

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**



**LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE SEGURIDAD EN EL HOSPITAL DEL ESTADO
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA 2017**

TESIS

Para optar el grado de

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,
MENCIÓN : GESTIÓN PÚBLICA**

RENÁN GUEVARA CUBAS

TINGO MARÍA – PERÚ

2017



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DE GRADO DE
MAESTRÍA

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria De La Selva

Mención : Gestión pública

Título de Tesis : La motivación y el desempeño laboral del personal de seguridad en el Hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2017

Autor : Renan Guevara Cubas

Asesor de Tesis : M. Sc. William Moreno Zavala

Programa de Investigación : Desarrollo social

Línea (s) de Investigación : Capital Humano

Eje Temático de Investigación : La motivación y el desempeño

Lugar de Ejecución : Lima

Duración : Fecha de Inicio : 01-03-2018

Término : 10-01-2022

Financiamiento : Propio : 3400.50



Renan Guevara Cubas
Ejecutor

M. Sc. William Moreno Zavala
Asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCION



Av. Universitaria s/n. Telefax (062) 561070-Email: posgrado@unas.edu.pe

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Tingo María, 20 de Marzo de 2018

RESOLUCION DIRECTORAL Nº 111-2018-D-EPG-UNAS

VISTO:

La carta s/n con fecha 09 de Marzo del 2018, presentado por el maestrista en Ciencias Económicas mención Gestión Pública RENAN GUEVARA CUBAS, mediante el cual solicita designación de jurado de su proyecto de tesis LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN EL HOSPITAL DEL ESTADO EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA 2017.

La Carta S/N con fecha 19 de Marzo del año 2018, emitido por el director de la Unidad de Posgrado Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, la misma que contiene la propuesta del jurado de tesis del maestrista RENAN GUEVARA CUBAS.

CONSIDERANDO:

Los documentos del visto y la opinión favorable del Director de la mencionada maestría y del Secretario Académico de la Escuela de Posgrado – UNAS.

El director de la Escuela de Posgrado, estando en uso de sus atribuciones que le confiere el Estatuto de la Universidad Nacional Agraria de la Selva y el Reglamento de la Escuela de Posgrado,

RESUELVE

Artículo 1º.- Designar el jurado de tesis del maestrista RENAN GUEVARA CUBAS de la maestría en Ciencias Económicas mención Gestión Pública.

Proyecto de Tesis : LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN EL HOSPITAL DEL ESTADO EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA 2017.

Tesista : RENAN GUEVARA CUBAS.

Asesor : M.Sc. WILLIAN MORENO ZAVALA

Jurado	: Dr. MISAEL ALVARADO PAUCAR	Presidente
	: M.Sc. CESAR HUAMAN RAMIREZ	Miembro
	: M.Sc. CARLOS MAITA MOLINA	Miembro
	: M.Sc. WILLIAN MORENO ZAVALA	Asesor
	: M.Sc. NEBENKA CARO POTOKAR	Accesitario

Artículo 2º.- El jurado del proyecto de tesis deberá pronunciarse en un plazo de 30 días después de la recepción del Proyecto, concordante con el Art. 9 del Reglamento de Tesis de la Escuela de Posgrado.

Artículo 3º.- Recomendar a los miembros del jurado de tesis, que deben velar por el rigor científico del proyecto y debe estar al nivel de un graduando de maestría.

Regístrese y comuníquese.

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
TINGO MARIA
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Royel S. Ferrer Tarazona
DIRECTOR EPG-UNAS

Miembros del jurado – File alumna
EPG.UNAS



RESOLUCIÓN Nro.078/2022-D-FCEA

Tingo María, 10 de marzo de 2022

VISTO:

La Carta N°.039-2022-DUPCE-FCEA-UNAS de fecha 11 de febrero de 2022, cursado por la Dirección de la Unidad de Posgrado en Ciencias Económicas, mediante la cual sugiere la aprobación del proyecto de la tesis de maestría titulado: **LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN EL HOSPITAL DEL ESTADO EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA-2017**, presentado por el egresado de la maestría en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública **Ronán GUEVARA CUBAS**.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Directoral N°.111/2018-D-EPG-UNAS de fecha 20 de marzo de 2018, se designa el jurado para evaluar el proyecto de tesis de maestría titulado: **LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN EL HOSPITAL DEL ESTADO EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA-2017**, presentado por el egresado de la maestría en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública **Ronán GUEVARA CUBAS**.

Que, mediante documento de fecha 09 de febrero de 2022, el jurado de tesis de maestría, sugiere la aprobación de dicho proyecto.

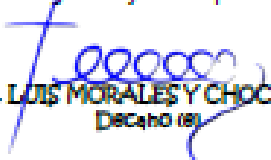
El Reglamento de Tesis de Posgrado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, ratificado mediante Resolución N°.198-2015-CU-R-UNAS de fecha 8 de setiembre de 2015.

El Decano de Facultad, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por el Estatuto y Reglamento General de la UNAS,

RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar el proyecto de tesis de maestría titulado: **LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN EL HOSPITAL DEL ESTADO EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA-2017**, presentado por el egresado de la maestría en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública **Ronán GUEVARA CUBAS**.

Regístrese y comuníquese.


Dr. LUIS MORALES Y CHOCANO
Decano (R)



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE POSGRADO FCEA
DIRECCIÓN



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS
Nro. 003-2022-UPG-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, siendo las 11:00 a.m., del lunes 4 de abril de 2022, reunidos virtualmente vía Microsoft Teams, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN EL HOSPITAL DEL ESTADO EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA-2017"**. A cargo del candidato al grado de Maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública; **Renán Guevara Cubas**. Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo de **Bueno**.

Acto seguido, a horas 12:50 m. el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 04 de abril de 2022


MISAEL ALVARADO PAUCAR
PRESIDENTE DEL JURADO


CÉSAR A. HUAMÁN RAMÍREZ
Miembro del Jurado


CARLOS MAYTA MOLINA
Miembro del Jurado


WILLIAM MORENO ZAVALA
Asesor

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia, por el apoyo y constante
e incondicional durante todo este tiempo
en que siempre tuvimos ese invaluable
soporte espiritual y apoyo moral.

Dedico este trabajo de investigación a
mis superiores y compañeros de armas,
que siempre me incentivaron hacia la superación,
y ello nos ha permitido dar un paso hacia la
capacitación académica para el mejor
ejercicio de nuestra labor profesional
al Servicio de la Patria.

Renán

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento profundo a la plana docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Agraria de la Selva, de quienes conservo los más gratos recuerdos.

Asimismo, un especial agradecimiento a mi asesor Mstro. William Jorge Moreno Zavala por su guía y orientación para el cumplimiento de este trabajo de Tesis.

Renán

INDICE DE CONTENIDO

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	1
Abstract.....	1
CAPÍTULO:INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Problema general.....	4
1.1.2. Problemas específicos.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.2.1. Teórica	4
1.2.1. Práctica.....	5
1.2.3. Metodológica.....	5
1.2.4. Social.....	5
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. HIPÓTESIS.....	6
1.4.1. Hipótesis general.....	6
1.4.2. Hipótesis específicas.....	7
CAPÍTULOII METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1. Tipo de investigación.....	8
2.2. Nivel de investigación.....	8
2.3. Diseño de la investigación.....	9
2.4. Población y muestra	9
2.4.1. Población.....	9
2.4.2 . Muestra.....	10
2.5. Método.....	10
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
2.7. Técnicas estadísticas para el análisis de datos.....	13
CAPÍTULO III REVISIÓN DE LITERATURA:.....	17
3.1. Antecedentes de la Investigación.....	17
3.1.1. Nacional	17
3.1.2. Internacional.....	18
3.2.Marco teórico y conceptual	19
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	29
4.1 Resultados descriptivos.....	29
4.2. Verificación de la hipótesis.....	52
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	64
BIBLIOGRAFÍA.....	66
Fuentes documentales.....	66
Fuentes bibliográficas.....	66

Referencias hemerográficas	68
Fuentes electrónicas.....	69
ANEXOS.....	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Datos para determinar el coeficiente de correlación	15
Tabla 2	Factores humanos que pueden afectar el desempeño	29
Tabla 3	Motivación vs siempre satisfecho	31
Tabla 4	Motivación vs casi siempre satisfecho	33
Tabla 5	Motivación vs algunas veces satisfecho	35
Tabla 6	Motivación vs pocas veces satisfecho	37
Tabla 7	Motivación vs nunca satisfecho	39
Tabla 8	Desempeño laboral vs siempre satisfecho	41
Tabla 9	Desempeño laboral vs casi siempre satisfecho	43
Tabla 10	Desempeño laboral vs algunas veces satisfecho	44
Tabla 11	Desempeño laboral vs pocas veces satisfecho	46
Tabla 12	Desempeño laboral vs nunca satisfecho	47
Tabla 13	Resultados de encuesta a personal de seguridad y vigilancia	49
Tabla 14	Prueba de distribución normal de datos	52
Tabla 15	Coeficiente de correlación de Pearson	53
Tabla 16	Prueba estadística correlación de Pearson de H. específica 1.	55
Tabla 17	Prueba estadística correlación de Pearson H. específica 2	56
Tabla 18	Motivación vs factores	60
Tabla 19	Desempeño laboral vs factores	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación	09
Figura 2	Motivación vs siempre satisfacción	30
Figura 3	Motivación vs casi siempre satisfacción	32
Figura 4	Motivación vs algunas veces satisfacción	34
Figura 5	Motivación vs pocas veces satisfacción	36
Figura 6	Motivación vs Nunca satisfacción	38
Figura 7	Desempeño laboral vs siempre satisfacción	41
Figura 8	Desempeño laboral vs casi siempre satisfacción	42
Figura 9	Desempeño laboral vs algunas veces satisfacción	44
Figura 10	Desempeño laboral vs pocas veces satisfacción	45
Figura 11	Desempeño laboral vs nunca satisfacción	47
Figura 12	Frecuencia estadística de factores de motivación y desempeño laboral	49
Figura 13	Frecuencia estadística de factores	51
Figura 14	Coeficiente de correlación de Pearson	55

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Cuadro de operacionalización de variables	74
Anexo 2	Matriz de consistencia	75
Anexo 3	Instrumento para recolección de datos (cuestionario)	76
Anexo 4	Mapa de ubicación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins	78
Anexo 5	Validación del instrumento	79
Anexo 6	Determinación del Alfa de Cronbach	81
Anexo 7	La pirámide de las necesidades de Abraham Maslow	90

RESUMEN

La presente investigación, tiene como propósito determinar la existencia de una relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control, considerando como factores principales la motivación intrínseca y la motivación extrínseca, en el desempeño laboral de ese personal. El método utilizado fue el de paradigma positivista puesto que se trata de establecer las causas y efectos de los fenómenos que se dan en el ámbito laboral. La población estuvo conformada por 167 trabajadores de la empresa de servicios ESVICSAC. Para el análisis de los datos obtenidos en la encuesta se utilizó el Excel y Matlab, versión de prueba. La validación del instrumento mediante la técnica del Alpha de Cronbach ($\alpha = 0.992$). El contraste de hipótesis mediante el estadístico de correlación de Pearson ($r_{XV} = 0.9828843$) permitió concluir que si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de seguridad en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins.

Palabras clave: motivación, desempeño, rendimiento, eficiencia, actitud, comportamiento

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the existence of a relationship between motivation and work performance of security, surveillance and control personnel, considering intrinsic motivation and extrinsic motivation as main factors in the work performance of these personnel. The method used was the positivist paradigm since it is about establishing the causes and effects of the phenomena that occur in the workplace. The population consisted of 167 workers from the ESVICSAC service company. For the analysis of the data obtained in the survey, Excel and Matlab, test version, were used. Instrument validation using Cronbach's Alpha technique ($\alpha=0.992$). The contrast of hypotheses using the Pearson correlation statistic ($r_{XV}=0.9828843$) allowed us to conclude that there is a relationship between motivation and job performance of security personnel at the Edgardo Rebagliati Martins State Hospital.

Keywords: motivation, performance, performance, efficiency, attitude, behavior

CAPÍTULO I – INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la presente investigación está orientado a establecer la relación entre el desempeño y actividad laboral del personal de vigilancia con los factores motivacionales y socio económicos que son inherentes a la vida de las personas, puesto que, de acuerdo a investigaciones realizadas en otras latitudes por diversos autores, llevan a sostener que el ser humano está esencialmente sujeto a motivaciones (De Andrade et al, 2012). Tanto en lo personal como en lo laboral, siendo que la motivación está relacionada con la interacción de las personas y sus circunstancias de vida, y que se debe procurar que los objetivos individuales sean coincidentes lo más posible con los de la organización, para lograr finalmente los efectos deseables de motivación, productividad, reducción del ausentismo y de la rotación del personal, evitando en lo posible el aumento de la ansiedad, el sentimiento de explotación y la mejora de las relaciones interpersonales (Herzberg, et,al, 1967), por lo que se han analizado los factores planteados en las teorías **x** e **y** de Douglas McGregor, y la teoría **z** de William Ouchi (Robbins y Judge, 2009).

El 3 de noviembre de 1958 comienza a funcionar oficialmente lo que hoy conocemos como Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, considerado en su época el más grande y moderno de esta parte del continente. Actualmente, este nosocomio atiende a una población aproximada de cerca de 2 millones de asegurados de toda la red prestacional.

La historia de este nosocomio se inicia el 12 de agosto de 1936 con la creación de la Ley N° 8433, Ley del Seguro Social Obligatorio, exclusivamente a nivel de obreros, creando la Caja Nacional del Seguro Social Obrero. En esa misma fecha se encarga a Edgardo Rebagliati Martins la instalación y organización de la Caja Nacional del Seguro Social.

El 19 de noviembre de 1948 se crea el Seguro Social Obligatorio del Empleado, mediante el Decreto Ley N° 10902, que iba a cumplir con la ausencia, en ese entonces, asistencia en materia de salud, tanto para emergencias, urgencias y atención regular. Este organismo de salud se iba a fusionar con la Caja Nacional de Seguro Social, dando nacimiento al Seguro Social del Perú.

Desde su creación, durante la segunda gestión del Seguro Social del Empleado, se construyó el Hospital Central del Empleado. Este nosocomio fue inaugurado dos veces: inicialmente fue inaugurado el 24 de julio de 1956, pero por falta de equipamiento, no fue puesto en servicio, y la segunda ocurrió el 03 de noviembre de 1958, y a partir de aquel entonces, comenzó la atención para los empleados y sus derechohabientes, hasta la fecha actual.

En el año 1981 fue denominado con el nombre de Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en mérito al doctor y periodista Edgardo Rebagliati Martins, el ícono y figura de la seguridad social de nuestro país, quien tuvo la tarea loable de organizar e instalar el funcionamiento de la seguridad social en el Perú, siendo Gerente General de la Caja Nacional de Seguro Social y, después, del Seguro Social del Empleado, programando la construcción y equipamiento de hospitales emblemáticos de la Seguridad Social. De esta manera, es considerado el Precursor y Fundador de la Seguridad Social en el Perú”

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es frecuente, a nivel nacional, que en empresas formales, dedicadas a la prestación de servicios generales de seguridad, vigilancia y control de instituciones, que a su vez son prestadoras de servicios de salud, entre otras, existan relaciones complejas que combinan los aspectos laborales con las políticas de incentivos de las propias empresas, generando en mayor o menor grado, relaciones positivas o negativas.

El usuario de un servicio hospitalario espera ser protegido y atendido adecuadamente desde la entrada a un nosocomio, lo que involucra a los trabajadores de esas áreas. Sin embargo, el servicio dependerá esencialmente del estado emocional y de equilibrio de cada parte. En lo referente a los trabajadores de seguridad, en el área de servicios, tienen que lidiar con factores económicos, con políticas y comunicación de la empresa prestadora de servicios, lo que va a influir significativamente en su desempeño laboral.

Ante ello, en esta investigación se analizan los factores que influyen en la motivación y el desempeño laboral en el personal de servicio de vigilancia,

control y seguridad de la empresa ESVICSAC que cumple sus labores en el hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.

1.1.1. EL PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017?

1.1.2. LOS PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Qué relación tiene la motivación intrínseca en el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017?

¿Qué relación tiene la motivación extrínseca en el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017?

1.2. JUSTIFICACIÓN

1.2.1. Teórica:

La presente investigación propone un estudio que contribuye al esclarecimiento conceptual de las relaciones entre la motivación y el desempeño laboral en empresas de servicios de seguridad en hospitales de EsSalud, anteriormente Seguro Social del Perú, y contribuye con recomendaciones y acciones importantes que coadyuvan a la solución organizacional de ESVICSAC.

El desempeño laboral, definido por Araujo y Guerra (2007) “como el nivel de ejecución alcanzada por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización, en un tiempo determinado”.

Los líderes de las empresas tienen la responsabilidad de lograr metas, objetivos y crecimiento de la rentabilidad, que sean indicadores de su éxito, y para lograrlo, la clave principal es la motivación, que generalmente impulsa a las personas al logro de metas u objetivos de vida. El resultado se verá en el grado de aplicación de tal factor motivacional en el desempeño

laboral. Por ello, el presente trabajo se justifica plenamente.

1.2.2. **Práctica:**

Esta investigación, desde el punto de vista práctico, se sustenta en conceptos y criterios relacionados con la motivación, definida como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que está viviendo en ese momento” (Chiavenato, 2009, p.31).

1.2.3. **Metodológica:**

Desde el punto de vista de la metodología aplicada, se ha tomado en cuenta la necesidad de que permita llegar a resultados confiables y de validez estadística, y como consecuencia de ello, se posibiliten otras investigaciones, creando nuevos instrumentos para orientarlas hacia mejores resultados; por lo que, se considera metodológicamente justificada.

