



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Motivación y desempeño laboral en colaboradores asistenciales
de la Clínica San Pablo - Trujillo 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Dextre Agreda, Juan Miguel (ORCID: 0000-0002-4539-4969)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de servicios de salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy actualmente; los logros que he conseguido se los debo a ustedes, me formaron con reglas y valores, que poco a poco lograron forjar en mí toda la madurez y responsabilidad necesaria para poder afrontar las situaciones diarias de la vida.

A mi esposa por ser siempre mi amiga que me brinda fuerza y soporte en los momentos más difíciles, con sus consejos y conocimiento he podido superar a su lado muchos obstáculos.

A mi hijo por ser una fuente de inspiración diaria, por darme ese impulso que se necesita para cumplir con todos los desafíos.

El Autor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitir terminar esta tesis y cumplir con los objetivos trazados, exaltar la labor de todas las personas que estuvieron presentes durante toda o la mayor parte de la realización y desarrollo de esta tesis, gracias a aquellos que con respeto y decencia realizaron aportes a esta.

El desarrollo de este trabajo fue un largo camino de dedicación y esfuerzo, gracias a los docentes que con sus comentarios, observaciones y experiencia, me permitieron desarrollar todos los aspectos para concretar mi trabajo.

Juan Miguel Dextre Agreda

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre la dimensión de motivación necesidad de protección y seguridad con el desempeño laboral en colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019.	20
Tabla 2 Relación entre la dimensión de motivación necesidad social y de pertenencia con el desempeño laboral de los colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019.	21
Tabla 3 Establecer la relación entre la dimensión de motivación necesidad de autoestima con el desempeño laboral en los colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019.	22
Tabla 4 Establecer la relacionar entre la dimensión necesidad de autorrealización con el desempeño en colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019.	23
Tabla 5 Relación entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019.	24

RESUMEN

El Objetivo del estudio fue determinar la relación entre la motivación laboral con el desempeño laboral en colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019. Se aplicó un estudio correlacional prospectivo en 122 colaboradores asistenciales, se usó el cuestionario MBM de Marshall para la motivación laboral y el cuestionario para medir el desempeño laboral del personal de salud según Resolución Ministerial N°626 -2008/MINSA. Entre los hallazgos se describe: la dimensión necesidad de protección y seguridad predominó el nivel muy alto con 92.6%, en la dimensión necesidad social y de pertenencia predominó el nivel medio con 41.8%, en la dimensión necesidad de autoestima predominó el nivel alto con 72.1%, en la dimensión necesidad de autorrealización predominó el nivel muy alto con 93.4%. En cuanto a la motivación personal predominó el nivel muy alto con 90.2% y en el desempeño laboral el nivel alto obtuvo 84.4%, encontrándose una relación positiva y débil entre dicha dimensión con el nivel de desempeño con un $r = 0.238$. Se concluyó que todas las dimensiones de la motivación, así como la motivación de manera global se asocian con el desempeño laboral.

Palabras Clave: Motivación, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between work motivation and work performance in healthcare collaborators at the San Pablo Clinic in Trujillo in 2019. A prospective correlational study was applied in 122 healthcare collaborators, the Marshall MBM questionnaire was used to Work motivation and the questionnaire to measure the work performance of health personnel according to Ministerial Resolution No. 626-2008 / MINSA. Among the findings, the following is described: the dimension of need for protection and security prevailed at the very high level with 92.6%, in the dimension of social need and belonging, the medium level predominated with 41.8%, in the dimension of need for self-esteem, the high level predominated with 72.1 %, in the need for self-realization dimension, the very high level prevailed with 93.4%. Regarding personal motivation, the very high level predominated with 90.2% and in work performance the high level obtained 84.4%, finding a positive and weak relationship between said dimension with the performance level with $r = 0.238$. It was concluded that all the dimensions of motivation, as well as motivation globally, are associated with job performance.

Key Words: Motivation, job performan

I. INTRODUCCIÓN

En la última década se ha considerado que la motivación laboral, así como el desempeño laboral son componentes primordiales para mejorar la calidad en los servicios de salud con la finalidad de mejorar la satisfacción tanto del usuario externo como interno. La organización dentro de las instituciones de salud preserva sus características propias que en la mayoría de oportunidades no son replicables en otros escenarios organizacionales debido a que se basa en estrategias que son elaboradas a la medida de la institución (Elgegeren, 2015).

