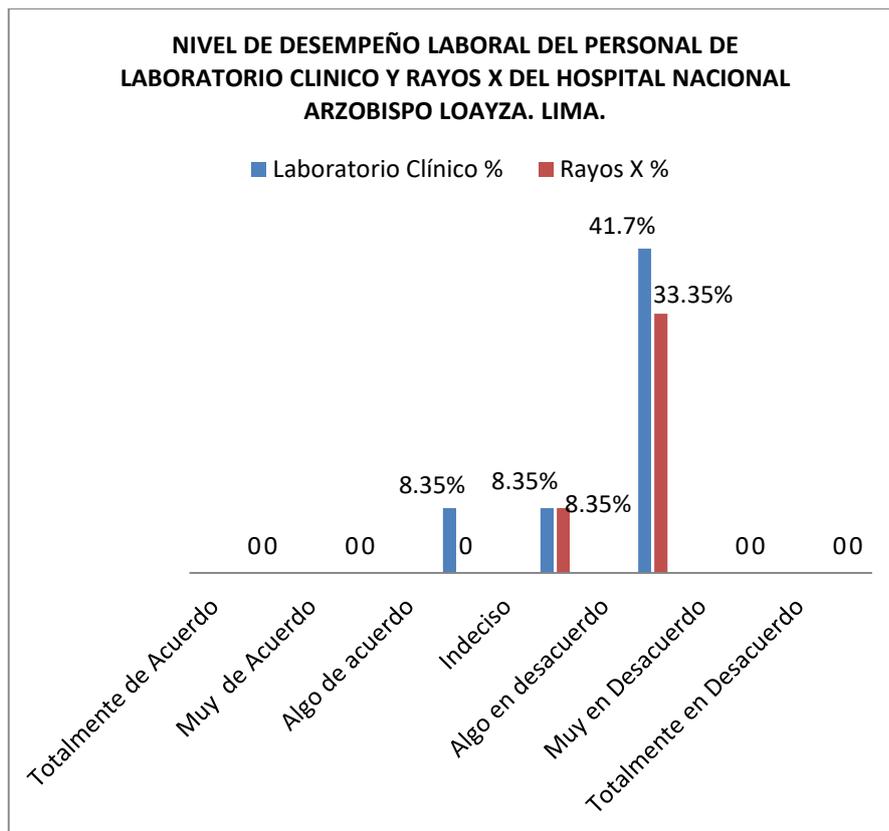
NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	PERSONAL DE SALUD				TOTAL	
	Laboratorio Clínico		Rayos X			
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>Muy de Acuerdo</b>	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>Algo de acuerdo</b>	2	8.35	0	0.00	2	8.3
<b>Indeciso</b>	2	8.35	2	8.35	4	16.7
<b>Algo en desacuerdo</b>	10	41.7	8	33.35	18	75
<b>Muy en Desacuerdo</b>	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	14	58.3	10	41.7	24	100.00

Fuente: Ficha de Desempeño Laboral

## COMENTARIO:

En el presente cuadro observamos el Nivel de Desempeño que tiene el personal de Laboratorio clínico y rayos X del hospital nacional Arzobispo Loayza; observándose que un 75% de los encuestados opinan que están Algo en desacuerdo con las labores que desarrolla dentro de su área de servicio, seguido de la opinión indecisa 16.7% al manifestar que no está ni acuerdo ni en desacuerdo con las labores que desarrolla y por último un 8.3% opina que esta Algo de acuerdo con las labores que desempeñan en sus respectivas áreas de trabajo.

### GRAFICO N° 12



Fuente: Cuadro N° 12

## 4.2 DISCUSIÓN

Entre las funciones gerenciales, organizacionales y de personal, están la de formar un equipo de trabajo donde se establezcan estándares para el desempeño, evaluar el rendimiento, asesorar, capacitar y desarrollar a los trabajadores, para compensar y ayudar a obtener los mejores resultados.

Para un gerente y especialmente un gerente de servicios de salud que tendrá a su cargo la gestión de los servicios es esencial diagnosticar y comprender cuáles son los factores determinantes sobre el desempeño laboral, cómo ven sus empleados el clima de su organización y cuáles son los factores motivacionales que influyen más sobre ellos. A partir de este conocimiento el gerente podrá entonces planear las intervenciones para modificar el comportamiento de sus empleados, mejorar la productividad y la calidad del trabajo, favorecer las relaciones interpersonales y desarrollar la eficiencia de la organización. La motivación para el desempeño laboral, constituye de hecho la personalidad de una Organización. En efecto, frecuentemente se reconoce que la motivación condiciona al comportamiento de un individuo, aunque sus determinantes son difíciles de identificar, por eso el gerente debe lograr un acercamiento riguroso para identificar qué factores son determinantes en el desempeño de su personal, y utilizar su influencia para modificarlo en pro de lograr un ambiente estimulante y positivo.