1.2.4. **Social:**

También se puede justificar desde el punto de vista social, debido a que aborda un problema real, que agobia a un gran sector de personas que laboran en servicios y seguridad. Se pretende motivar a reflexionar a los empresarios y líderes que guían el capital humano de la empresa ESVISAC, y por extensión, aplicable a casos similares, para mejorar el factor motivación que es un factor altamente determinante en el desempeño laboral, con alta influencia en la calidad del servicio al cliente y productividad de las empresas, como lo afirman las teorías conocidas que se enfocan en la motivación, entre ellas la de Maslow, McGregor, Herzberg, Mc Clelland y W. Ouchi. Es así que, respectivamente, dentro de la relación laboral, se presentan infinidad de situaciones que han propiciado las diversas interpretaciones, en base a la observación de las circunstancias y ambiente laboral, obteniéndose, en consecuencia, la

deducción de parámetros de referencia, como los de las hipótesis de la Teoría “X”, (McGregor, 1960).

Ante la potencial contribución se espera que ESVICSAC desarrolle una mejor calidad del servicio que presta, por lo que está plenamente justificada, quedando implícita una mejora del servicio.

1.3.OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca en el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima en el 2017.
- Establecer la relación que existe entre motivación extrínseca en el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima en el 2017.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

- Es posible determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral, mediante el uso de un instrumento y la escala de Likers, en el personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Las motivaciones intrínsecas tienen una relación directa con el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.

- Las motivaciones extrínsecas tienen una relación directa con el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tipo de investigación:

Tipo de investigación: corresponde a una investigación aplicada, pues lo que se pretende es utilizar los resultados de la investigación, con el fin de solucionar un problema específico, que en este caso corresponde a la medición del comportamiento, ante el marco organizacional de la empresa de servicios y las circunstancias laborales.

2.2. Nivel de Investigación:

Nivel de investigación: El nivel de la investigación es correlacional, porque ha abordado a profundidad el aspecto de la relación entre las variables del problema, es decir, pretende relacionar conductas, comportamientos y actitudes de los trabajadores frente a la actividad laboral y salarios, y en general, la política empresarial.

El nivel de investigación es de tipo correlacional, porque persigue medir el grado de relación existente entre las dos variables en el contexto planteado. También se considera que corresponde a un diseño no experimental de tipo transversal. Es de tipo no experimental, porque la recolección de datos se llevará a cabo en un solo momento y el investigador no tendrá el poder para manipular las variables, solo se observarán los hechos en su contexto natural y de tipo correlacional, porque la investigación tendrá como objetivo medir el grado de relación que existe entre las dos variables, en el contexto del hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins. (Cazau, 2006), agrega que la investigación correlacional es la búsqueda para determinar cómo se relacionan los diversos fenómenos de estudio entre sí.

2.3. Diseño de la investigación:

El tipo de estudio empleado en esta investigación es aplicado con enfoque

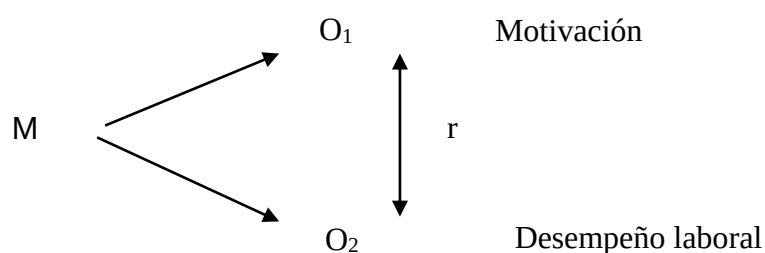
cualitativo y a un nivel relacional, por la naturaleza de la información que se recogió para responder al problema y el nivel de medición utilizado.

Al abordar esta investigación, se ha tenido en cuenta la dimensión espacio temporal fáctico de una realidad existente en la que predominan las relaciones y actitudes personales propias del equipo de seguridad de ESVISAC que labora en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Según la clase de medios que se utilizó para obtener los datos que fueron analizados, se aplicó una investigación de campo, porque la información ha provenido de encuestas que se han realizado a los empleados de la empresa de seguridad ESVICSAC que brinda servicios al hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins.

Figura 1

Diseño de investigación



M=Muestra de estudio.

O1; O2 = Observación de variables.

r = correlación de las variables de estudio

2.4. Población y muestra:

2.2.1. Población

El tamaño de la población de estudio fue de 167 trabajadores.

$N = 167$

2.2.2. Muestra

Tratándose una población finita constituida por 167 trabajadores, la muestra fue censal compuesta por toda la población, en razón de que la población de estudio es pequeña y de acuerdo a Moya (2005)

quien define que la muestra censal es aquella parte que representa toda la población.

La muestra es censal porque se comprende a la totalidad de la población de estudio de 167 trabajadores

Unidad de Análisis

La unidad de análisis la constituyó los 167 trabajadores de seguridad, vigilancia y control de la empresa ESVICSAC, que brinda sus servicios al hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2017.

2.5. Método

El método de estudio que se utilizó fue de tipo descriptivo correlacional, buscando describir la relación que existe entre ambas variables (la motivación y el desempeño laboral), y en qué medida la variación de una de ellas puede afectar a la otra variable, gracias a la información que se ha recogido se pudo comprobar la relación directa existente entre ambas.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La encuesta

Para la investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos, una encuesta, que fue aplicada a los trabajadores de seguridad, vigilancia y control de ESVICSAC, para facilitar su aplicación se realizó mediante un cuestionario que fue aplicado a una muestra representativa de la población en estudio. Zapata (2006), define la encuesta, “Como un conjunto de técnicas destinadas a reunir de manera sistemática, datos sobre relativo tema de una población, a través del contacto directo o indirecto con los individuos que integran la población estudiada”. Fue aplicada para medir las variables de motivación y desempeño laboral de los empleados mencionados, con el fin de conocer sus opiniones, en función a los indicadores y hechos específicos.

Cuestionario

El instrumento que se ha aplicado en la investigación ha sido un

cuestionario, en escala de Likert, que constó de 22 ítems que fueron aplicados al personal de seguridad, y que tuvo como alternativas de respuesta entre totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo. Según Hurtado (2000), un cuestionario “Es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”.

Para utilizar el instrumento en cuestión, se validó con una opinión y firma de un experto (ver anexo 4).

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir; en nuestro caso las variables a ser medidas, son motivación y desempeño laboral. Se optará por este tipo de alternativas porque a diferencia de las preguntas dicotómicas, la escala de Likert permitirá medir las actitudes y conocer el grado de conformidad de los encuestados en determinadas situaciones. (Anexo 1)

Por la naturaleza de la información cuantitativa se ha empleado para el procesamiento, análisis, tabulación de datos con Excel, porque ha permitido elaborar una base de datos con la información que obtenida. A cada alternativa se le ha asignado un código para sintetizar las respuestas.

Las respuestas de las primeras 13 preguntas positivas, se miden en base a una escala (de Likert), con la siguiente valoración (o peso):

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

Y, las respuestas correspondientes a las 9 siguientes preguntas, negativas, tienen la siguiente valoración:

Siempre satisfecho	5
--------------------	---

Casi siempre	4
Algunas veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

La calificación máxima para la primera parte es de 65 (13×5) puntos y la mínima es de 13. La calificación máxima para la segunda parte es 45 (9×5), y la mínima 9.

La puntuación total máxima es de $65 + 45 = 110$, y la calificación total mínima es $13 + 9 = 22$.

Los resultados fueron interpretados de forma cuantitativa a través de una distribución de frecuencias, como sigue:

a. Estado actual del paquete de elementos positivos:

- ✓ Muy bajo: de 13 a 23.4
- ✓ Bajo: de 23.5 a 33.9
- ✓ Regular: 34 a 44.5
- ✓ Alto: 44.6 a 54.8
- ✓ Muy alto: 54.9 a 65

b. Estado actual del paquete esencial de elementos negativos:

- ✓ Muy bajo: de 9 a 16.2
- ✓ Bajo: de 16.3 a 23.4
- ✓ Regular: de 23.5 a 30.7
- ✓ Alto: de 30.8 a 38
- ✓ Muy alto: 38.1 a 45

Para cada cuestionario aplicado individualmente se obtiene una calificación. Los resultados se analizaron a través de un promedio.

Para la interpretación de los datos cada las respuestas se graficaron, porque esto ha permitido realizar el análisis correspondiente de los resultados totales de cada una de las preguntas formuladas, que son de vital importancia para la

elaboración las conclusiones de la investigación.

2.7 Técnicas estadísticas para el análisis de datos

El análisis de datos estadístico derivado de la encuesta se realizó mediante la estadística descriptiva e inferencial.

2.7.1 Estadística descriptiva

La recogida de datos, la organización, tabulación, descripción, análisis e interpretación de los resultados, se ejecutó para describir el comportamiento de los datos, las valoraciones o puntuaciones logradas para cada variable.

Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento utilizado, se ha calculado el alfa de Cronbach.

El alfa de Cronbach, es un coeficiente muy utilizado en el proceso de validación de un instrumento de recolección de datos.

Se han formulado 22 preguntas (ítems), a los 37 sujetos (33% de la población). Para el instrumento se ha utilizado la escala de Likert

De acuerdo a la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^{22} V_i}{V_t} \right]$$

La varianza de cada ítem es:

0.70271433	0.52687439	0.9311198	0.78690523	1.24586755	1.07590806	1.37911004	0.676324
1.34791495	0.86392484	1.26673599	0.67962279	0.54681057	0.59987809	0.72164653	0.92151027
0.75370218	0.62806124	1.1731507	1.72182581	1.01459357	1.00634659		

La sumatoria de las varianzas ($\sum_{i=1}^{22} V_i$) es: 20.5705475

La varianza total (V_t), es: 386.16537

Los ítems formulados (K): 22

Luego, el alfa de Cronbach es:

$$\alpha = \frac{22}{22 - 1} \left[1 - \frac{20.5705475}{386.16537} \right] = 0.99181369$$

$$\alpha = 0.992$$

El valor calculado muestra que el instrumento es altamente confiable.

Validación del Instrumento

La validación del cuestionario se ejecutó mediante el juicio de experto que calificó que el instrumento es aplicable y reúne las condiciones de suficiencia, pertinencia y coherencia de las variables teóricas y los ítems evaluados.

Las dos variables tienen validez dentro del marco teórico revisado, y están definidas dentro de la hipótesis, por lo que la primera relación es teórica, para luego de la aplicación del instrumento se transforman en empíricas (explícitas mediante los indicadores).

2.7.2 Estadística inferencial

Se utilizó para realizar la prueba de hipótesis o parámetros planteados buscando sistematizar los resultados obtenidos de la muestra

La elección de la prueba de Correlación de Pearson se realizó luego de establecer que los datos son cuantitativos continuos.

Correlación entre variables

Se conoce que la correlación entre variables es una técnica de tipo estadístico que se emplea para establecer una relación entre dos o más variables.

En este caso, se busca determinar el grado de correlación existente entre las dos variables de estudio (la motivación y el desempeño laboral) en el personal de ESVICISAC que labora en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

El coeficiente de correlación

La correlación se mide en una escala de -1.00 hasta 1.00 , y representa un valor cuantitativo que relaciona las dos variables.

Si existe una correlación, la lectura de un coeficiente de correlación debe ser mayor que cero, por cuanto, si el coeficiente de correlación es cero, no existe correlación. Si el coeficiente determinado es menor que cero, la correlación es negativa o inversa. Por lo que, debe ser positivo para establecer correlación.

Para determinar el coeficiente de correlación de Pearson se utilizaron

los resultados de la encuesta al personal de seguridad y vigilancia, mostrados en la tabla 4.1, y considerando la condición de satisfacción plena (siempre satisfecho). En la motivación se tomaron los 9 primeros datos (respuestas de las 9 primeras preguntas), por cuanto pueden ser comparados con los 9 datos únicos de las 9 preguntas de desempeño laboral.

Tabla 1.

Datos para determinar el coeficiente de correlación

N	Motivación		Desempeño Laboral		
	S.S.		S.S.		
	<i>X</i>	<i>X</i> ²	<i>Y</i>	<i>Y</i> ²	<i>XY</i>
1	26	676	20	400	520
2	4	16	6	36	24
3	16	256	16	256	256
4	11	121	2	4	22
5	12	144	15	225	180
6	3	9	7	49	21
7	9	81	13	169	117
8	7	49	17	289	119
9	10	100	10	100	100
Σ	98	1452	106	1528	1359

Elaboración propia del autor

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \times \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}} = 0.9828843$$

Se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson debido a que se ha asignado ponderación a cada dato, por lo que corresponde a una medida de estadística descriptiva. Otro factor importante para el uso de la correlación de Pearson es que permite relacionar las dos variables en estudio.

De acuerdo a la fórmula, el coeficiente de correlación de Pearson encontrado es $r_{XV} = 0.9828843$. Y su interpretación se realizó utilizando la siguiente escala:

Valorar	Significado
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva muy grande y perfecta

Referencia: Segura, M. (2017), <https://www.youtube.com/watch?v=FS2xpTq5t38>

CAPÍTULO III

REVISIÓN DE LITERATURA

La relación entre la motivación y desempeño laboral ha sido abordada profusamente, por lo que, aquí se resaltan algunos puntos de vista y datos relevantes para la presente tesis, de manera que se puedan llegar a interpretaciones significativas, para los fines propuestos.

3.1. Antecedentes de la Investigación

3.1.1. Investigaciones Nacionales

Por su parte, Alvitez y Ramírez (2013), concluyeron que “existía una relación directa e influyente entre el programa de compensaciones e incentivos y la motivación de los trabajadores, lo que influía directamente en el nivel de motivación mostrado en los trabajadores, y este nivel de motivación guarda relación directa con el nivel de sueldo que percibe el empleado”(p. 94).

Inca (2016) en su tesis, mostró que “existe una relación positiva y débil entre motivación y desempeño laboral, en cuanto a las dimensiones de motivación y desempeño laboral para necesidades de logro y afiliación, y no con la dimensión de necesidad de poder”(p.67).

Del mismo modo, Vásquez (2011), en su tesis sobre los factores motivacionales, concluyó que entre los factores motivacionales que perjudican el comportamiento organizacional del equipo de salud, se encuentra “la falta de reconocimiento alguno por parte de la Dirección del hospital, lo que conllevaba a que en determinadas circunstancias no cumplieran con un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades”. (p.56)

3.1.2. Investigaciones internacionales:

En una investigación realizada sobre la motivación, Carmona (2014) afirmo que:

Los factores motivacionales en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de una empresa de servicios turísticos tienen una relación directa con los incentivos[...] se comprobó que los incentivos motivacionales influyen en el comportamiento de los trabajadores y por ende influye en los resultados de la empresa (p.53). Por lo que se puede inferir que uno de los factores principales que interviene en la motivación del trabajador fueron los incentivos

Asimismo, para Coello (2013, p.81), en su tesis titulada Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conocer se propuso como objetivo principal identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores del departamento Inbound Pymes lo cual desencadenaba en una disminución de la efectividad del departamento, el estudio llegó a la conclusión que es de suma importancia mejorar las relaciones interpersonales entre asesores y superiores, ya que reflejan altos grados de insatisfacción y que no existía una buena comunicación.

Aguirre y Guevara, (2012, p. 32), en su tesis de grado señalan que “existen factores que contribuyen a brindar un aporte positivo a la productividad e incrementar la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general, aspectos que forman un ambiente de trabajo saludable de salud y para prevenir accidentes laborales”.

El Ministerio de Salud de Nicaragua, (2010, p. 18), en su Manual de Procedimientos de Gestión del Desempeño, en la sección de procedimientos, presenta el protocolo de desempeño, que permite la administración y desarrollo de los recursos humanos, y que incluye factores disciplinarios y transparencia, los que contribuyen a mejorar los resultados de la gestión individual y colectiva, aumentando la eficiencia sistémica.

Uno de los primeros trabajos relacionados con las actitudes psicológicas reflejadas en el comportamiento social y laboral de los individuos, fue elaborado por Maslow, (1970, p. 201), quien consideró que, “en la mayor parte de las veces, el individuo tiene un comportamiento debido a factores ambientales, y sobre todo de orden endocrino, genético, entre otros, siendo los factores ambientales causantes de respuestas endocrinológicas, que pueden desencadenar, por acumulación, acciones violentas o respuestas inapropiadas e inconfundibles de agresión, dominancia, pasividad, desenfreno”. Y por lo tanto, el tratamiento debe ser especializado. Ello es verdadero científicamente en animales, y por extensión, son verdaderas en especies humanas, donde son aún mucho más complejas.

3.2. Marco teórico y conceptual

Se realizó una búsqueda amplia de trabajos e investigaciones nacionales e internacionales relacionados con el tema de investigación.

Díaz (2008) en su tesis de grado, se propuso como objetivo principal identificar los indicadores de motivación, personalidad y percepción de los factores psicosociales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de salud del Hospital de Madrid., y encontró que si existía una

correlación significativa entre el rendimiento laboral y el nivel de manejo del reconocimiento social, la autoestima y el autodesarrollo. Es decir, que la motivación estaba en cada persona, pero con fines de desarrollo personal. La conclusiones a las que arribó, utilizando una población de 100 sujetos, entre personal de seguridad y médico, y no se evidenciaban mayores problemas en el Clima Organizacional del centro; las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado; existe otro factor para la insatisfacción laboral y es la gran responsabilidad y la cantidad de funciones del profesional de salud,(médicos, enfermeras, técnicos y asistentes varios, quienes de acuerdo a las emergencias o demandas de deben asumir operativamente, más allá de sus funciones. Si el personal encuentra las oportunidades, para desarrollar sus aptitudes y progreso personal, habrá una alta motivación para el mejor desempeño laboral.