La Clínica San Pablo de Trujillo, es una de las 14 sedes pertenecientes a la red privada de salud más grande del Perú, tiene 72 consultorios con todas las especialidades médicas, 63 habitaciones de hospitalización, la misma que de manera continua busca mejorar el desempeño de sus colaboradores del área asistencial como administrativa, con el propósito de brindar una atención de calidad, teniendo en cuenta que en la provincia de Trujillo existen varias clínicas privadas y que un buen desempeño repercute en la percepción de calidad del usuario externo.

La Gerencia de Recursos humanos dentro del Plan estratégico para el periodo 2018 al 2022 de la clínica San Pablo de Trujillo, incide en profundizar el análisis y medición de los componentes del clima organizacional, motivación laboral, desempeño laboral, entre otros, con el propósito mejorar la identificación del colaboradores con los objetivos de la organización y a la vez contar con su participación a largo plazo, para lo cual promueve la investigación de aspectos relacionados al entorno laboral, con el propósito de mejorar la calidad de prestación en salud.(Clínica San Pablo, 2018)

Esta investigación se justifica dado que hoy en día las instituciones de salud buscan motivar a sus colaboradores para conseguir incrementar el desempeño

de sus trabajadores, sin embargo, es importante evaluar que tan estrecha y efectiva es dicha relación, debido a que aspectos organizacionales de cada institución consiguen resultados distintos.

Desde la perspectiva teórica la investigación busca ampliar el conocimiento que existe acerca de la relación entre las variables estudiadas en las instituciones privadas prestadoras de servicios de salud, las cuales muchas veces son renuentes a publicar información sobre el tema por mantener una imagen institucional. Este nuevo conocimiento ayudará a plantear que tan similar es la relación entre la motivación y desempeño de los colaboradores o trabajadores asistenciales entre los sistemas de salud estatales y privados. Además de ser referente para investigaciones posteriores.

En el campo práctico, los resultados permitirán conocer una realidad poco estudiada en instituciones privadas de salud, de manera que sirvan de insumo para plantear recomendaciones, alternativas y estrategias de abordaje, destinadas a mejorar el nivel de motivación como desempeño laboral. Todo con el propósito que los directivos de la Clínica San Pablo mediante el área de recursos humanos incrementen el grado de motivación para el logro de un mejor desempeño de su personal asistencial basada en información detallada recabada de cada dimensión de las variables estudiadas.

Finalmente, desde la perspectiva social, los resultados de la ejecución de este proyecto, servirán como insumo para mejorar las estrategias que permitirán mejorar el desempeño de los trabajadores de la institución privada de salud y llegar a alcanzar condiciones laborales adecuadas mediante la evidencia obtenida, contribuyendo a una mejor calidad de vida en el ámbito laboral.

Se planteó como objetivo general determinar la relación entre la motivación laboral con el desempeño laboral en colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019.

Mientras que se sustentó como objetivos específicos los siguientes: establecer la relación entre la dimensión de motivación necesidad de protección y seguridad con el desempeño en colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo. Establecer la relación entre la dimensión necesidad social y de pertenencia con el desempeño de los colaboradores asistenciales. Establecer la relación entre la dimensión necesidad de autoestima con el desempeño en los colaboradores asistenciales. Establecer la relacionar entre la dimensión necesidad de autorrealización con el desempeño en colaboradores asistenciales.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los estudios realizados en el escenario local se destaca el realizado por Linares J. (2017), él tuvo como objetivo plantear la existencia de correlación que tiene la motivación laboral con el desempeño laboral en un establecimiento de salud. Aplicó un diseño transversal correlacional en 48 profesionales de la salud, a quienes se les aplicaron dos instrumentos uno que midió la motivación laboral y otro que evaluó el desempeño laboral, ambos validadas por el autor de la investigación. Entre los resultados se encontró una relación directa moderada entre la motivación laboral y el desempeño laboral, obteniendo un $R=0.806$ con una significancia estadística de $p=0.000$. La motivación laboral tuvo un buen nivel en el 64,6% de los encuestados, el nivel regular llegó al 27,1% y el nivel malo obtuvo 8,3%. Mientras que el desempeño laboral tuvo el siguiente resultado: el 68,7% alcanzó buen nivel, 18,7% reportaron regular nivel y 12,6% tuvieron un bajo nivel. Concluyó la existencia de una buena asociación positiva entre las variables de estudio.