La identificación de los determinantes de la motivación es importante ya que de ellos dependerá el desempeño laboral, en el presente estudio se pudo observar que existe un alto índice de descontento por los ingresos que perciben en relación al trabajo que realizan, lo cual no resulta un incentivo para ejecutar satisfactoriamente y con entusiasmo las labores cotidianas, debido a que son muy pocos los beneficios sociales que logran obtener por no poseer un salario justo acorde con la función y nivel de exigencias que desempeñan; unido al incentivo que nunca reciben, por cuanto jamás son tomados en cuenta para participar en eventos que les permita respaldar su profesión, esto es contrario a lo encontrado por **Ortega (2013)** “En el trabajo de investigación “Incentivos monetarios en la motivación laboral del personal del Ingenio Tzulá. Guatemala”, cuyo objetivo era establecer la influencia de los incentivos monetarios en la motivación de los empleados. En los resultados de esta investigación se pudo comprobar que existen elementos que influyen en la motivación laboral del trabajador y que no necesariamente se relacionan con la entrega de una compensación monetaria por un buen trabajo realizado y que el personal del Ingenio Tzulá goza de un nivel de motivación favorable, lo que favorece su compromiso y pertenencia organizacional adecuada y recomienda que es importante que la empresa establezca un programa de lealtad hacia su personal mediante la integración, así como talleres de liderazgo efectivo, comunicación asertiva y trabajo en equipo”.

Del mismo modo en el trabajo de investigación se concluye que el ambiente donde laboran es generalmente tenso como también las actitudes de sus compañeros es conflictiva lo cual no les estimula a efectuar las actividades con eficacia y menos con eficiencia, pero cabe destacar algo; que a personal le gusta el trabajo que realiza en el departamento. Estos resultados coinciden con lo encontrado por **García y Rondón (2008)**, en su trabajo de tesis para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales “La Relación de la motivación y el Trabajo de Equipo del Personal Administrativo que Labora en el Decanato de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Carabobo”, que concluye que existe una relación directa entre la motivación y el trabajo en equipo. Se observaron que los factores que inciden en la satisfacción son el proceso de comunicación efectiva, los beneficios socioeconómicos, favoreciendo que se desarrolle un clima satisfactorio, mediante la comunicación, la cooperación y el trabajo en grupo.

En cuanto a la detección de necesidades motivacionales del personal de laboratorio y rayos X, se tiene que por un lado la mayoría consideran que los incentivos económicos que ofrece la institución no satisfacen totalmente las necesidades básicas, ya que con los ingresos que perciben no les permite adquirir vivienda propia y tampoco cubrir los gastos de alimentación, lo cual debilita la calidad de vida de estos empleados e inciden en su nivel de motivación

hacia la labor desempeñada en el área, a pesar de recibir por parte de la institución seguridad en el empleo y beneficios sociales tales como (hospitalización y servicio médico); todo esto se corrobora con la conclusión final del trabajo que el 83.3% del personal de laboratorio y rayos X opina que existe un nivel Malo de motivación, seguido de un 12.5% que opina que existe un nivel Muy malo de motivación y sólo un 4.2% que opina que el nivel de motivación en el personal de laboratorio clínico y rayos X del hospital Nacional Arzobispo Loayza es Regular, esto coincide con lo hallado por **Egusquiza Ocaño Liz (2003)** “en su estudio “Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño. Lima”, teniendo como objetivo de determinar la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera en el ISN. Que concluye que el mayor porcentaje de la enfermera se sienten poco motivadas (50%) mientras que el (30%) no está motivado y un (20%) motivadas. Lo mismo encuentra **Pérez M (2009)**, “en su trabajo de Grado presentado en la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, para obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales “Las Necesidades Motivacionales como un Factor Clave en el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Clínica La Milagrosa”, concluyendo que existe un problema de desempeño, por faltas de motivación en la organización; debido a que el interés

del empleado es que la clínica cubra las necesidades de reconocimiento y aprobación por el trabajo que realiza”. Se resalta en esta investigación lo importante de tener al personal motivado para que se desempeñe adecuadamente. Esta investigación es el que respalda fundamentalmente nuestro trabajo de investigación.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a la hipótesis de investigación: “Los factores motivacionales socio económicos, son los esenciales para el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017”, y con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados al inicio de esta investigación y concordante con el objetivo general Analizar los factores motivacionales esenciales para el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017 y después de recogido, analizado y razonada la información es que se proponen las siguientes conclusiones:

- Existe un alto nivel de descontento de parte de los trabajadores de Laboratorio clínico y rayos X, por los ingresos que perciben en relación al trabajo que realizan, siendo esta necesidad la más importante.
- El ambiente donde laboran es generalmente tenso como también las actitudes de sus compañeros es conflictiva, siendo esta necesidad motivacional fundamental para el desempeño laboral.
- La mayoría consideran que los incentivos económicos que ofrece la institución no satisfacen totalmente las necesidades básicas por lo tanto dificulta la labor y desempeño del personal de salud.

- Las necesidades Motivacionales según su relevancia fueron necesidad económica, el ambiente laboral, los incentivos laborales, la seguridad y el poco o nulo refuerzo por la actividad desarrollada.

- El 83.3% del personal de laboratorio y rayos X opina que existe un nivel Malo de motivación, seguido de un 12.5% que opina que existe un nivel Muy malo de motivación y sólo un 4.2% que opina que el nivel de motivación en el personal de laboratorio clínico y rayos X del hospital Nacional Arzobispo Loayza es Regular.

-El Nivel de Desempeño que tiene el personal de Laboratorio clínico y rayos X del hospital nacional Arzobispo Loayza, es Regular, observándose que un 75% de los encuestados opinan que están Algo en desacuerdo con las labores que desarrolla dentro de su área de servicio, seguido de la opinión indecisa 16.7% al manifestar que no está ni acuerdo ni en desacuerdo con las labores que desarrolla y por último un 8.3% opina que esta Algo de acuerdo o buen desempeño con las labores en sus respectivas áreas de trabajo.

-Existe relación directa proporcional entre la Motivación y Desempeño del personal de laboratorio clínico y rayos X del hospital nacional Arzobispo Loayza, correspondiendo un Nivel Malo de motivación 83.3% a un Nivel de Desempeño Laboral Regular 75% por parte del personal de salud.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones a que se arribó durante el desarrollo de la investigación me permito recomendar lo siguiente:

- A los profesionales Salud que estén a cargo de gestionar los recursos humanos se le sugiere evaluar con más detenimiento el nivel de motivación del personal a su cargo ya que su desempeño laboral adecuado es mutuamente dependiente de cubrir esas necesidades motivacionales.
- Se sugiere hacer un plan de motivación del personal de Laboratorio y Rayos X que incluya mejorar las condiciones económicas y la calidad de vida de estos servidores de salud.
- Se recomienda proponer un sistema de reconocimiento por desempeño laboral, esto con el fin de estimular el esfuerzo y premiar la dedicación en la actividad que se desempeñan.
- Es necesario establecer un programa de esparcimiento y actividades recreativas que promuevan la participación activa de todo el personal y mejorar los lazos de amistad con la finalidad de elevar la motivación y eliminar el descontento interno.
- Se recomienda programar talleres de Motivación, autoestima y liderazgo para lograr el desarrollo personal y profesional del personal de salud.
- Para futuros estudios se sugiere realizar un trabajo experimental en el que se incluya técnicas de motivación con grupos de comparación para ver los resultados en el desempeño laboral a mediano plazo.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Alles, M. A. (2002). *Desempeño por competencias, evaluación de 360°*. México: Granica.
2. Almeida Lizarazo, Hugo José, Ramos Obando, Javier Alirio y Jiménez Díaz, Claudia Marleny. (2009). *Descripción del perfil motivacional del personal uniformado en el grado patrullero de la policía metropolitana de Bogotá*. Colombia, Bogota: Universidad de la Sabana, Instituto de postgrados. Especialización Gestión para el desarrollo humano en la organización.
3. Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definición, Diagnostico y consecuencias*. (1era. Edición) México: Editorial Trillas
4. Castillo Aponte, J. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: ECOE.
5. Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
6. Davis, K. y Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
7. Druker, P. (2002). *Los desafíos de la gerencia del siglo XXI*. Bogotá: Norma.
8. Fernández de Tejada Muñoz, V. (2010). *Dirección de recursos humanos*. Madrid: Prentice-Hall.