De acuerdo con Granda (2004), se ha determinado que en cualquier organización existe una fuerte relación entre la insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador, y tal insatisfacción está relacionada con el puesto de trabajo, con la empresa, con el salario que percibe, con la política de promociones, y la insatisfacción con el jefe.

Maslow (2007), identifica cinco categorías de necesidades, que formula en la llamada pirámide de Maslow: en la base se encuentran las necesidades fisiológicas; en el segundo nivel, están las necesidades de seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud, de propiedad privada; y así, vienen las necesidades de afiliación; las de reconocimiento; y, las de autorrealización. Ello explica muy sencillamente, que la actividad laboral de los trabajadores y empleados de cualquier organización de servicios, que ocupa el segundo nivel, constituye un factor de base para el

desempeño laboral.

De acuerdo a lo expresado por Deci y Ryan, “la motivación intrínseca es la conducta que se lleva a cabo sin ningún tipo de contingencia externa. El incentivo es intrínseco a la actividad misma, los motivos que conducen a la activación son inherentes a nuestra persona sin necesidad de estímulos externos” (2000, p. 3).

Se puede, entonces, incluir la idea de que este tipo de comportamiento es intrínseco a las diversas motivaciones de cada persona. Se han hecho comparaciones de este tema como ocurre cuando el individuo realiza sus propias actividades con fines de superarse constantemente, como cuando se practica deportes o se participa en proyectos, siempre existe una motivación, que puede significar valorativamente, algo de mucho interés individual.

Por otro lado, Domínguez y Pino (2014, p.350), definieron la motivación extrínseca como “cualquier situación en la que la razón para la actuación es alguna consecuencia separable de ella, ya sea dispensada por otros o auto administrado”. Y, que “la motivación extrínseca la constituyen actividades en las cuales los motivos que impulsan la acción son ajenos a la misma, es decir, están determinados por las contingencias externas”.

Se refiere a incentivos, negativos o positivos externos al propio sujeto y actividad. Se observa frecuentemente en la motivación en el trabajo, basada en conseguir determinados objetivos, porque cuando se logra satisfacer las expectativas en el trabajo, entonces se consigue un premio como recompensa, generalmente es el salario la principal motivación laboral que existe cuando se hace algo a cambio de un bien material. En las últimas décadas, se está empezando a valorar otro tipo de incentivos además del sueldo, como descansos, reconocimiento, capacitación, ascensos, aunque sigue siendo el factor económico el más

relevante.

Asimismo, la motivación trascendente fue definida por Osterloh y Frey (2003), citados por Rosanas, (2006, p. 3), que “las personas hacen esfuerzos considerables para conseguir aquello que creen que vale la pena para otras personas, o para el conjunto de la sociedad, pese a que puedan no sacar nada para ellos mismos, excepto la satisfacción de haber conseguido este resultado para los demás”.

Al respecto, como un comentario se puede considerar que, estos conceptos y definiciones apoyan y fundamentan de una manera evidente la dimensión dependiente de estos dos factores o fuentes de la motivación (externo e interno), y ello, asimismo, ir coligiendo que si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral.

García (2001) mencionó que desempeño son “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”(p. 3). La importancia de evaluar en términos de mediciones conductuales el logro de competencias entre el personal que labora en el servicio de seguridad, constituye un factor medular, porque permite verificar en qué medida se logra avanzar y mejorar la organización empresarial.

La Teoría del factor dual de Herzberg et al (1967), sostienen que “cuando las personas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos. Menciona características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc.” (p.10). En cambio, cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las

condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc. De este modo, comprobó que los factores que motivan, no son los mismos que los que desmotivan, por eso divide los factores en: Factores higiénicos: factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción. Factores motivadores: referidos al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados. Hay un factor muy importante que sumar a las circunstancias laborales, y corresponde a las relaciones interpersonales, que influyen tanto en el ambiente, como en la actividad laboral en sí, por ejemplo, si existen actitudes de rechazo, de bullying, o de solidaridad, de alegría, van a determinar los estados de ánimo, sobre todo de aquellas personas que son influenciables.

Por otro lado, en las Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor, se presentan dos protocolos contrapuestos; en la primera, los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y, la segunda, se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar.

La “Teoría X” sostiene que el trabajo es inherentemente desagradable, la gente es perezosa y poca ambiciosa, los trabajadores prefieren la supervisión de cerca y evitar responsabilidades, donde el dinero es el incentivo principal, y los trabajadores tienen que ser coaccionados o sobornados para realizar su trabajo.

La “Teoría Y” sostiene que la gente disfruta trabajando y el trabajo es algo tan natural como el juego, el reconocimiento

y la realización de uno mismo es tan importante como el dinero, los empleados están comprometidos con su trabajo y saben auto dirigirse, asumir responsabilidades, y los trabajadores muestran creatividad e ingenuidad cuando se le da la oportunidad.

Por otro lado, Chiavenato (2013), define que :

El desempeño laboral de cada persona en el puesto de trabajo que tiene, o potencialmente pueda tener, se puede apreciar sistémicamente, partiendo de la determinación del propio potencial humano en su empleo, tanto como que su productividad depende del sistema administrativo del que depende, y también de las oportunidades de crecimiento efectivo, de acuerdo a los objetivos de la organización (p.349).

Se puede comentar de que la idea de Chiavenato está orientada a la parte organizacional de la empresa, es decir, que el sistema administrativo da las condiciones para la productividad del administrado, o su crecimiento, o incluso, su desmotivación.

En fin, entre los factores que intervienen en el desempeño laboral, según Laza, (2016, p. 4), se encuentra:

- La motivación que genera la empresa y el dinero que en compensación por su trabajo puede recibir de parte de la empresa;
- La comodidad en el lugar de trabajo para desempeñar su trabajo correctamente y desplegar sus conocimientos, habilidades y experiencia;
- El establecimiento de objetivos de la empresa, los que deben ser desarrollados en determinado tiempo, lo que agrega la satisfacción del objetivo cumplido, lo cual llevaría al reconocimiento del trabajo, la premiación, etc.

- La participación del empleado en el control y planificación de sus tareas, lo que le proporcionará más confianza; y,
- La formación y desarrollo profesional, lo cual es favorable para prevenir los riesgos psicosociales, favorece la autoestima, la satisfacción laboral, e mejor desempeño y la promoción.

La importancia de la organización empresarial es destacada por el autor, en medio de la interacción empresa – empleado, donde deben concordar tanto la política de incentivos como el cumplimiento de objetivos empresariales, y de autorrealización. En ello, evidentemente, juegan diversos factores, y lo ideal es adaptar a la concepción de organización inteligente, propias de los tiempos actuales, que se pueden retroalimentar.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Motivación intrínseca

“Es la inclinación innata de comprometer los intereses propios y ejercitar las capacidades personales para, de esa forma, buscar y dominar los desafíos máximos [...] La motivación intrínseca emerge de manera espontánea de las necesidades psicológicas orgánicas, la curiosidad personal y los empeños innatos por crecer”. (Deci y Ryan, 2010, p. 57).

Competencia

A lo largo del tiempo y a través de innumerables áreas de habilidad, una historia acumulada de experiencias competentes se añaden a una creencia personal de que uno posee o no posee las habilidades necesarias para interactuar con éxito (es decir, de manera competente) con el ambiente. Esta sensación acumulada de que una persona puede (o no puede) interactuar de manera efectiva en el mundo, constituye ‘la motivación de efectividad’. Mientras mayor sea la motivación de efectividad de uno, mayor será el deseo personal de buscar y allegarse situaciones que desafíen las habilidades existentes.

“Las actividades de trabajo están diseñadas alrededor de equipos, y se estimula a los miembros de éstos para que interactúen con otros a través de las funciones y niveles de autoridad. Los empleados hablan en forma positiva de la competencia entre los equipos. Los individuos y equipos tienen metas y los bonos se basan en el logro de los objetivos. Se da a los empleados autonomía considerable para que elijan los medios con los que alcancen sus metas” (Robbins y Judge, 2009, p. 35).

Autodeterminación laboral:

Es la capacidad de un individuo para decidir por sí mismo en los temas que le conciernen según su actividad laboral. La palabra autodeterminación se forma a partir de auto-, que significa ‘propio’, y determinación, que alude a la acción y efecto de decidir. El concepto de autodeterminación es usado para tomar las decisiones referentes al futuro de la empresa (Diccionario de competencias, 2016).

Efectividad:

Hace referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, para obtener determinado resultado a partir de una acción. La eficacia tiene que ver con optimizar todos los procedimientos para obtener los mejores y más esperados resultados. Por lo general, la eficacia supone un proceso de organización, planificación y proyección que tendrá como objetivo que aquellos resultados establecidos puedan ser alcanzados (Diccionario de términos, 2011).

Habilidad:

El concepto de habilidad proviene del término latino *habilitas* y hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza. De acuerdo a la clasificación propuesta por el norteamericano Howard Gardner, la habilidad matemática es una clase de inteligencia que utiliza de forma correcta el pensamiento perteneciente al ámbito de la lógica. Además de este tipo de habilidad, existen otras clasificaciones que pueden definirse como todas aquellas capacidades que tiene una persona para llevar a cabo lo que son las relaciones de tipo

interpersonal. Así, se hace referencia a la capacidad para comunicarse, para tener empatía o para negociar, para el desempeño de actividades laborales en general. (Diccionario de términos, 2011)

Regulación Externa:

La tarea o acción es realizada para obtener una recompensa o para evitar un castigo. (Diccionario de términos, 2011).-

Regulación Introyectada:

Aparece cierto control del sujeto quien, con sus acciones puede determinar la obtención de recompensas y la evitación de castigos. (Diccionario de términos, 2011).

Regulación Identificada:

El sujeto repara en el valor intrínseco de la tarea. No ignora los aspectos extrínsecos pero se ha avanzado un nivel hacia lo interno. (Diccionario de términos, 2011).

Regulación Integrada:

El valor de la conducta en cuestión es vinculado o asociado al sentido del yo. Este momento no equivale exactamente a motivación intrínseca pero es el último paso previo al reconocimiento del valor personal que tiene llevar a cabo la tarea. (Diccionario de términos, 2011).

Evaluación cognitiva:

Es una herramienta profesional, que permite estudiar en profundidad, mediante tareas cognitivas digitalizadas, el funcionamiento cerebral de niños mayores de 7 años, jóvenes, adultos y personas mayores. Los resultados que proporciona este test neuropsicológico son muy útiles para comprender el estado cognitivo, fortalezas y debilidades del usuario. Puede ayudar a determinar si los cambios cognitivos que experimenta una persona son normales, o pueden ser reflejo de algún trastorno neurológico. (Diccionario de términos, 2011).

Recompensa:

Son incentivos económicos que pretenden dirigir la actividad del empleado hacia un resultado particular. La recompensa se sabe que existe, se conoce. Generalmente es tangible y muy a menudo dinero. (Diccionario de términos, 2011).

Reconocimiento:

Es una muestra de aprecio por un trabajo bien hecho (ya terminado), por ejemplo, un regalo. Se da como resultado de un trabajo bien hecho, no es conocido ni necesariamente esperado. Puede ser tangible (por ejemplo, un regalo) o intangible (por ejemplo, un elogio). (Diccionario de términos, 2011).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento diseñado con el criterio de Likert. El instrumento aplicado consistió en un cuestionario que ha permitido analizar los factores humanos sobresalientes que pueden afectar el desempeño de las funciones de seguridad y protección de las diversas áreas e instalaciones del Hospital de EsSalud Edgardo Rebagliati Martins, que cumplen los integrantes del cuerpo de seguridad de ESVISAC S.A.

Se han entrevistado a 167 trabajadores, de los cuales 100 son menores o iguales a 42 años, esto es, el 59.88%, y los 67 restantes, 40.12% son mayores de 42 años de edad. Igualmente, el género del personal tiene la siguiente proporción: 93 es personal femenino, 55.69% y, 74 es personal masculino, 44.31%.

Tabla 2.

Factores humanos que pueden afectar el desempeño laboral

Trabajadores	Edad ≤42	%	Edad > 42	%	Femenino	%	Masculino	%
167	100	59.88	67	40.12	93	55.69	74	44.31

Fuente propia del investigador (encuesta realizada el 20 de agosto de 2019)

Se interpreta que hay una prevalencia de personal femenino, y la diferencia es de 11.38%. Por lo que se puede observar que no existe discriminación de género en lo referente a oportunidades laborales.

A continuación se muestran los resultados obtenidos aplicando el instrumento de medición *Factores humanos sobresalientes para el desempeño laboral* (anexo 1).

4.1.1. Sobre la motivación:

Analizando el factor motivacional, a la aplicación del instrumento al conjunto de trabajadores de ESVISAC, se obtienen conclusiones importantes.

Para una adecuada interpretación, en los gráficos se observa la frecuencia de respuestas, y la sumatoria porcentual muestra el resultado global por factor de análisis (los factores son siempre satisfecho, casi siempre satisfecho, etc.) y va cambiando de acuerdo a las respuestas.

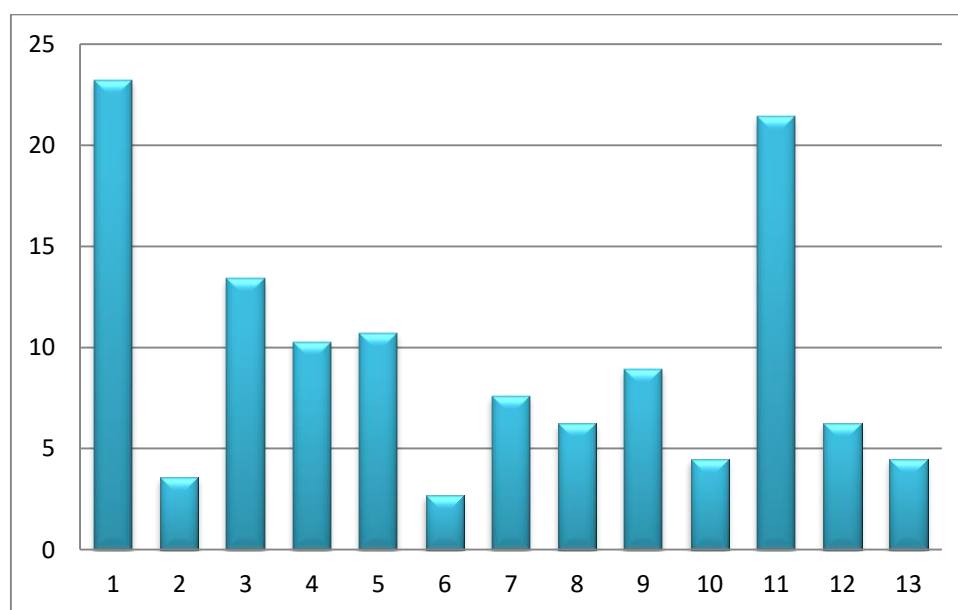
A continuación, se muestra la distribución de frecuencias en gráficos de barras.

Para ello, se ha utilizado el programa MatLab20, versión prueba, y también el Excel 2016:

➤ Motivación vs Siempre Satisfecho:

Figura 2

Factor de motivación



Motivación vs siempre satisfecho

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Para una población de 167 sujetos, y de acuerdo con los resultados tabulados, el 15.5689% de los entrevistados considera que sus

necesidades le ayudan a conservar su trabajo; solo 2.3952% considera que el sueldo que recibe satisface sus necesidades básicas; 8.9820% tiene expectativas de mejorar su economía en su centro de labores; 6.8862% se auto motiva para hacer bien su trabajo; 7.1856% considera que la empresa en la que labora reconoce su buen trabajo; 1.7964% recibe incentivos por ser el mejor trabajador del mes en su trabajo; 5.0898% sabe que la empresa tiene un programa de incentivos y lo aplica; 4.1916% teme perder su trabajo debido a su desempeño insuficiente; 5.9880% recibe de la empresa beneficios sociales y de recreación; 2.9940% siente como una amenaza la inestabilidad laboral legal; 14.3713% considera que su empresa le garantiza seguro de vida familiar adecuado; 4.1916% se siente satisfecho porque su labor favorece la institución; y 2.9940% considera que su trabajo es temporal porque aspira a algo mejor.

Tabla 3.

Motivación vs siempre satisfecho.