Por su parte Paredes E. (2017), en su estudio desarrollado en Lima, tuvo como objetivo relacionar la Motivación con el desempeño Laboral en el Departamento de Patología Clínica en un Hospital Nacional. Para llevar a cabo el estudio se aplicó una investigación correlacional transversal, en una muestra de 91 trabajadores obtenidos de manera no probabilística. Entre los resultados se mencionó que el 53,8% de trabajadores reportaron un nivel regular de motivación, y el 46,2% manifestó un nivel alto de motivación. Respecto al desempeño laboral el 70,3% alcanzó un alto nivel de desempeño laboral, el 29,3% indicó un nivel medio y ninguno presentó niveles bajos. El autor concluyó la presencia de una buena correlación positiva tras estimarse un $r=0.81$ con una significativa estadística de $p=0,000$, cuya interpretación indica que un incremento de la motivación conlleva a un aumento del desempeño laboral.

En la Ciudad de Lima, Marin, Placencia y Dorila (2017) establecieron la relación de motivación laboral y satisfacción laboral en trabajadores de salud de una

institución de salud privada. Se encontró que primó el nivel medio de motivación laboral en la mayoría de los colaboradores, principalmente en los aspectos como "Relación con el jefe" y "Relación con compañeros del trabajo", en cambio los aspectos negativos fueron "Status o prestigio" y "directrices y políticas de la organización". Al relacionar el grado de motivación laboral, se encontró que cuanto mayor es el incremento de la motivación mayor es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, considerándose la referida correlación como baja y positiva.

En la Región de Andahuaylas, Reynaga (2016), planteó como objetivo de su estudio la determinación de la motivación y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. El tipo de investigación fue correlacional, aplicada en 100 trabajadores que abarcaron desde médicos, obstetras, enfermeras, laboratoristas técnicos de enfermería. Entre los resultados se mencionó la existencia de una correlación de spearman de 0.488 lo que indicó ser una correlación positiva moderada. Llegó a la conclusión que la motivación llega a influir de forma débil y directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución de salud, debido a que se le permite desarrollarse y sentirse satisfactoriamente por los resultados obtenidos tras ejecutar sus tareas y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital.

En el interior del Perú como es Andahuaylas, también se halló asociación entre la motivación con el desempeño laboral, en trabajadores de diversas especialidades encontrándose que dicha relación fue débil y positiva, evidenciándose que la motivación influyó de manera positiva en el desempeño de sus funciones asistenciales en el Hospital, lo que le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados obtenidos en la realización de sus deberes y responsabilidades rutinarias en el nosocomio (Reynaga, 2015).

Así también se realizaron las siguientes investigaciones en el escenario internacional como el de Hee, Kamaludin & Ping (2016) plantearon como objetivo examinar la motivación de las enfermeras y su desempeño laboral en un hospital

en Malasia. Las enfermeras representaron la mayoría de la fuerza laboral. Se utilizó el método correlacional en 180 encuestados. El hallazgo de este estudio indica que la motivación es positiva y significativamente relacionada con el desempeño laboral de las enfermeras ($r = 0.577$, $p < 0.05$). Concluyeron que los hallazgos han llevado a la dirección del hospital a recurrir a recompensas para motivar a sus enfermeras, con estrategias menos costosas y más eficaces para mejorar el rendimiento de las enfermeras. El desarrollo profesional, la retribución laboral y la mayor autonomía fueron algunas de las estrategias para aumentar el desempeño laboral de las enfermeras. Además, se sugirió la implementación de intervenciones en términos de capacitación, orientación y asesoramiento que influyan en la motivación de las enfermeras para mejorar su rendimiento y desempeño.

En el continente africano la falta de motivación en los hospitales públicos debido a un entorno donde puedan ejercer de manera adecuada sus funciones ha traído consigo una disminución en el número de trabajadores sanitarios según lo reportado por Weldegebriel, y col, (2016).