9. Grajales Guerra, T. (2008). *Cómo planear una investigación empírica: una experiencia de autoaprendizaje*. México: Montemorelos.
10. Harvard Business Essentials. (2005). *Las herramientas del directivo*. Barcelona: Deusto.
11. Hellriegel, D., Jackson, S. E. y Slocum, J. W. (2006). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning.
12. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
13. Pérez, W., Ely, V., y Salom de Bustamante, C. (1992). *Las Motivaciones Sociales y la Satisfacción Laboral*. México: Memorias Evento 4.
14. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*: México: Ediciones Pearson.
15. Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). México: Limusa.
16. Warren, B. (1990). *Teoría de la Administración*. México: Editorial Limusa.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

#### ESCUELA DE POS GRADO

#### MAESTRÍA EN GERENCIA DE SALUD

### ENCUESTA DE FACTORES MOTIVACIONALES Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO Y RAYOS X

#### “HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA”

#### **OBJETIVO:**

Realizar un diagnóstico de la situación actual del área de Laboratorio Clínico y rayos X en relación al desempeño laboral y la motivación, será útil para determinar aspectos que puedan lograr un mejor ambiente de trabajo y relaciones efectivas.

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta tiene 39 afirmaciones, lea cuidadosamente cada una de ellas antes de responder, tratar de responder todas las afirmaciones, sea verás y cuidadoso.

La encuesta es anónima; marque con una “X”, en la casilla correspondiente para cada afirmación: Siempre, Frecuentemente, A veces, Nunca.

“Muy agradecida por sus respuestas”.

ITEMS	SIEMPRE	FRECUE NTE MENTE	A VECES	NUNCA
1.- ¿El ingreso que percibo por mi trabajo en este departamento lo considero a gusto?				
2.- ¿La remuneración económica que percibo está acorde con las actividades que realizó?				
3.- ¿El salario que recibo es un incentivo para realizar bien mi labor?				
4.- ¿Me satisfacen los beneficios sociales como personal de este departamento?				
5.- ¿Considero mi trabajo justo?				
6.-¿Cada cuanto tiempo recibo incentivos?				
7.- ¿Mi jefe me motiva y me respalda para asistir a eventos profesionales?				
8.- Los incentivos me impulsan a realizar mi labor con eficiencia?				
9.- Es reconocido por la Institución que trabajo que realizo?				
10.- ¿Recibo reconocimiento al tener asistencia perfecta?				
11.- ¿En mi departamento el ambiente es muy tenso?				
12.- ¿Me gusta trabajar en este departamento?				
13.- Las actitudes de mis compañeros son conflictivas?				

14.- ¿Me siento a gusto con mi equipo de trabajo?				
15.- La comunicación facilita el trabajo que realizo?				
16.- ¿Participo en actividades grupales recreativas que fomenta la institución?				
17.- ¿Los incentivos que ofrece la institución satisfacen completamente mis necesidades?				
18.- ¿Mi trabajo me permite tener vivienda propia?				
19.- ¿El salario que obtengo me permite cubrir los gastos alimentarios?				
20.- ¿Obtengo un bono que me ayude a la adquisición de alimentos?				
21.- La actividad que desarrollo es eficiente?				
22.- ¿El trabajo que realizo me hace sentir importante?				
23.- Obtengo los servicios que me pertenecen (servicio de hospitalización, medico)?				
24.- ¿La Institución me da seguridad de empleo?				
25.- He pensado en cambiar a otro departamento?				
26.- ¿Cuándo un compañero está muy ocupado le brido ayuda?				
27.- ¿Me es fácil pedir ayuda a mis compañeros; cuando me siento agobiado (a)?				
28.- El estado de ánimo influye en mi trabajo diario?				
29.- ¿En mi departamento se incentiva el trabajo de manera justa?				
30.- ¿Me reconocen el trabajo que realizo?				
31.- ¿La institución brinda incentivo a su personal?				
32.- ¿Durante la jornada diaria obtengo un horario flexible?				
33.- ¿La remuneración es un factor motivante en mi trabajo?				
34.- El salario que percibo llega a cubrir mis necesidades fisiológicas (alimento, vivienda)?.				
35.- ¿Mi remuneración económica la cancelan puntualmente?				
36.- ¿El salario que percibo suple mis necesidades de seguridad. (Protección contra amenaza y perdida)?.				
37.- ¿Cuándo obtengo un logro, mi jefe me refuerza adecuadamente?				
38.- ¿Mis objetivos personales van en consonancia con los de la institución?				
39.- La posibilidad de desarrollo de la institución es un factor motivante para mí?				