Factor: Motivación VS Siempre satisfecho	%	Nro
➤ Sus necesidades le ayudan a conservar el trabajo.	15.5689	26
➤ El sueldo que recibe satisface sus necesidades básicas.	2.3952	4
➤ Tiene expectativas de mejorar en su trabajo.	8.9862	15
➤ Se auto motiva para hacer bien su trabajo	6.8862	11
➤ Considera que la empresa reconoce su buen trabajo	7.1856	12
➤ Recibe incentivos por ser el mejor trabajador del mes	1.7964	3
➤ Sabe que la empresa tiene/aplica programa de incentivos	5.0898	8
➤ Teme perder su trabajo por su desempeño insuficiente	4.1916	7
➤ Recibe beneficios sociales y de recreación de la empresa	5.9880	10
➤ Siente como amenaza la inestabilidad laboral	2.9940	5
➤ Su empresa le garantiza seguro de vida familiar adecuado	14.3713	24
➤ Se siente satisfecho por su labor favorece la institución	4.1916	7
➤ Considera que su trabajo es temporal y aspira algo mejor	2.9940	5

Referencia: Elaboración propia del autor

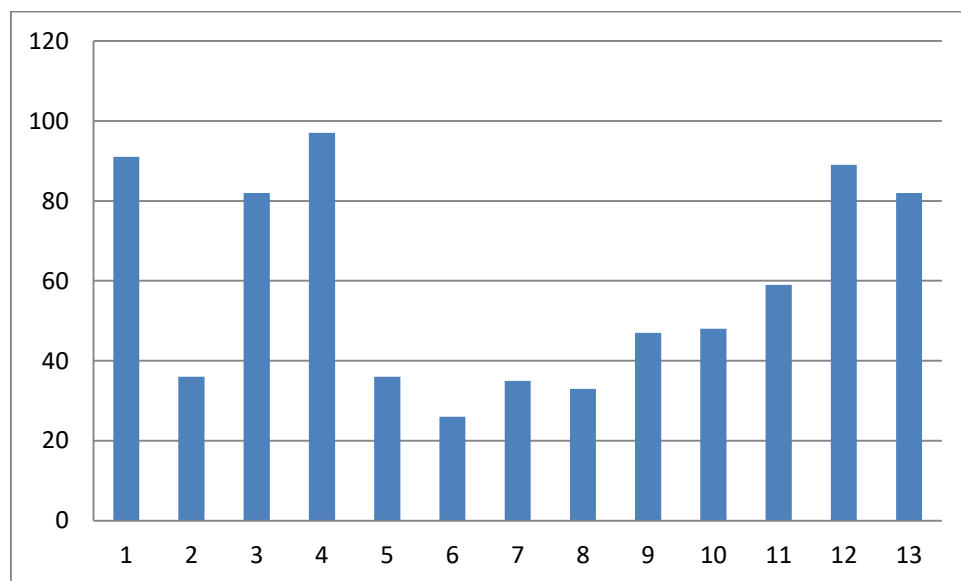
Por lo que se verifica que se cumple en gran medida la tendencia promedio, debido a que las condiciones laborales, el marco legal, la aplicación de los beneficios sociales, etc., determinan un importante entorno motivacional, por lo que no existe una siempre satisfacción significativa, excepto en la conservación de su trabajo, en la aspiración a mejorar su economía y en la seguridad social familiar.

Los demás ítems acumulan un bajo porcentaje de satisfacción absoluta.

➤ Motivación Vs Casi Siempre satisfecho:

Figura 3

Factor motivación



Factor motivación vs casi siempre

Ref.: elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta, se observa en el factor de casi siempre satisfecho, porcentualmente hablando, el 54.4910% de los entrevistados considera que sus necesidades le ayudan a conservar su trabajo; solo 21.5569% considera que el sueldo que

recibe casi siempre cubre sus necesidades básicas; 49.1018% tiene expectativas de mejorar su economía en su centro de labores; 58.0838% se auto motiva para hacer bien su trabajo; 21.5569% considera que la empresa en la que labora casi siempre reconoce su buen trabajo; 15.5689% casi siempre recibe incentivos por ser el mejor trabajador del mes en su trabajo; 20.9581% sabe que la empresa tiene un programa de incentivos y lo aplica; 19.7605% casi siempre teme perder su trabajo debido a su desempeño insuficiente; 28.1437% casi siempre recibe de la empresa beneficios sociales y de recreación; 28.7425% casi siempre siente como una amenaza la inestabilidad laboral legal; 35.3293% considera que casi siempre su empresa le garantiza seguro de vida familiar adecuado; 53.2934% casi siempre se siente satisfecho porque su labor favorece la institución; y 49.1018% casi siempre considera que su trabajo es temporal porque aspira a algo mejor.

Tabla 4.

Motivación vs casi siempre satisfecho

Factor: Motivación Vs Casi Siempre satisfecho	%	Nro
➤ Sus necesidades le ayudan a conservar el trabajo.	54.4910	91
➤ El sueldo que recibe satisface sus necesidades básicas.	21.5569	36
➤ Tiene expectativas de mejorar en su trabajo.	49.1018	82
➤ Se auto motiva para hacer bien su trabajo	58.0838	97
➤ Considera que la empresa reconoce su buen trabajo	21.5569	36
➤ Recibe incentivos por ser el mejor trabajador del mes	15.5689	26
➤ Sabe que la empresa tiene/aplica programa de incentivos	20.9581	35
➤ Teme perder su trabajo por su desempeño insuficiente	19.7605	33
➤ Recibe beneficios sociales y de recreación de la empresa	28.1437	47
➤ Siente como amenaza la inestabilidad laboral	28.7425	48
➤ Su empresa le garantiza seguro de vida familiar adecuado	35.3293	59
➤ Se siente satisfecho por su labor favorece la institución	53.2934	89
➤ Considera que su trabajo es temporal y aspira algo mejor	49.1018	82

Referencia: Elaboración propia del autor

Se aprecia que se conserva en gran medida que mantiene su trabajo

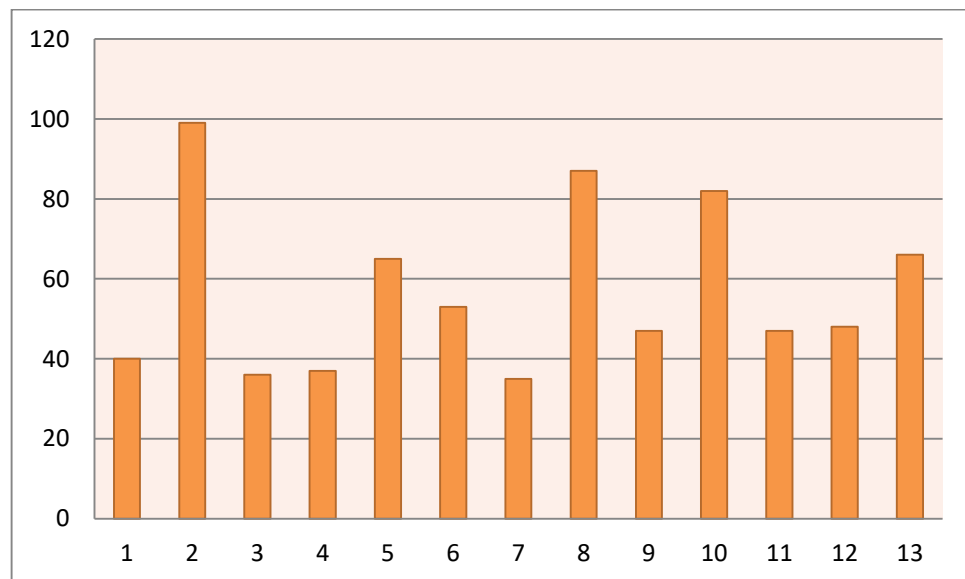
por la necesidad de cubrir sus necesidades, por lo que casi siempre tiene expectativas de mejorar su economía, se auto motiva, y considera casi siempre que su trabajo es temporal.

Pero, por otro lado, está la tendencia en menos del 25% para el programa de incentivos, su temor a perder el trabajo, la recepción de beneficios sociales y recreación, la inestabilidad laboral legal y la seguridad social, por lo que solo existe una débil casi satisfacción significativa.

➤ **Motivación Vs Algunas Veces Satisfecho:**

Figura 4

Factor Motivación



Factor motivación vs algunas veces

Ref.: Elaboración propia

Interpretación:

En el parámetro medido de grado de motivación, arroja que el 23.9521% considera que su trabajo algunas veces sus necesidades le ayudan a conservar su trabajo; pero 59.2814% considera que el sueldo que recibe solo algunas veces cubre sus necesidades

básicas; 21.5569% tiene algunas expectativas de mejorar su economía en su centro de labores; 22.1557% se auto motiva algunas veces para hacer bien su trabajo; en cambio 38.9222% considera que la empresa en la que labora algunas veces reconoce su buen trabajo; 31.7365% recibe incentivos algunas veces por ser el mejor trabajador del mes en su trabajo; en cambio, 20.9581% sabe que la empresa algunas veces aplica un programa de incentivos; 52.0958% algunas veces teme perder su trabajo debido a su desempeño insuficiente; 28.1437% algunas veces recibe de la empresa beneficios sociales y de recreación; 49.1018% siente algunas veces como una amenaza la inestabilidad laboral legal; 28.1437% considera que algunas veces su empresa le garantiza seguro de vida familiar adecuado; 28.7425% algunas veces se siente satisfecho porque su labor favorece la institución; y 39.5210% considera algunas veces que su trabajo es temporal porque aspira a algo mejor.

Tabla 5.

Motivación vs algunas veces satisfecho

Factor: Motivación Vs Algunas Veces Satisfecho	%	Nro
➤ Sus necesidades le ayudan a conservar el trabajo.	23.9521	40
➤ El sueldo que recibe satisface sus necesidades básicas.	59.2814	99
➤ Tiene expectativas de mejorar en su trabajo.	21.5569	36
➤ Se auto motiva para hacer bien su trabajo	22.1557	37
➤ Considera que la empresa reconoce su buen trabajo	38.9222	65
➤ Recibe incentivos por ser el mejor trabajador del mes	31.7365	53
➤ Sabe que la empresa tiene/aplica programa de incentivos	20.9581	35
➤ Teme perder su trabajo por su desempeño insuficiente	52.0958	87
➤ Recibe beneficios sociales y de recreación de la empresa	28.1437	47
➤ Siente como amenaza la inestabilidad laboral	49.1018	82
➤ Su empresa le garantiza seguro de vida familiar adecuado	28.1437	47
➤ Se siente satisfecho por su labor favorece la institución	28.7425	48
➤ Considera que su trabajo es temporal y aspira algo mejor	39.5210	66

Referencia: Elaboración propia del autor

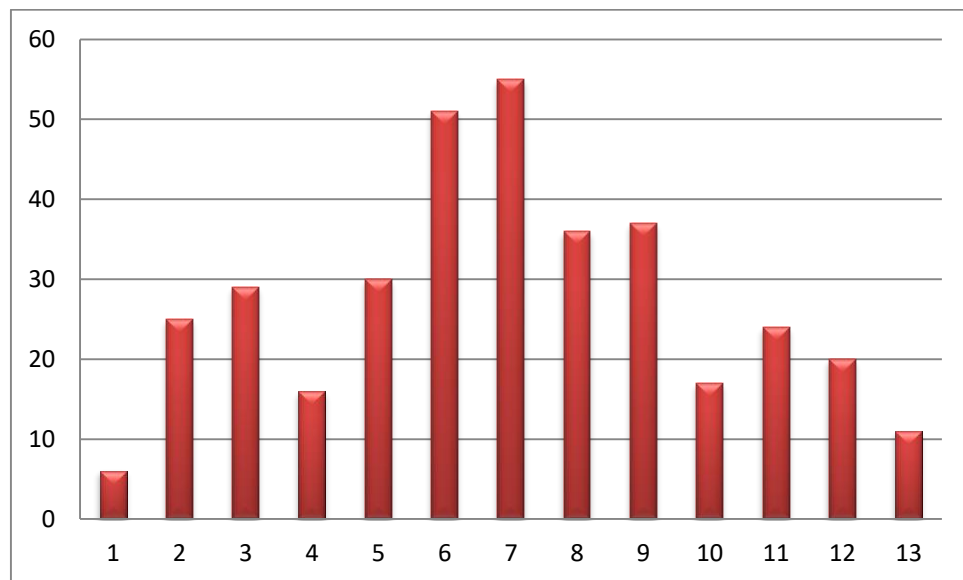
En este caso, la gran tendencia es mantener su trabajo por la

necesidad de cubrir sus necesidades, algunas veces tiene expectativas de mejorar su economía, su auto motivación es menor al 20%, así como la temporalidad de su trabajo. Pero, por otro lado, está la tendencia en menos del 19% para el programa de incentivos, en cambio su temor a perder el trabajo es alta, la recepción de beneficios sociales y recreación es un factor que ocupa un porcentaje menor al 25%, en fin, la inestabilidad laboral legal y la seguridad social, ocupan expectativas débiles.

➤ **Motivación Vs Pocas Veces satisfecho:**

Figura 5

Factor de motivación



Factor motivación vs pocas veces satisfecho

Ref.: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de ésta distribución permiten observar que pocas veces el trabajo que desempeña le genera motivación en un 3.5928% para a conservar su trabajo; 14.9701% considera que pocas veces el sueldo que recibe cubre sus necesidades básicas; 17.3653% tiene pocas expectativas de mejorar su economía en su centro de labores; 9.5808% pocas veces se auto motiva para hacer bien su trabajo; mientras que 17.9641% considera que la empresa pocas veces reconoce su buen trabajo; 30.5389% pocas veces recibe incentivos

por ser el mejor trabajador del mes en su trabajo; el 32.9341% sabe que la empresa pocas veces aplica un programa de incentivos; 21.5569% pocas veces teme perder su trabajo debido a su desempeño insuficiente; 22.1557% pocas veces recibe de la empresa beneficios sociales y de recreación; el 10.1796% pocas veces considera una amenaza la inestabilidad laboral legal; 14.3713% aprecia que su empresa le garantiza pocas veces un seguro de vida familiar adecuado; 11.9760% pocas veces se siente satisfecho porque su labor favorece la institución; y 6.5868% considera pocas veces que su trabajo es temporal porque aspira a algo mejor.

Tabla 6.

Motivación vs pocas veces satisfecho

Factor: Motivación Vs Pocas Veces satisfecho	%	Nro
➤ Sus necesidades le ayudan a conservar el trabajo.	3.5928	6
➤ El sueldo que recibe satisface sus necesidades básicas.	14.9701	25
➤ Tiene expectativas de mejorar en su trabajo.	17.3653	29
➤ Se auto motiva para hacer bien su trabajo	9.5808	16
➤ Considera que la empresa reconoce su buen trabajo	17.9641	30
➤ Recibe incentivos por ser el mejor trabajador del mes	30.5389	51
➤ Sabe que la empresa tiene/aplica programa de incentivos	32.9341	55
➤ Teme perder su trabajo por su desempeño insuficiente	21.5569	36
➤ Recibe beneficios sociales y de recreación de la empresa	22.1557	37
➤ Siente como amenaza la inestabilidad laboral	10.1796	17
➤ Su empresa le garantiza seguro de vida familiar adecuado	14.3713	24
➤ Se siente satisfecho por su labor favorece la institución	11.9760	20
➤ Considera que su trabajo es temporal y aspira algo mejor	6.5868	11

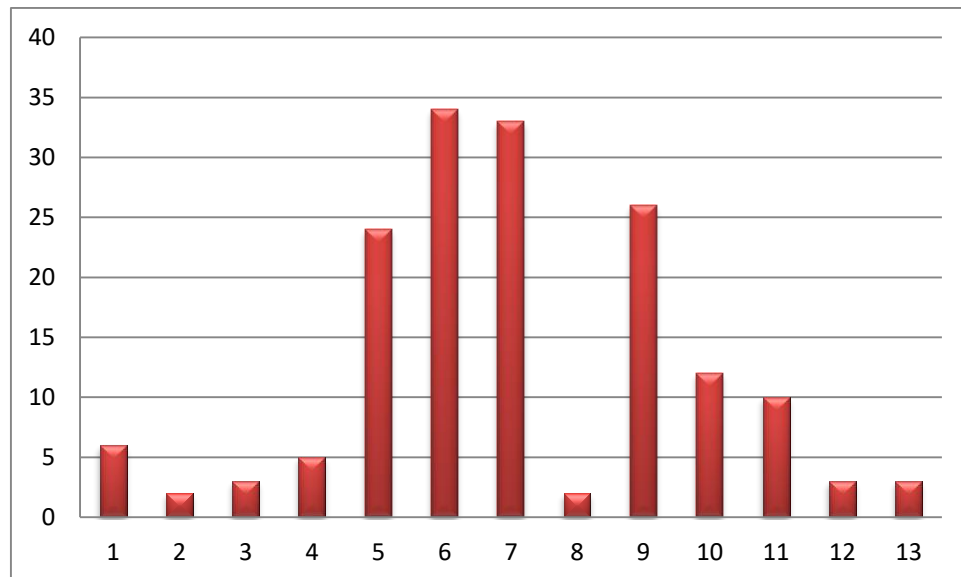
Referencia: Elaboración propia del autor

Se puede observar que hay una tendencia a la poca motivación, excepto para lograr incentivos, y para ello hace solo lo necesario para su desempeño, considerando que será acreedor de beneficios sociales, lo demás ocupa expectativas débiles.

➤ **Motivación vs Nunca satisfecho:**

Figura 6

Factor motivación



Factor motivación vs nunca satisfecho

Ref.: Elaboración propia

Interpretación:

A la luz de estos resultados se observa que en un 3.5928% tiene ningún interés para conservar su trabajo; 1.1976% considera que nunca el sueldo que recibe cubre sus necesidades básicas; 1.7964% no tiene expectativas de mejorar su economía en su centro de labores; 2.9940% nunca se auto motiva para hacer bien su trabajo; el 14.3713% considera que la empresa nunca reconoce su buen trabajo; 20.3593% considera que nunca recibe incentivos por ser el mejor trabajador del mes en su trabajo; el 19.7605% sabe que la empresa nunca aplica un programa de incentivos; 1.1976% nunca teme perder su trabajo debido a su desempeño insuficiente; 15.5689% nunca recibe de la empresa beneficios sociales y de recreación; el 7.1856% nunca considera una amenaza la inestabilidad laboral legal; 5.9880% aprecia que su empresa le garantiza nunca un seguro de vida familiar adecuado; 1.7964% nunca se siente satisfecho porque su labor favorece la institución; y 1.7964% nunca considera que su trabajo es temporal porque aspira a algo mejor.

Tabla 7.