**ANEXO 2**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**ESCUELA DE POS GRADO**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SALUD**

**FICHA DE MOTIVACIÓN**

**OBJETIVO:**

Analizar el Nivel de **motivación**, utilizando la siguiente escala:

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ AREA DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

NIVEL ACADEMICO: \_\_\_\_\_

Pésima	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1	2	3	4	5	6	7

¿Cómo está su motivación para....?	1	2	3	4	5	6	7
Cooperar con sus superiores para el éxito de la institución.							
Trabajar sin necesidad de supervisión.							
Trabajar para alcanzar las metas institucionales.							
Trabajar bajo presión en situaciones requeridas.							
Entregar informes de trabajo a tiempo.							
Involucrarse en otras actividades que soliciten de la administración.							
Participar en actividades sociales programadas por la institución.							
Ser puntual en los horarios de trabajo establecidos.							
Ayudar a los compañeros de trabajo a cumplir la misión del Instituto.							
Asistir a las reuniones programadas por la administración.							
Tratar con sus superiores.							
Relacionarse con los miembros de la Institución.							
Dar su opinión en las juntas a las que asiste.							
Realizar las tareas rutinarias del trabajo.							
Cumplir con los reglamentos institucionales.							
Participar en actividades espirituales programadas por la Institución.							
Participar en programas de servicio a la comunidad.							
Esperar una oportunidad de superación profesional.							
Dar lo mejor de usted en sus responsabilidades diarias.							

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## ANEXO 3

### UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

#### ESCUELA DE POS GRADO

#### MAESTRÍA EN GERENCIA DE SALUD

#### FICHA DE DESEMPEÑO LABORAL

**OBJETIVO:**

Analizar cada declaración que se da a continuación, marque con una X el espacio que indica su autopercepción del nivel de **desempeño laboral**, utilizando la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indeciso	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

<b>¿Qué tan de acuerdo está...?</b>	1	2	3	4	5	6	7
Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.							
Elaboro por escrito mi plan de trabajo a corto plazo.							
Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.							
Mantengo la concentración en mi trabajo.							
Ejecuto mis tareas de acuerdo a lo planeado.							
Cumplo con mi plan de trabajo diario.							
Realizo mi trabajo con agrado.							
Termino las tareas en los tiempos preestablecidos.							
Respeto las indicaciones de mis superiores.							
Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.							
Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato.							
Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros.							
Soy respetuoso con la opinión de mis compañeros.							
Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.							
Trato al público con amabilidad.							
Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público.							

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**“MOTIVACIÓN COMO CONDICIONANTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LABORATORIO CLÍNICO Y RAYOS X DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA. ENERO - AGOSTO 2017”.**

**AUTORA: CONDOR CORDOVA, GREGORIA**

PLANT. DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	MATERIAL Y METODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TEC. E INSTRUM
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuáles son los factores motivacionales esenciales para el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza? Lima. ¿enero - agosto 2017?</p> <p><b>ESPECIFICOS</b> a) ¿Cuáles son las necesidades motivacionales que tiene el personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza? Lima. ¿Enero - agosto 2017? b) ¿Cuál es el nivel de motivación del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo</p>	<p><b>GENERAL.</b> Analizar los factores motivacionales esenciales para el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017. <b>ESPECÍFICOS.</b> a) Identificar y clasificar las necesidades motivacionales que tiene el personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017. b) Determinar el nivel de motivación del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017. c) Determinar el nivel de Desempeño Laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del</p>	<p><b>GENERAL.</b> Los factores socio económicos, son los esenciales para el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017 <b>ESPECIFICAS</b> a) Existe necesidad básica remunerativa en el personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017. b) Existe un nivel malo de motivación del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017.</p>	<p><b>VI:</b> <b>MOTIVACIÓN</b> <b>VD:</b> <b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p><b>VIn</b> Género Edad Nivel Académico Área de Trabajo</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo, básico <b>DISEÑO</b> Descriptivo Transversal correlacional</p>	<p><b>POBLACIÓN.</b> 14 trabajadores del área de Laboratorio clínico, 10 trabajadores del área de rayos X, siendo en total 24 trabajadores del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Se hizo el muestreo censal, por ser un grupo reducido. Se trabajó con la totalidad de la población 24.</p>	<p><b>INSTRUMENTO</b> -Encuesta de factores motivacionales y satisfacción del personal. -Ficha de Motivación</p> <p><b>TÉCNICAS</b> Encuesta.</p>

<p>Loayza. Lima. Enero - agosto 2017?</p> <p>c) ¿Cuál es el Nivel de Desempeño Laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza? Lima. Enero - agosto 2017.?.</p> <p>d) Cuál es la relación entre la Motivación y el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017</p>	<p>Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017</p> <p>e) Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017</p>	<p>c) Existe un buen de Desempeño Laboral del personal de Laboratorio Clínico y Rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017.</p> <p>d) Existe relación directa entre la Motivación y el desempeño Laboral del personal de Laboratorio Clínico y rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Enero - agosto 2017.</p>				
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--