Motivación vs nunca satisfecho

Factor: Motivación Vs Nunca Satisfecho	%	Nro
➤ Sus necesidades le ayudan a conservar el trabajo.	3.5928	6
➤ El sueldo que recibe satisface sus necesidades básicas.	1.1976	2
➤ Tiene expectativas de mejorar en su trabajo.	1.7964	3
➤ Se auto motiva para hacer bien su trabajo	2.9940	5
➤ Considera que la empresa reconoce su buen trabajo	14.3713	24
➤ Recibe incentivos por ser el mejor trabajador del mes	20.3593	34
➤ Sabe que la empresa tiene/aplica programa de incentivos	19.7605	33
➤ Teme perder su trabajo por su desempeño insuficiente	1.1976	2
➤ Recibe beneficios sociales y de recreación de la empresa	15.5689	26
➤ Siente como amenaza la inestabilidad laboral	7.1856	12
➤ Su empresa le garantiza seguro de vida familiar adecuado	5.9880	10
➤ Se siente satisfecho por su labor favorece la institución	1.7964	3
➤ Considera que su trabajo es temporal y aspira algo mejor	1.7964	3

Referencia: Elaboración propia del autor

En ésta parte, se puede apreciar una tendencia a mostrar una tendencia a no tener una motivación, y el poco temor que muestran a ser despedidos, y a protestar por su realidad.

Por tanto, se puede extraer algunos factores importantes que permiten aproximarse a valorar la influencia del factor motivación, como un factor primordial dentro de la actividad laboral del personal de seguridad en el Hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins.

4.1.2. Sobre el desempeño laboral:

El factor desempeño laboral es multifactorial, y corresponde a las diversas tareas que involucran actividades, actitudes motivacionales, capacitaciones, observación de contingencias, características personales y factores culturales. Se puede incluir en el desempeño laboral las habilidades y el conocimiento del trabajador, que en suma determinan impactos en el desempeño laboral.

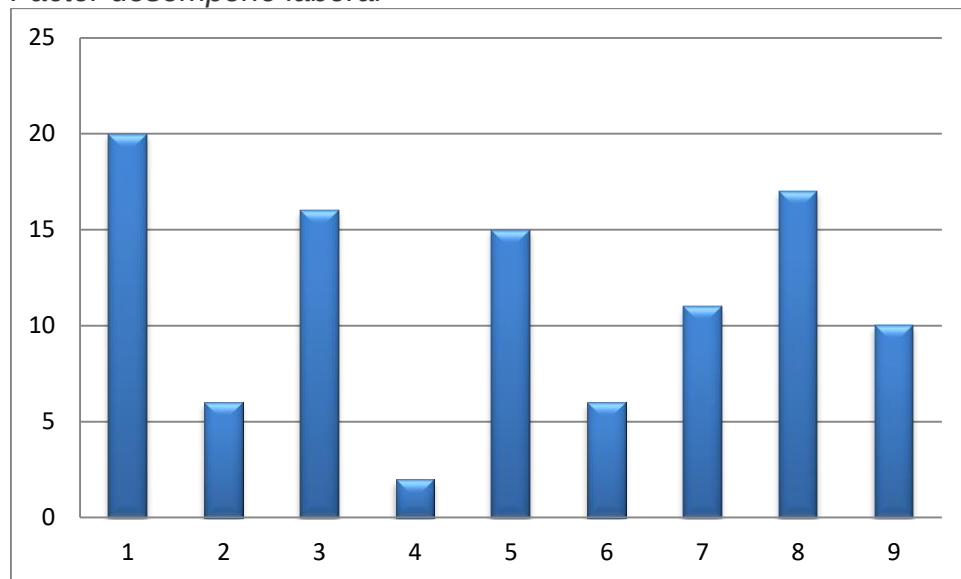
Se puede incluir que las diferencias individuales en el desempeño laboral, tales como, el conocimiento declarativo, el conocimiento de procedimientos y habilidad, relacionados con motivaciones, darán en suma la conducta laboral.

Un factor adicional es el liderazgo, en diferentes formas de actuación, pero al mismo tiempo, la necesidad de una asignación de tareas en función a las capacidades y habilidades de cada sujeto, lo que tipifica las competencias laborales (capacidades afectivas), pero que debe salir de su entorno estrictamente laboral, para llevarlo a las transformaciones productivas y desarrollo personal de los trabajadores.

Factores relacionados al desempeño laboral son la productividad, la eficiencia, el desarrollo de competencias colectivas, empleo de tecnología y gestión, incluyendo factores técnicos (maquinaria, equipos e insumos), y organizacionales (funciones, manuales de procedimientos, comunicación interna, liderazgo, sistemas de compensación e incentivos), además de los factores personales referidos arriba.

➤ **Desempeño Laboral vs Siempre satisfecho:**

Figura 7
Factor desempeño laboral



Desempeño laboral vs siempre satisfecho
Ref.: Elaboración propia

Interpretación:

Se puede extraer como inferencia que el 11.976 % de la población trabajadora de ESVISAC S.A. se encuentra siempre satisfecho por su desempeño laboral, debido a que se identifica con entusiasmo con el ambiente laboral; en tanto que solo el 3.5928% participa activamente en las actividades de la empresa; asimismo, 9.5808% tiene un desempeño de acuerdo a lo que ha estudiado; 1.1976% está insatisfecho por las condiciones laborales; 8.8623% está siempre satisfecho y le agrada el reconocimiento de sus derechos civiles y laborales; 3.5928% tiene faltas frecuentes, lo que constituye un componente importante dentro de las labores de la empresa de servicios; el 6.5868% acepta positivamente que realiza su trabajo con la expectativa de quedar bien con su familia; 10.1796% se siente siempre satisfecho y autorrealizado con su trabajo; y, finalmente, solo el 5.9880% se encuentra siempre satisfecho y labora, se sigue capacitando para mejorar su status.

Tabla 8.

Desempeño laboral vs siempre satisfecho

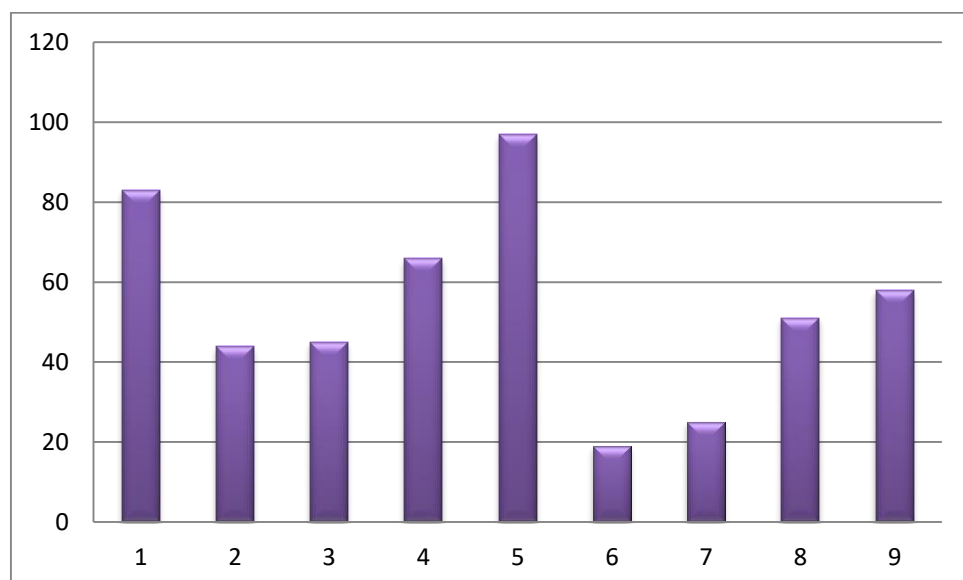
Factor: Desempeño Laboral Vs Siempre satisfecho	%	Nro
Se identifica con entusiasmo con el ambiente laboral	11.9760	20
Participa activamente en las actividades de la empresa	3.5928	6
Desempeña un trabajo para lo que se ha preparado (estudiado)	9.5808	16
Se siente insatisfecho con las condiciones laborales	1.1976	2
Le agrada que la empresa reconozca sus derechos civiles y laborales	8.8623	15
Tiene faltas frecuentes a su trabajo	3.5928	6
Realiza el trabajo solo para quedar bien con la familia	6.5868	11
Se siente autorrealizado (satisfecho espiritualmente) con su trabajo	10.1796	17
Labora y se sigue capacitando para mejorar su status.	5.9880	10

Referencia: Elaboración propia del autor

➤ **Desempeño Laboral vs Casi Siempre satisfecho**

Figura 8

Factor desempeño laboral



Desempeño laboral vs casi siempre satisfecho

Ref.: Elaboración propia

Interpretación:

Cuando se analizan los datos del desempeño laboral frente a la casi siempre satisfacción, se observa que el 49,7006 % del personal de

ESVISAC S.A. se encuentra casi siempre satisfecha con su desempeño laboral, no es una satisfacción absoluta; mientras que 26.3473% participa activamente en las actividades de la empresa; por otro lado, el 26.9461% se siente casi satisfecho por tener un desempeño de acuerdo a lo que ha estudiado; 39.5210% está casi siempre insatisfecho por las condiciones laborales; 58.0838% está casi siempre satisfecho y le agrada el reconocimiento de sus derechos civiles y laborales; 11.3772% casi siempre tiene faltas, afectando significativamente las labores de la empresa de servicios; el 14.9701% acepta positivamente que casi siempre realiza su trabajo con la expectativa de quedar bien con su familia; 30.5389% se siente casi siempre satisfecho y autorrealizado con su trabajo; y, finalmente, el 34.7305% se encuentra casi siempre satisfecho porque labora y se sigue capacitando para mejorar su status.

Tabla 9.

Desempeño laboral vs casi siempre satisfecho

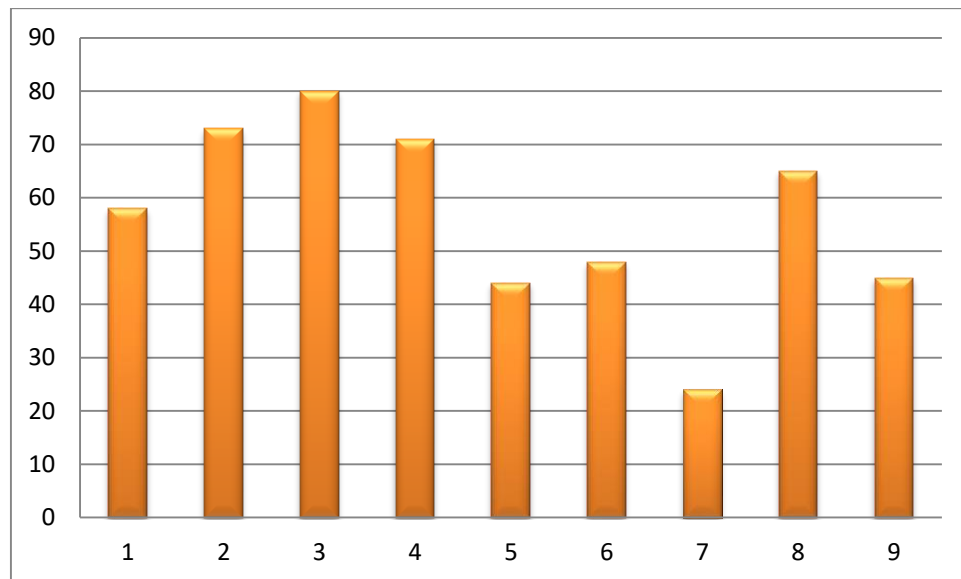
Factor: Desempeño Laboral Vs Casi Siempre satisfecho	%	Nro
Se identifica con entusiasmo con el ambiente laboral	49.7006	83
Participa activamente en las actividades de la empresa	26.3473	44
Desempeña un trabajo para lo que se ha preparado (estudiado)	26.9461	45
Se siente insatisfecho con las condiciones laborales	39.5210	66
Le agrada que la empresa reconozca sus derechos civiles y laborales	58.0838	97
Tiene faltas frecuentes a su trabajo	11.3772	19
Realiza el trabajo solo para quedar bien con la familia	14.9701	25
Se siente autorrealizado (satisfecho espiritualmente) con su trabajo	30.5389	51
Labora y se sigue capacitando para mejorar su status.	34.7305	58

Referencia: Elaboración propia del autor

➤ Desempeño Laboral vs Algunas Veces

Figura 9

Factor desempeño laboral



Desempeño laboral vs algunas veces satisfecho

Ref.: Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el 34.7305% del personal de ESVISAC S.A. se encuentra solo algunas veces satisfecho por su desempeño laboral, debido a que no se identifica con entusiasmo con el ambiente laboral; el 43.7126% participa activamente solo algunas veces en las actividades de la empresa; 46.7066% solo algunas veces tiene un desempeño de acuerdo a lo que ha estudiado; 42.5150% algunas veces está insatisfecho por las condiciones laborales; 26.3473% está solo algunas veces satisfecho y algunas veces le agrada el reconocimiento de sus derechos civiles y laborales; 28.7425% tiene faltas frecuentes, lo que algunas veces afecta de manera importante las labores de la empresa de servicios; el 14.3713% acepta algunas veces que realiza su trabajo con la expectativa de quedar bien con su familia; 38.9222% se siente siempre satisfecho y autorrealizado con su trabajo; y, finalmente, solo el 26.9461% solo algunas veces se encuentra satisfecho y labora, se sigue capacitando para mejorar su status.

Tabla 10.

Desempeño laboral vs algunas veces satisfecho

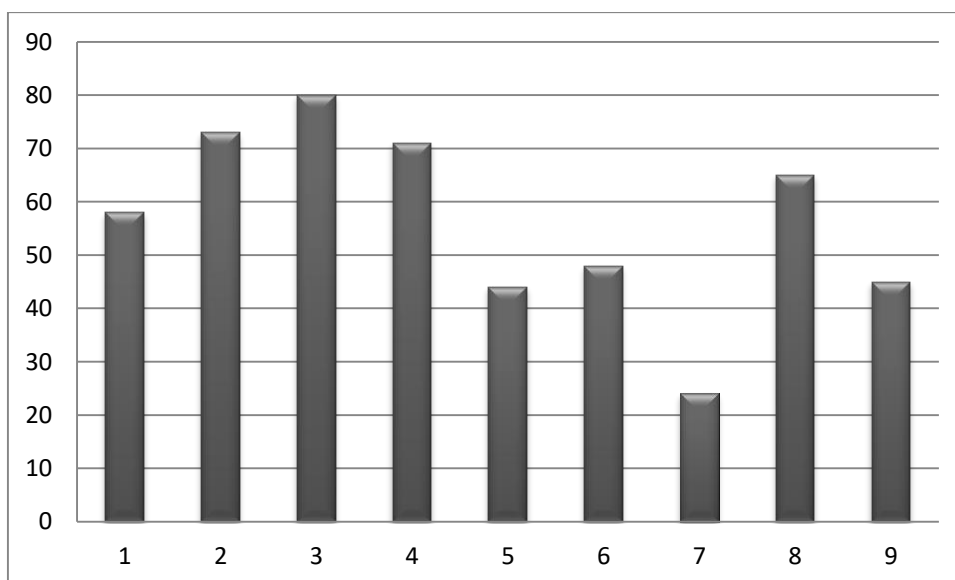
Factor: Desempeño Laboral Vs Algunas veces satisfecho	%	Nro
Se identifica con entusiasmo con el ambiente laboral	34.7305	58
Participa activamente en las actividades de la empresa	43.7126	73
Desempeña un trabajo para lo que se ha preparado (estudiado)	47.7066	80
Se siente insatisfecho con las condiciones laborales	42.5150	71
Le agrada que la empresa reconozca sus derechos civiles y laborales	26.3473	44
Tiene faltas frecuentes a su trabajo	28.7425	48
Realiza el trabajo solo para quedar bien con la familia	14.3713	24
Se siente autorrealizado (satisfecho espiritualmente) con su trabajo	38.9222	65
Labora y se sigue capacitando para mejorar su status.	26.9461	45

Referencia: Elaboración propia del autor

➤ **Desempeño Laboral vs Pocas Veces satisfecho**

Figura 10

Factor desempeño laboral



Desempeño laboral vs pocas veces satisfecho

Ref.: Elaboración propia

Interpretación:

De esta gráfica se aprecia que 1.7964% del personal que labora en ESVISAC S.A. pocas veces se encuentra satisfecho por su desempeño laboral, debido a que no se identifica con entusiasmo con

el ambiente laboral; el 24.4409% participa pocas veces en las actividades de la empresa; asimismo, 13.1737% pocas veces tiene un desempeño de acuerdo a lo que ha estudiado; 10.7784% pocas veces muestra estar insatisfecho por las condiciones laborales; 4.1916% pocas veces está siempre satisfecho y pocas veces le agrada el reconocimiento de sus derechos civiles y laborales; 32.9341% tiene faltas frecuentes, lo que pocas veces contribuye positivamente dentro de las labores de la empresa de servicios; el 24.5509% acepta que pocas veces realiza su trabajo con la expectativa de quedar bien con su familia; 14.9701% pocas veces se siente siempre satisfecho y autorrealizado con su trabajo; y, finalmente, solo el 28.7425% pocas veces se encuentra satisfecho y pocas veces labora, y sigue capacitándose para mejorar su status.

Tabla 11.

Desempeño laboral vs pocas veces satisfecho

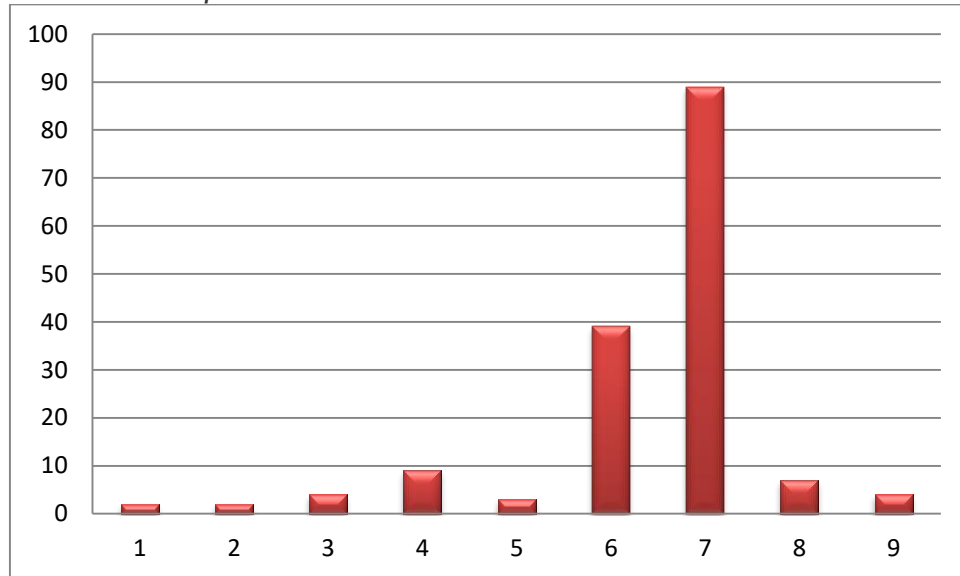
Factor: Desempeño Laboral Vs Pocas veces satisfecho	%	Nro
Se identifica con entusiasmo con el ambiente laboral	1.7964	3
Participa activamente en las actividades de la empresa	24.4409	41
Desempeña un trabajo para lo que se ha preparado (estudiado)	13.1737	22
Se siente insatisfecho con las condiciones laborales	10.7784	18
Le agrada que la empresa reconozca sus derechos civiles y laborales	4.1916	7
Tiene faltas frecuentes a su trabajo	32.9341	55
Realiza el trabajo solo para quedar bien con la familia	24.5509	41
Se siente autorrealizado (satisfecho espiritualmente) con su trabajo	14.9701	25
Labora y se sigue capacitando para mejorar su status.	28.7425	48

Referencia: Elaboración propia del autor

➤ Desempeño Laboral Vs Nunca

Figura 11

Factor desempeño laboral



Desempeño laboral vs nunca satisfecho

Ref.: Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 1.1976% de la población trabajadora de ESVISAC S.A. nunca se encuentra siempre satisfecha por su desempeño laboral, debido a que no se identifica con entusiasmo con el ambiente laboral; el 1.1976% nunca participa activamente en las actividades de la empresa; 2.3952% nunca tiene un desempeño de acuerdo a lo que ha estudiado; 5.3892% nunca está satisfecho por las condiciones laborales; 1.7964% nunca está satisfecho y le agrada el reconocimiento de sus derechos civiles y laborales; 23.3533% tiene faltas frecuentes, lo que constituye un componente importante dentro de las labores de la empresa de servicios; el 53.2934% nunca realiza su trabajo con la expectativa de quedar bien con su familia; 4.1916% nunca se siente satisfecho ni autorrealizado con su trabajo; y, finalmente, solo el 2.3952% nunca se encuentra satisfecho y labora, tampoco sigue capacitando para mejorar su status.

Tabla 12.

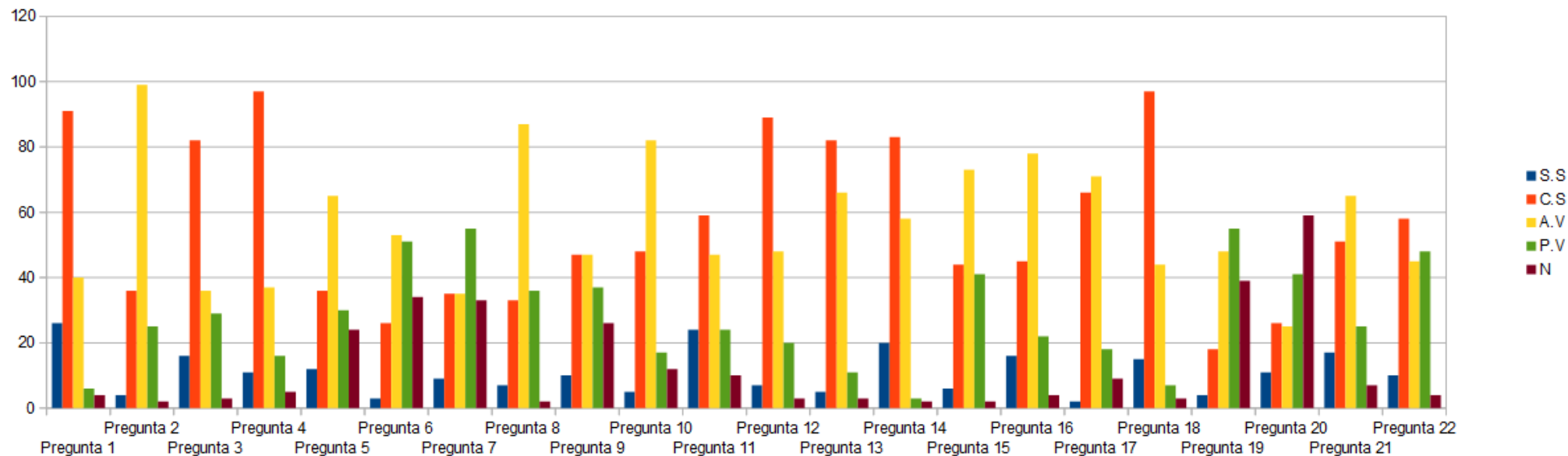
Desempeño laboral vs nunca satisfecho

Factor: Desempeño Laboral Vs Nunca satisfecho	%	Nro
Se identifica con entusiasmo con el ambiente laboral	1.1976	2
Participa activamente en las actividades de la empresa	1.1976	2
Desempeña un trabajo para lo que se ha preparado (estudiado)	2.3952	4
Se siente insatisfecho con las condiciones laborales	5.3892	9
Le agrada que la empresa reconozca sus derechos civiles y laborales	1.7964	3
Tiene faltas frecuentes a su trabajo	23.2934	39
Realiza el trabajo solo para quedar bien con la familia	53.2934	89
Se siente autorrealizado (satisfecho espiritualmente) con su trabajo	4.1916	7
Labora y se sigue capacitando para mejorar su status.	2.3952	4

Referencia: Elaboración propia del autor

Figura N° 12:

Frecuencia estadística en cada factor de medición para evaluar el grado de satisfacción vs motivación o vs desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia del autor

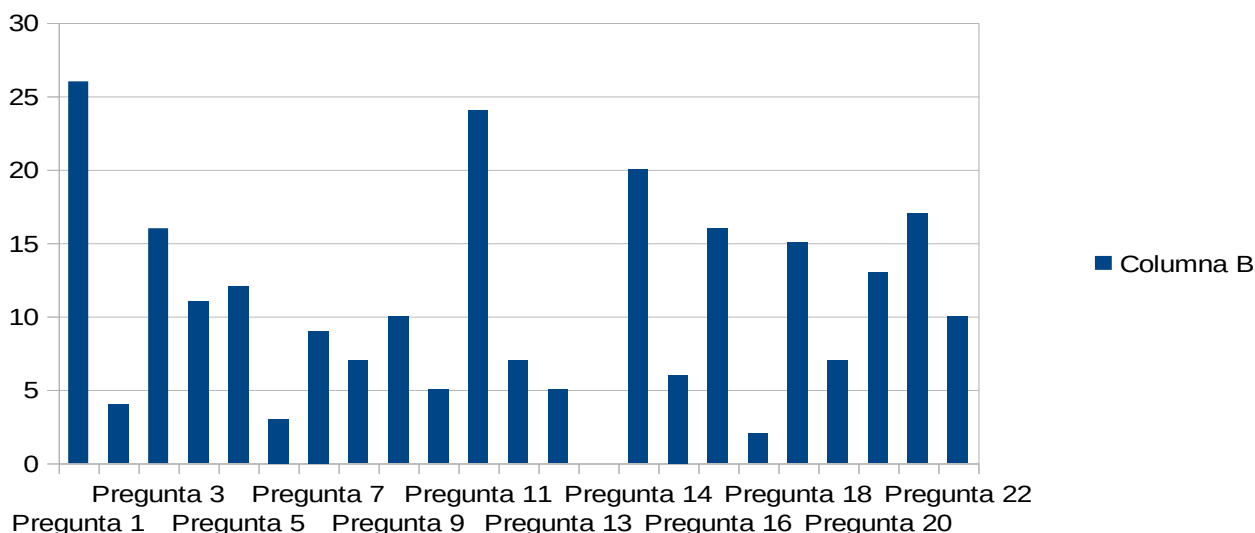
En esta figura se muestran las tendencias de cada factor y se puede distinguir en base a los colores las respuestas globales y porcentuales. Por ejemplo, para la primera pregunta, las respuestas totales muestran los porcentajes; y así, para cada una de las preguntas, están graficados las cinco opciones (siempre satisfecho, casi siempre satisfecho, algunas veces satisfecho, pocas veces satisfecho, y nunca satisfecho).

Tabla N°13:
Resultados de encuesta a personal de seguridad y vigilancia

	S.S	C.S	A.V	P.V	N	TOTAL
MOTIVACIÓN						
Pregunta 1	26	91	40	6	4	167
Pregunta 2	4	36	99	25	3	167
Pregunta 3	16	82	36	29	4	167
Pregunta 4	11	97	37	16	6	167
Pregunta 5	12	36	65	30	24	167
Pregunta 6	3	26	53	51	34	167
Pregunta 7	9	35	35	55	33	167
Pregunta 8	7	33	87	36	4	167
Pregunta 9	10	47	47	37	26	167
Pregunta 10	5	48	82	17	15	167
Pregunta 11	24	59	47	24	13	167
Pregunta 12	7	89	48	20	3	167
Pregunta 13	5	82	66	11	3	167
DESEMPEÑO LABORAL						
Pregunta 14	20	83	58	3	3	167
Pregunta 15	6	44	73	41	3	167
Pregunta 16	16	45	78	22	6	167
Pregunta 17	2	66	71	18	10	167
Pregunta 18	15	97	44	7	4	167
Pregunta 19	7	18	48	55	39	167
Pregunta 20	13	26	26	42	60	167
Pregunta 21	17	51	65	25	9	167
Pregunta 22	10	58	45	48	6	167

Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 13:
Frecuencia estadística de factores



Fuente: Elaboración propia del autor

En lo referente a la motivación, se ha detectado que, de las diferentes preguntas del instrumento aplicado (encuesta), en la secuencia de preguntas, se concluye en que:

- Un 15.5689 % de los trabajadores considera que sus necesidades le ayudan a conservar su trabajo, resultando en la importancia, y la ponderación es 2, lo cual es un punto a favor del factor motivación.
- Un 50%, considera que los sueldos que recibe el trabajador, solo satisfacen sus necesidades básicas, y sigue laborando por las dificultades para conseguir empleo, y le corresponde una ponderación de 3.
- Un 65% Así, manifestó que no tienen expectativa alguna de mejorar su economía por laborar en la empresa que los acoge actualmente; le corresponde una ponderación de 4.
- Hay una clara tendencia a auto motivarse para seguir laborando, y ello se considera que está más allá de las preguntas previas, por la necesidad de laborar; la ponderación corresponde a 2.
- El reconocimiento de la empresa a su labor está ausente en un alto porcentaje (75%), por lo que le corresponde una ponderación de 4.
- La pregunta 6, de manera semejante a la anterior, los incentivos son casi inexistentes, aunque se traducen, en el mejor de los casos, en

grado de confianza para desempeño de funciones de supervisión; ponderación 3.

- Para la pregunta 7, no existe programa de incentivos declarado o conocido, aparentemente, y la ponderación es 5.
- En la pregunta 8, se deduce que existe una adaptación por las circunstancias laborales, por lo que la ponderación es 3.
- En la 9, hay una motivación relativa, en un 60%, y la ponderación promedio es 3.
- La pregunta 10, hay una adaptación a la ley, y al mismo tiempo una disconformidad, la ponderación es 4.
- La pregunta 11, ligada a la pregunta 9, el promedio de ponderación es 3, lo que indica que no hay una satisfacción plena.
- Las respuestas promedio de la pregunta 12, permiten visualizar que hay una satisfacción relativa del 50%, y una ponderación de 3.
- Finalmente, en la pregunta 13, una tendencia es a pretender un trabajo mejor, por lo que la ponderación es de 4.

Estos resultados nos permiten establecer lo siguiente:

1. El desempeño laboral del personal de ESVISAC, por la frecuencia de respuestas manifiestas en la ponderación, muestra que el grado de insatisfacción laboral es evidente mayoritariamente, siendo ello un factor importante.
2. La motivación para el mejor desempeño laboral está sujeta a las restricciones y necesidades personales y familiares, que condicionan en gran medida el desempeño; en otras palabras, hay un condicionamiento por la necesidad. Por lo que se puede decir que este es el otro factor importante
3. Se puede considerar implicate el hecho de que haya una frecuencia ponderada baja en el desempeño laboral, y, por otro lado, que exista una motivación condicionada por las necesidades, que obligan la aceptación de sueldos bajos y la limitada atención al estado socio-familiar del personal de ESVISAC
4. Por lo que, se puede considerar que si existe una relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral del personal de ESVISAC que

labora en hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1 Prueba de normalidad de las variables

Tabla 15

Prueba de distribución normal de datos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Motivación	.229	167	,200
Variable Desempeño laboral	,190	167	,188

a. Corrección de significación de Lilliefors

Las puntuaciones de la variable motivación tienen un valor de 0.229 (p valor=0,200 $<\alpha$ =0,05), por lo que los datos no tienen distribución normal. En el mismo sentido las puntuaciones de la variable de desempeño laboral tienen un valor de 0.190 (p valor=0,188 $<\alpha$ =0,05), por ello se concluyó que los datos tienen distribución normal

4.2.2 Contraste de hipótesis

La hipótesis general afirma que la motivación y el desempeño laboral, está relacionado positiva y significativamente en el personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017

Ho: La motivación y el desempeño laboral, no está relacionado positiva y significativamente en el personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017

Y como hipótesis nula, tendremos:

Ha: La motivación y el desempeño laboral, está relacionado positiva y significativamente en el personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017

Para la prueba estadística de la hipótesis principal, se ha utilizado el coeficiente de correlación de Pearson porque los datos tienen distribución

normal

Tabla 16

Coeficiente de correlación de Pearson

X	X^2	Y	Y^2	XY
26	676	20	400	520
4	16	6	36	24
16	256	16	256	256
11	121	2	4	22
12	144	15	225	180
3	9	7	49	21
9	81	13	169	117
7	49	17	289	119
10	100	10	100	100
98	1452	106	1528	1359

Referencia: Elaboración propia del autor

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \times \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}} = 0.9828843$$

→ Coeficiente de correlación 0.9828843

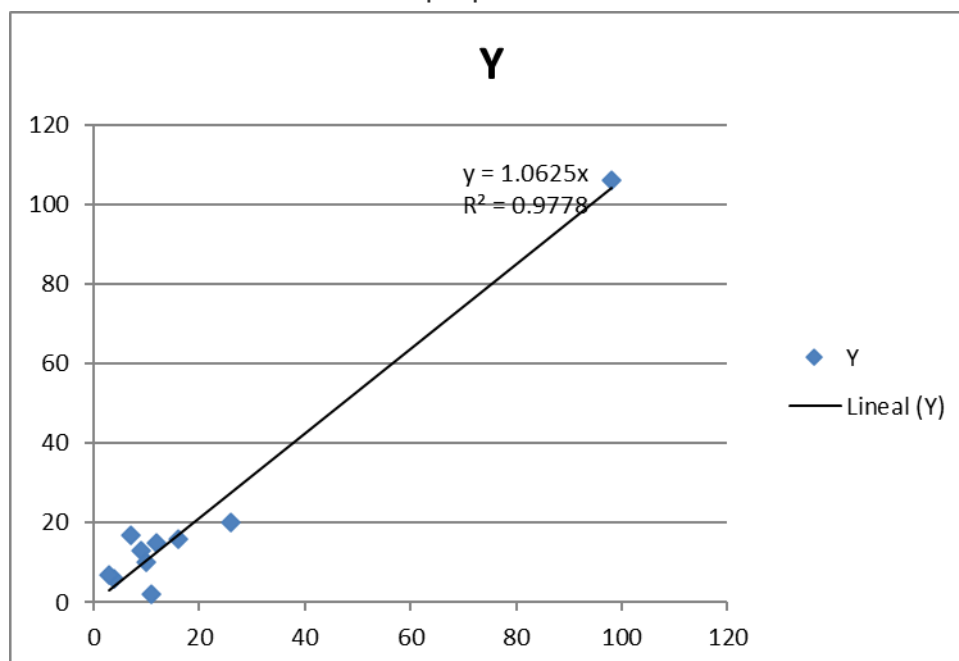
Para la prueba estadística de la hipótesis principal y las secundarias, se ha utilizado el coeficiente de correlación de Pearson (tabla 2.1), y en base a los datos de los 167 sujetos de estudio, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.9828843.

Ello permite descartar la hipótesis nula, y se concluye que la motivación y el desempeño laboral, está relacionado positiva y significativamente en el personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.

Figura 14

Coefficiente de correlación de Pearson

Referencia: Elaboración propia del autor



4.2.3 Prueba de hipótesis específica 1

La hipótesis específica 1 afirma que motivación intrínseca tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.

Ho: La motivación intrínseca no tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017

Ha: La motivación intrínseca tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017

Tabla 17

Prueba estadística correlación de Pearson de la hipótesis específica 1

Se aplicó la prueba estadística paramétrica de Pearson al promedio de los

Correlaciones		Variable Desempeño laboral	Dimensión motivación intrínseca
Variable Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,930**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	167	167
Dimensión motivación intrínseca	Correlación de Pearson	,930**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	167	167

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

puntajes de las variables Desempeño laboral y de la dimensión motivación extrínseca de la variable de motivación, luego de probar que los promedios de puntajes de ambas pruebas tienen distribución normal.

La prueba de correlación de Pearson, demuestra el valor de ($r_{xy} = 0,930$, p valor $0,000 < 0,05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula H_0 : y se concluyó que existe relación directa y significativa entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral, en el personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.

4.2.4 Prueba de hipótesis específica 2

La hipótesis específica 1 afirma que motivación extrínseca tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.

H_0 : La motivación extrínseca no tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017

H_a : La motivación extrínseca tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017

Tabla 18

Prueba estadística correlación de Pearson de la hipótesis específica 2

Se aplicó la prueba estadística paramétrica de Pearson al promedio

Correlaciones			
		Variable Desempeño laboral	Dimensión motivación extrínseca
Variable Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,870**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	167	167
Dimensión motivación extrínseca	Correlación de Pearson	,870**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	167	167

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

de los puntajes de las variables Desempeño laboral y de la dimensión motivación extrínseca de la variable de motivación, luego de probar que los promedios de puntajes de ambas pruebas tienen distribución normal.

La prueba de correlación de Pearson, demuestra el valor de ($r_{xy}=0,870$, p valor $0,000 < 0,05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula H_0 : y se concluyó que existe relación directa y significativa entre la motivación extrínseca con el desempeño laboral, en el personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.3. CONCORDANCIA CON OTROS RESULTADOS

En concordancia con la Teoría de Herzberg (1959), se puede considerar que una baja motivación es debida a factores intrínsecos existentes en la mayoría de la población, y ello es debido a que los empleados tratan de cumplir con sus actividades y responsabilidades, pero ellos no se sienten identificados con todas las demás tareas éstas, porque no están directamente relacionadas con el cargo o función que desempeñan en la organización.

Ello permite inferir que el personal de seguridad del Hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, se encuentra intrínsecamente motivado, teniendo en cuenta que son servidores de una entidad de salud poblacional, y cuyo resultado es un poco diferente a la teoría, pues estos sí están identificados con la labor desempeñada y para la cual se encuentran entrenados y capacitados.

En cuanto a las motivaciones extrínsecas, se entiende que, al no haber una motivación absoluta, la mayor parte del personal de seguridad está a la expectativa de que se pueda presentar una oportunidad laboral que mejore su status (que incluye la autoestima, prestigio, posición social, disponibilidad de dinero.(según Frederick Herzberg 1959).

En cuanto a la vocación de servicio, llamada motivación trascendental, se debe entender que ocurre cuando lo que se busca es la satisfacción de las necesidades ajenas, lo cual ocurre tiene como condicionantes a los factores culturales y por acción para cubrir las necesidades de otras personas; se consideró que el ambiente laboral es propicio para despertar la motivación trascendental (García, 2009).

Según la Teoría de Herzberg (1959) se considera que existe una alta

motivación trascendental un cuanto a la consecución de sus objetivos, y la satisfacción de las necesidades de otros, por lo que se consideró que los empleados se desempeñaron de manera adecuada condicionados por el ambiente, la vivencia trascendental y la participación en el trabajo.

El desempeño laboral del personal en el Hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins está relacionado en mucho, como se ha verificado en las gráficas estadísticas, por la motivación, y por la interacción de género, lo cual es un factor extrínseco, debido a que hay un equilibrio bastante relativo, con ligera prevalencia de personal femenino. Según los resultados obtenidos el personal de seguridad, en promedio, se encuentran mayormente con nivel de casi siempre y algunas veces motivados para el desempeño de sus labores de seguridad y servicio, quedando la poca o ninguna motivación en niveles porcentuales muy bajos. De igual manera, la satisfacción absoluta no existe, y porcentualmente es baja.

En lo referente al desempeño laboral, la tendencia estadística es la casi siempre y algunas veces satisfacción en su desempeño laboral, y exceptuando la preocupación por la seguridad familiar y la pertinencia por la especialidad o conocimiento profesional, los demás indicadores son bajos.

Por lo que, se puede considerar que hay un balance favorable de diagnóstico y evaluación de esas dos variables, la motivación y el desempeño laboral, y se puede afirmar positivamente que la relación y dependencia entre ambas es real, siendo la tendencia a una motivación media para el buen desempeño o al menos un desempeño aceptable, estadísticamente hablando. La frecuencia se inclina hacia la casi siempre y algunas veces motivación, tanto como, el casi siempre buen desempeño laboral y algunas veces. Entonces, la propuesta hipotética de relación entre la motivación y desempeño laboral, es válida.

5.4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se utilizaron los paquetes matemático y estadístico MatLab 2019b, versión prueba, y Excel, obteniéndose los perfiles de variación y de frecuencia estadística de los factores y variables involucradas. De acuerdo a los resultados, se puede aseverar que:

- ✓ En la relación motivación vs siempre satisfecho, se cumple la tendencia promedio, en la que se determina que no existe una satisfacción significativa, alcanzando solo el 4.1916% de satisfacción laboral. Ello se explica porque las condiciones laborales y el marco sociológico actual ha condicionado la inseguridad laboral.
- ✓ En la relación motivación vs casi siempre satisfacción, se puede deducir que la mayor parte del personal mantiene su trabajo debido a la necesidad de cubrir sus necesidades, lo cual arroja un 53.2934% de satisfacción laboral.
- ✓ Respecto a la motivación vs algunas veces satisfecho, se encuentra que las expectativas son débiles, debido a la inestabilidad laboral, legal y la seguridad social, obteniéndose un 25% de satisfacción.
- ✓ En la relación motivación vs pocas veces satisfacción, solo el 11.9760% se considerar satisfecho, porque la empresa no le brinda las seguridades que aspira.
- ✓ Y, en la relación motivación vs nunca satisfacción laboral, se observa que el personal sabe que la empresa nunca utiliza un programa de incentivos (19.7605%), por lo que considera que su trabajo es temporal y aspira a algo mejor.

Respecto al desempeño laboral, las conclusiones son las siguientes:

- ✓ En lo que respecta a desempeño laboral vs siempre satisfacción, se puede apreciar un 5.9880% que se identifica con esta relación.
- ✓ La relación desempeño laboral vs casi siempre satisfechos, hay un 34.7305%.
- ✓ El 46.7066% están conformes con la relación desempeño laboral vs algunas veces satisfechos.
- ✓ El par desempeño laboral vs pocas veces satisfechos, da un 28.7425% de trabajadores.

- ✓ Y, finalmente, hay un 2.3952% que nunca está satisfecho con su desempeño laboral.

5.5. COMPARACIÓN CON LAS TEORÍAS EXISTENTES.

De acuerdo a la Teoría de la organización de Douglas Murray McGregor (1956, cap. 8, p.3), que proponen que, de acuerdo a la Teoría X, “en lo referente al personal, es un proceso de dirigir sus esfuerzos, motivarles, controlar sus acciones, modificar sus conductas para que se ajusten a las necesidades de la empresa”, se puede considerar que existe una relación directa y una responsabilidad de la Dirección de la empresa ESVISAC S.A. en el personal, tanto en la motivación como en el desempeño laboral, lo que se aprecia en los porcentajes que muestran el grado de motivación y el grado de satisfacción laboral:

Tabla 19.

Motivación vs factores

Resultados porcentuales de la motivación versus				
Siempre satisfechos	casi siempre satisfechos	Algunas veces satisfechos	Pocas veces satisfechos	Nunca satisfechos
4.1916	53.2934	25.0000	11.9760	19.7605

Referencia: Elaboración propia del autor

Tabla 20.

Desempeño laboral vs factores

Resultados porcentuales del desempeño laboral				
Siempre satisfechos	casi siempre satisfechos	Algunas veces satisfechos	Pocas veces satisfechos	Nunca satisfechos
5.9880	34.7305	40.7066	28.7425	2.3952

Referencia: Elaboración propia del autor

El nivel de satisfacción absoluta es muy bajo, 4% y 6%, mientras que la satisfacción media, tanto desde el punto de vista motivacional supera ligeramente el 53%, en tanto que de desempeño alcanza casi el 35%. Por lo demás, se puede concluir que si existe un alto nivel de correlación, lo que concuerda con el nivel de correlación de Pearson antes visto.

Se puede interpretar, a la manera de McGregor, (1986, pp.134 -144), que existe una deficiencia de atención a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad en la Dirección de ESVISAC S.A., lo que influye en el desempeño laboral en los porcentajes mostrados. Es preciso considerar que los medios de satisfacción de las necesidades básicas (fisiológicas) pasan por los salarios, las condiciones de trabajo y los beneficios, lo cual, “mediante estos medios, se pueden controlar a los individuos mientras tengan que luchar por su supervivencia”. La empresa no puede proporcionar a sus empleados el respeto de sí mismo, o el de sus compañeros, pero puede crear las condiciones que le animen a ello. Y esa creación de condiciones debe estar exenta de un criterio o principio de control, pues estaría reñido con la ética conductual de la dirección. Asimismo, de acuerdo a la “Teoría Y”, existe la dimensión motivación, definida como la “capacidad de asumir responsabilidad, la disposición para dirigir la conducta hacia los fines organizacionales... La responsabilidad de la dirección es facilitar que las personas reconozcan y desarrollen estas características humanas para ellos mismos” (McGregor, 1986). Es decir, llevar al personal hacia el autocontrol y autogobierno.

La idea, parece estar, de acuerdo a Drucker (s.f), quien consideraba que “los empleados eran una inversión para las empresas y no un coste o una simple máquina, algo que hoy parece aceptado pero que generó un enorme revuelo en un contexto intelectual dominado por las teorías mecanicistas”

En fin, de acuerdo a la “Teoría Z”, “la organización de tipo "Z" consta de tres características principales como la sutileza, la intimidad y la confianza. La sutileza implica sensibilidad hacia los demás que produce una mayor productividad, la intimidad implica apoyo y preocupación, y la confianza es algo que exige confianza mutua entre los miembros de la organización para reducir los conflictos y fomentar el trabajo en equipo” (Ouchi, s.f.) se hace necesario en ESVISAC S.A, se impulse con mayor énfasis el trabajo en equipo y la responsabilidad laboral, incluyendo todos los factores.

CONCLUSIONES

Primera:

Los resultados obtenidos, muestran que existe una relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el Hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, 2017.

Segunda:

De acuerdo a los análisis de distribución porcentual resultantes del uso del instrumento de encuesta, se puede asegurar que la relación es directa entre las motivaciones intrínsecas con el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el Hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, 2017, debido a que por razones de índole personal (cultura, educación, formación, experiencia, etc.).

Tercera:

Queda indudablemente demostrado que los factores externos de carácter social, económico, y otros, constituyen fuentes de las motivaciones extrínsecas, que afectan también al personal de seguridad del Hospital del Estados Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, 2017.

Por las consideraciones previas, se considera que tanto la hipótesis principal como las específicas son razonablemente válidas.

Cuarta:

Es implicate concluir que la Empresa ESVISAC S.A. se encuentra en una posición crítica, desde el punto de vista organizacional, por cuanto debe abastecer las condiciones para posibilitar las necesidades de nivel más bajo, mediante la implementación de mecanismos e instrumentos en los que la teoría convencional ha incidido, como las recompensas, promesas,

incentivos, y evitar en lo posible instrumentos coercitivos, o solamente basarse en directrices y control (que deben existir siempre como mecanismos reguladores).

Quinta:

De todo lo propuesto en las Teorías X, Y, Z, se puede extraer que hay una mayor prevalencia operativa, en ESVISAC S.A., de la teoría X, por la tendencia individualista y orientada a las necesidades básicas.

RECOMENDACIONES

Primera:

Es necesario recomendar a la Gerencia de la Empresa ESVISAC S.A. que considere en plan anual de gestión empresarial, la inclusión de talleres, cursos y programas de motivación, los mismos que deberían desarrollarse a lo largo del año, para mejorar la calidad del servicio, y para lograr una mayor identificación del personal de seguridad, con la Empresa, con la Institución de salud, y puedan alcanzar la satisfacción emocional, como herramienta de calidad.

Segunda:

Considerar necesario la incorporación de la asesoría o asistencia psicológica para el personal, que pueden estar incluidas en la charlas de seguridad diarias, para contribuir a desarrollar actitudes y lograr conductas motivadas intrínsecamente por los miembros del personal de seguridad en el Hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins.

Tercera:

Es recomendable incluir los programas de estímulos y premios, celebración de cumpleaños, etc., en base a los programas previamente implementados, que van a lograr una motivación exterior para el desempeño de las labores de seguridad, control y vigilancia dentro del Hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins.

Cuarta:

Es conveniente que ESVISAC S.A. incorpore instrumentos de mejoramiento de las necesidades básicas de su personal, a objeto de disminuir los porcentajes de desinterés y actitudes inadecuadas en el ámbito laboral.

Quinta:

Es necesario recomendar que la dirección (gerencia) de ESVISAC S.A. se integre al reto de la modernización, incluyendo nuevas dimensiones a su actividad laboral, empleando los principios de las organizaciones cuya vigencia está a la par con el desarrollo y avance en el tiempo presente. Más aún que la tendencia actual es hacia las llamadas organizaciones inteligentes, que dan importancia a la confianza mutua, al establecimiento de fuertes lazos entre la organización y sus empleados, la toma de decisiones es consensuado, impulsa el desarrollo humano, el sistema de control es informal, hay mucha coordinación y la organización es integrada.

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes documentales

Alles, M. (2011), *Diccionario de términos de recursos humanos*, edit. Granica S.A.

Crojetovic, M. (2009) *Condiciones de trabajo precarias. Motivación e interés dentro de los Hospitales Públicos de la Provincia de Buenos Aires*. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires.

Ministerio de Salud Dirección de Recursos Humanos, (2010) *Manual de procedimientos de gestión del desempeño*. Ministerio de Salud.

Rosanas. J. M., (2006), *Indicadores de gestión, incentivos, motivación y ética en el control de gestión*, Ocassional Paper OP N° 6/11, Mayo.

Fuentes bibliográficas

Alvitez, F.W. & Ramírez, M. A. (2014) *Relación entre el Programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo ALMER, Trujillo*. Tesis de Maestría, Universidad Privada Antenor Orrego.

Araujo M.C. (2007) *Desempeño laboral en empresas privadas de contadores formados en universidades manabitas*, Tesis de Maestría, UNMSM.

Araujo M.C. & Guerra, M.L., (2007) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas, C.I.C.A.G*, Tesis de Maestría Universidad Rafael Bellosó Chacín.

Castro, J.D. (2010) *Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional, el caso del laboratorio farmacéutico Corporación Infarmasa S. A.* Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao.

- Cazau, P. (2006) *Introducción a la Investigación de Ciencias Sociales*, 2ª edición, Editorial Prentice Hall Inc.
- Colan, J. (2013) *Desempeño en tiempos difíciles*. Editorial McGraw – Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2010) *Administración de los recursos humanos*, 5ª edición Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humano*. Editorial McGraw Hill, México, D.F.
- Chiavenato, I. (2013), *Administración de Recursos Humanos*, (10ª ed.), McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Glass, G.V. & Stanley, J.C., (1982), *Métodos estadísticos aplicados a las ciencias sociales*, Prentice Hall, Inc.
- Inca, J.A., (2016). *Motivación y desempeño laboral en el 2BO del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2016*. Tesis Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Díaz, M.J., (2010), *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*, tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid.
- Maslow, A. H., (1943). *Motivation and personality*, Harper & Row, Publishers, Inc., W.P. Laughlin Charitable Foundation, U.S.A and year 1954.
- Maslow, A.H., (1970), *Motivation and personality*, Harper & Row, Publiijers. Inc., The Universal Container Corporation.
- McGregor, D.M., (1960), *The human Side of enterprise*, Management Review, American Management Association.

Moya C., Rufino, (2005), *Estadística descriptiva*, 2da. Edición, editorial San Marcos.

Reig F., A. et al, (2001), *La calidad de vida y el estado de salud de los estudiantes universitarios*, Publicaciones de la Universidad de Alicante.

Reynaga, Y., (2015) *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*. Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas.

Robbins, S. & Judge, T., (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). Editorial Pearson, Prentice Hall.

Sexton, W., (2011) *Teorías de la organización* (2ª ed.). Editorial Trillas.

Stoner, J., (1996). *Administración* (6ª ed.). Editorial Prentice Hall.

Sum Mazariegos, M. I., (2015) *Motivación y desempeño laboral*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar.

Vásquez, M. L., (2011), *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M.*, Tesis de grado.

Webster, A. L., (1998) *Estadística aplicada a los negocios y la economía*, Editorial McGraw – Hill Interamericana, S.A.

Referencias hemerográficas

DECI, E.; RYAN, R. (2008) *Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health*. Canadian Psychology, v. 49, n. 3, p. 182–185, 2008.

Domínguez A., J., & Pino.Juste, M., (2014), *Motivación intrínseca y extrínseca:*

análisis de adolescentes gallegos, I. journal of developmental and educational psychology, Infad, año XXVI, Número 1 (2014 Volumen1).

García, M. (2001) *La importancia de la evaluación del desempeño*. Revista proyecciones. Año 2 Número 9, Febrero – Marzo.

Hurtado, I. & Toro, J., (1998) *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*, Edición Episteme Consultores Asociados C.A.

Ryan, R. M, & Deci, E. L., (2000), *Self – determination theory an the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well – being*, Journal at january, American Psychologist, of University of Rochester.

Zapata, A., O. (2006), *La aventura del pensamiento crítico Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*, editorial Pax.

Granda C., E. (2004), *La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador*, publicaciones quipukamayoc.

Referencias electrónicas

Aguirre, E. & Guevara, G., (2012) *Factores asociados con el desempeño del personal que labora como oficiales de tránsito y seguridad en la universidad de Costa Rica*.
<http://www.redalyc.org/pdf/448/44823378004.pdf>

Alvares Cáceres, R. (1996) *El método científico en las ciencias de la salud. Las bases de la investigación biomédica*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=150374..>

Cáceres, (1996) *La metodología de la investigación cuantitativa*.
https://www.academia.edu/4353770/Libro_METODOLOGIA_INVESTIGACION_CUANTITATIVA.

Carmona, D., (2014) *Incentivos Motivacionales para el desempeño laboral de los trabajadores de Venezolana de Turismo (VENETUR S.A.)*.

<http://docplayer.es/19892350-Incentivos-motivacionales-para-el-desempeno-laboral-de-los-trabajadores-y-trabajadoras-de-venezolana-de-turismo-s-a-venetur-s-a.html>

Coello, V., (2013) *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel*, <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13659/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempeño%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>

De Andrade, S. et al, (2012), *Teoría de la motivación-higiene de Herzberg*, monografía, Universidad Simón Bolívar, Caravas, Venezuela.

ISO 26000 (2010) *ISO 26000 Responsabilidad Social*.
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

Laza, M., (2016) *Desempeño Laboral*,
<http://www.workmeter.com/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>

Mejía, Y., (2012) *Evaluación del desempeño con enfoques en las competencias laborales*.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>

Orbegoso, A. (2016) *La motivación intrínseca según Ryan & Deci y algunas recomendaciones para maestros*.
<https://revistas.unasp.edu.br/lumen/article/download/743/pdf>

Romero – Buj, D. (2011) *Comportamiento de la Organización*.
[https://www.google.com.pe/search?q=Romero+%E2%80%93Buj%2C+\(2011\).+Comportamiento+de+la+Organizaci%C3%B3n&oq=Romero+%E2%80%93Buj%2C+\(2011\).+Comportamiento+de+la+Org](https://www.google.com.pe/search?q=Romero+%E2%80%93Buj%2C+(2011).+Comportamiento+de+la+Organizaci%C3%B3n&oq=Romero+%E2%80%93Buj%2C+(2011).+Comportamiento+de+la+Org)

[anizaci%C3%B3n&aq=chrome..69i57.550j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](#)

Herzberg, Mausner & Snyderman, (1967), *Teoría del factor dual de Herzberg*
<https://huitzilnet.wordpress.com/2015/05/07/teoria-del-factor-dual-de-herzberg/>.

Drucker, M., (2010), <https://canalceo.com/10-lecciones-aun-vigentes-del-pensamiento-de-peter-drucker/>

Teoría Z (2015), <https://studiousguy.com/william-ouchis-theory-z-of-leadership/>

<https://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo9/DICCIONARIO.pdf>

<http://www.essalud.gob.pe/historia-del-hospital-rebagliati-de-essalud-en-sesenta-aniversario-de-su-inauguracion/>

ANEXOS

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
V. Independiente (X) Motivación	Proceso que consiste en obtener información de los factores intrínsecos y extrínsecos de tipo motivacional	Conjunto de actividades orientadas a identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de tipo motivacional	Motivación Intrínseca Motivación Extrínseca	Iniciativa Entusiasmo laboral Nivel de compromiso Ascensos Incentivos laborales Tipo de ambiente laboral	Técnica: Estadística Instrumento: Encuesta
V. Dependiente (Y) Desempeño	Determinar el impacto producido en el desempeño laboral y social del personal	Son las actividades orientadas a evaluar los impactos producidos por los factores intrínsecos y extrínsecos en el desempeño laboral 2017	Conocimientos de los empleados Comunicación laboral Trabajo en equipo	Capacitaciones Evaluaciones Nivel de coordinación de los empleados Relaciones interpersonales	Técnica: Estadística. Instrumento: Reportes de capacitaciones, evaluaciones, ocurrencias, reconocimiento

				Logros Reconocimientos Metas comunes	
--	--	--	--	--	--

ANEXO 1

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Anexo2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cuál es el nivel de relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017?	Objetivo General Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.	Hipótesis General • La motivación y el desempeño laboral, está relacionado positiva y significativamente en el personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.	Variabla Asocia da : Ética	.Microética Macroética Ética moral	Ética Respeto Honestidad Justicia Responsabilidad Legitimidad Cultura orgnizacional	Tipo de estudio La investigación es básica Diseño El Diseño de investigación es no experimental
Problemas específicos 1) ¿Qué relación tiene la motivación intrínseca en el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017? 2) ¿Qué relación tiene la motivación extrínseca en el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017?	Objetivos Específicos 1) Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca en el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima en el 2017. 2) Establecer la relación que existe entre motivación extrínseca en el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima en el 2017.	Hipótesis Especificas 1) La motivación intrínseca tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017. 2) La motivación extrínseca tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal de seguridad, vigilancia y control en el hospital del Estado Edgardo Rebagliati Martins, de la ciudad de Lima, en el 2017.	Variabla de Supervisión: Sistema de contrataciones del estado.	Programación y altos preparatorios Procesos de selección Ejecución contractual	Plan anual de contrataciones en forma oportuna. Requerimientos técnicos mínimos con precisión. Estudio de mercado que brinde información Valor referencial sobre la base del estudio de mercado. Fraccionamiento en la programación para promover las MYPES Bases estandarizadas aprobadas por el OSCE Evita solicitar la presentación de documentación obligatoria e innecesaria Solicitan en las bases requisitos innecesarios Se evita en las bases y en los contratos exigencias y formalidades costosas Posee solvencia económica para cumplir con la presentación de garantía Considera que existe la oportunidad de pago Aplicación de penalidades es muy onerosa	Población y Muestra La Población de estudio estará formada por los gerentes, administradores y consultores de los grifos independientes de la provincia de Leoncio Prado n=30 Técnicas de recolección de datos Se aplicó Encuesta y Cuestionarios Técnicas para el procesamiento de información El análisis estadístico inferencial fue la prueba de correlación de Spearman

ANEXO 3

INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO)

FACTORES HUMANOS SOBRESALIENTES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL

TESIS: “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN EL HOSPITAL DEL ESTADO EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA 2017”.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere adecuada con una **X**. La encuesta es anónima, por lo que recomendamos veracidad, precisión y honestidad. Gracias por participar

Tiempo de servicios	Sexo	M	Edad	Vigilante	Supervisor	Coordinador
		F				

Claves:

Siempre satisfecho(a)	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

	MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
1	Considera que sus necesidades le ayudan a conservar su trabajo					
2	Considera que el sueldo que recibe satisface sus necesidades básicas					
3	Tiene expectativas de mejorar su economía en su centro de labores					
4	Se auto motiva para hacer muy bien su trabajo					
5	Considera que la empresa en la que labora reconoce su buen trabajo					
6	Recibe incentivos por ser el mejor trabajador del mes en su trabajo					
7	Sabe usted si la empresa tiene un programa de incentivos y si lo aplica					
8	Teme perder su trabajo debido a su desempeño insuficiente					
9	Recibe de la empresa beneficios sociales y de recreación					
10	Siente como una amenaza la inestabilidad laboral legal					
11	Su empresa laboral le garantiza seguro de vida familiar adecuado					
12	Se siente satisfecho porque su labor favorece la Institución					
13	Considera que su trabajo actual es temporal porque aspira a algo mejor					

	DESEMPEÑO LABORAL					
14	Se identifica con entusiasmo con el ambiente laboral					
15	Participa activamente en las actividades de la empresa					
16	Desempeña un trabajo para lo que se ha preparado (estudiado)					
17	Se siente insatisfecho con las condiciones laborales					
18	Le agrada que la empresa reconozca sus derechos civiles y laborales					
19	Tiene faltas frecuentes a su trabajo					
20	Realiza el trabajo solo para quedar bien con la familia					
21	Se siente autorrealizado (satisfecho espiritualmente) con su trabajo					
22	Labora y se sigue capacitando para mejorar su status.					

ANEXO 4:

Plano de ubicación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins



ANEXO 5:

Validación del Instrumento por experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN EL HOSPITAL DEL ESTADO EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA – 2017.

INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO)

TESIS: “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN EL HOSPITAL DEL ESTADO EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA 2017”.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere adecuada con una X. La encuesta es anónima, por lo que recomendamos veracidad, precisión y honestidad. Gracias por participar.

Tiempo de servicios	sexo	M	Vigilante	Supervisor	Coordinador
		F			

Claves:

Siempre satisfecho(a)	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

	MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
1	Considera que sus necesidades le ayudan a conservar su trabajo					
2	Considera que el sueldo que recibe satisface sus necesidades básicas					
3	Tiene expectativas de mejorar su economía en su centro de labores					
4	Se auto motiva para hacer muy bien su trabajo					
5	Considera que la empresa en la que labora reconoce su buen trabajo					
6	Recibe incentivos por ser el mejor trabajador del mes en su trabajo					
7	Sabe usted si la empresa tiene un programa de incentivos y si lo aplica					
8	Teme perder su trabajo debido a su desempeño insuficiente					
9	Recibe de la empresa beneficios sociales y de recreación					
10	Siente como una amenaza la inestabilidad laboral legal					
11	Su empresa laboral le garantiza seguro de vida familiar adecuado					
12	Se siente satisfecho porque su labor favorece la Institución					
13	Considera que su trabajo actual es temporal porque aspira a algo mejor					

	DESEMPEÑO LABORAL					
14	Se identifica con entusiasmo con el ambiente laboral					
15	Participa activamente en las actividades de la empresa					
16	Desempeña un trabajo para lo que se ha preparado (estudiado)					
17	Se siente insatisfecho con las condiciones laborales					
18	Le agrada que la empresa reconozca sus derechos civiles y laborales					
19	Tiene faltas frecuentes a su trabajo					
20	Realiza el trabajo solo para quedar bien con la familia					
21	Se siente autorrealizado (satisfecho espiritualmente) con su trabajo					
22	Labora y se sigue capacitando para mejorar su status.					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable: [☒] Aplicable después de corregir: [☐] No aplicable: [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. José Saúl Orbegoso López

DNI: 06800598

Especialidad del validador: Ingeniero de procesos

Lima, febrero de 2019.



Firma del experto informante

Anexo 6

Determinación del Alfa de Cronbach

	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20	ítem21	ítem22	
Sujet o1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Sujet o2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Sujet o3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
Sujet o4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
Sujet o5	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
Sujet o6	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
Sujet o7	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
Sujet o8	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
Sujet o9	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
Sujet o10	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
Sujet o11	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
Sujet o12	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
Sujet o13	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
Sujet o14	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
Sujet o15	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
Sujet o16	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
Sujet o17	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Sujet o18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Sujet																							4
o19	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Sujet																							4
o20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Sujet																							4
o21	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sujet																							4
o22	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sujet																							4
o23	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sujet																							4
o24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sujet																							4
o25	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Sujet																							4
o26	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4
Sujet																							4
o27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5
Sujet																							4
o28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5
Sujet																							4
o29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5
Sujet																							4
o30	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	6
Sujet																							4
o31	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	6
Sujet																							4
o32	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	6
Sujet																							4
o33	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	6
Sujet																							4
o34	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	6
Sujet																							4
o35	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	6
Sujet																							4
o36	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	6
Sujet																							4
o37	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	6
Sujet																							4
o38	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	6
Sujet																							4
o39	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	6
Sujet																							4
o40	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	7

Sujet o41	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4
Sujet o42	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	9
Sujet o43	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4
Sujet o44	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	9
Sujet o45	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o46	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	0
Sujet o47	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o48	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	0
Sujet o49	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o50	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1
Sujet o51	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o52	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
Sujet o53	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o54	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
Sujet o55	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o56	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
Sujet o57	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o58	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4
Sujet o59	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o60	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4
Sujet o61	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o62	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	5

Sujet o63	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o64	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o65	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	5
Sujet o66	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	5
Sujet o67	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	6
Sujet o68	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	5
Sujet o69	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	6
Sujet o70	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	5
Sujet o71	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	9
Sujet o72	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	5
Sujet o73	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	9
Sujet o74	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o75	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	0
Sujet o76	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o77	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	0
Sujet o78	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o79	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	0
Sujet o80	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o81	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	1
Sujet o82	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o83	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	1
Sujet o84	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
																							3

Sujet o85	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o86	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o87	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o88	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o89	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o90	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o91	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o92	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o93	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o94	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o95	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o96	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o97	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	5
Sujet o98	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o99	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o100	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o101	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o102	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o103	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o104	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	7
Sujet o105	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o106	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	8

Sujet o107	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	6
Sujet o108	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	8
Sujet o109	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	6
Sujet o110	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	7
Sujet o111	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	0
Sujet o112	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	7
Sujet o113	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	0
Sujet o114	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	7
Sujet o115	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3
Sujet o116	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	7
Sujet o117	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3
Sujet o118	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	7
Sujet o119	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4
Sujet o120	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	7
Sujet o121	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4
Sujet o122	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	7
Sujet o123	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4
Sujet o124	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	7
Sujet o125	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	5
Sujet o126	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	7
Sujet o127	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	5
Sujet o128	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	7
																							6

Sujet o129	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	7
Sujet o130	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	7
Sujet o131	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	7
Sujet o132	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	8
Sujet o133	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	8
Sujet o134	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	8
Sujet o135	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	0
Sujet o136	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	8
Sujet o137	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	3
Sujet o138	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	8
Sujet o139	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	8
Sujet o140	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	6
Sujet o141	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	8
Sujet o142	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	7
Sujet o143	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	8
Sujet o144	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	8
Sujet o145	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	9
Sujet o146	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	9
Sujet o147	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	0
Sujet o148	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	9
Sujet o149	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	0
Sujet o150	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	9

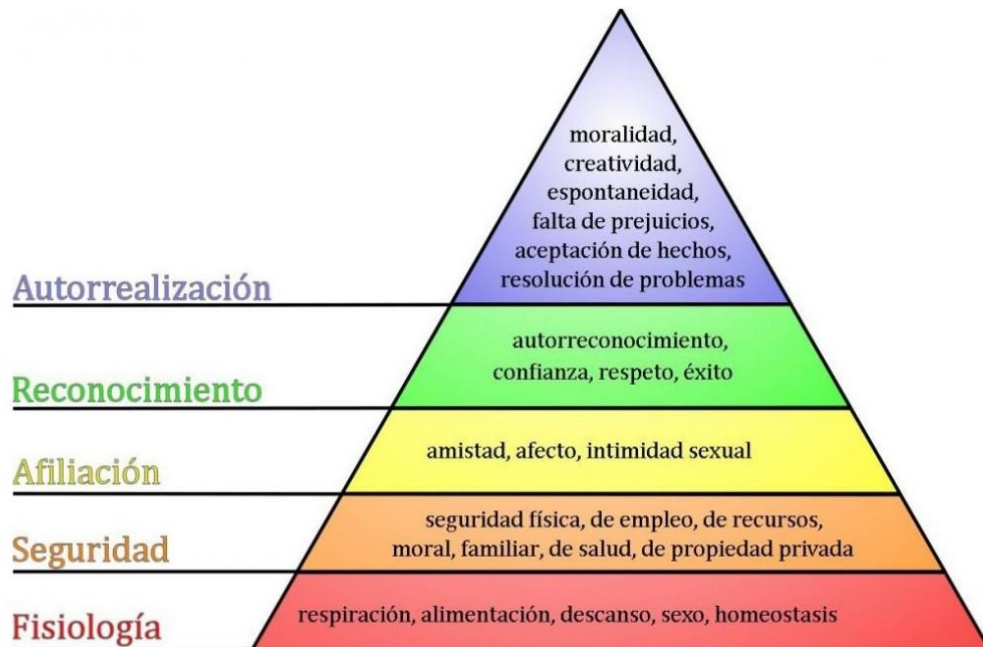
Sujet o151	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	9
Sujet o152	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	0
Sujet o153	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	9
Sujet o154	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	1
Sujet o155	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	9
Sujet o156	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	2
Sujet o157	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	9
Sujet o158	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	9
Sujet o159	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	6
Sujet o160	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	9
Sujet o161	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	7
Sujet o162	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	9
Sujet o163	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	8
Sujet o164	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	9
Sujet o165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
Sujet o166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
Sujet o167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0
	0.7027 1433	0.5268 7439	0.931 1198	0.7869 0523	1.2458 6755	1.0759 0806	1.3791 1004	0.67632 3999	1.3479 1495	0.8639 2484	1.2667 3599	0.6796 2279	0.5468 1057	0.5998 7809	0.7216 4653	0.9215 1027	0.7537 0218	0.6280 6124	1.173 1507	1.7218 2581	1.0145 9357	1.0063 4659	

Cálculo del Alpha de Cronbach:

a (alfa)=	0.991813688
K(número de ítems)=	22
Vi(varianza da cada ítem)=	20.57054753
Vt(vrianza total)=	386.1653699

ANEXO 7

La pirámide de las necesidades de Abraham Maslow



Fuente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>