En Kenia varios profesionales de la salud y personal técnico han migración a otros países, o trasladado al sector privado, a las zonas urbanas o simplemente abandonaron la profesión sanitaria. En Zimbabwe, más del 70% de los médicos capacitados emigraron fuera del país en busca de mejores condiciones de servicio, incluso con un sueldo más bajo o similar. (Otieno, Waiganjo & Njeru, 2015).

Gholizade y col (2014) quienes tuvieron como objetivo establecer la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores sanitarios. Utilizando el método de muestreo de racimos se llevó a cabo un estudio transversal correlacional, se seleccionó una muestra de 250 trabajadores sanitarios de los hospitales públicos de la provincia de Boyerahmad en Irán. Según los resultados, el 67% de los participantes en el estudio fueron mujeres y 72% de los participantes tuvieron una edad entre los 23 a 32 años, el 48% tuvo

una experiencia laboral de 1-7 años. Se mostró que existe una relación positiva significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral $r=0,40$. Donde el aumento de la motivación laboral incrementó el desempeño laboral. Concluyeron que con el fin de aumentar el desempeño en los trabajadores sanitarios, los administradores del sistema sanitario deben motivar a sus empleados mediante estrategias que focalicen los problemas que afectan negativamente la motivación, buscando satisfacer el entorno laboral e impulsando la calidad y desempeño en el trabajo.

Entre las investigaciones internacionales previas se incluye el trabajo realizado por Enríquez P. (2014), cuyo objetivo fue determinar el grado de motivación y su influencia en el nivel de desempeño en trabajadores de la Instituto oftalmológico Visión en México a través de un estudio transversal y correlacional, que fue aplicado a 164 trabajadores de salud. Entre los resultados se describió que el 42% de trabajadores presentaron una buena motivación laboral y un buen desempeño en el trabajo, determinando que hay una correlación lineal positiva y significativa entre dichas variables. Concluyó que existe una relación entre la motivación y desempeño laboral, donde el grado de motivación laboral preponderante fue muy buena a excelente. En cuanto al grado del nivel de desempeño laboral la mayoría expresaron que fue entre muy bueno y excelente.

En Italia, en un estudio realizado en la zona de Toscana se demostró que hay grandes diferencias entre los hospitales públicos y privados, donde los procesos de capacitación, dentro de las organizaciones privadas, a menudo dependen de la capacidad del empleado y su desempeño laboral. Además, las investigaciones pueden ayudar a la dirección o gerencia a identificar los puntos críticos en las dimensiones de los factores y a comunicarse de manera más eficaz dentro de las estructuras laborales mejorando la eficacia de los programas de gestión de la calidad total (Rojas, Seghieri y Nutia ,2014)

El Perú no es ajeno a esta problemática de la motivación y el desempeño laboral. El ente rector en este campo como es el Ministerio de Salud del Perú buscó

implementar dentro de su política de Reforma del Sector Salud, los mecanismos que establece el Decreto Legislativo 1153, en cuanto a las compensaciones y entregas económicas dirigidas a los trabajadores de salud estatales; con propósito de mejorar no solo el reclutamiento, también la retención y permanencia de los recursos humanos, reduciendo sus condiciones precarias laborales, como parte del incentivo y motivación laboral. Además, se ha propuesto los perfiles de competencias para los directivos y cargos gerenciales de servicios de salud, así como la capacitación de profesionales con el propósito de copar los puestos de directores de establecimientos del segundo y tercer nivel de atención, profesionalizándose la conducción de los servicios de salud, buscado la mayor eficiencia dentro de la gestión que conlleve al mejor desempeño laboral de los trabajadores. (García, Díaz, Ávila y Cuzco, 2015)

Así también, encontramos Teorías relacionadas al tema, tal es el caso de la Motivación Laboral, que según Peña y Jaén (2015), indican que la motivación constituye la intencionalidad de lograr altos niveles de ánimo e impulso para conseguir los objetivos de la organización que muchas veces se condicionan por satisfacerse de alguna necesidad como individuo.

Hay una diversidad de enfoques acerca de la motivación. Se describe que la motivación está asociada con el comportamiento humano, donde factores tanto externos como internos incentivan al sujeto a llevar a cabo acciones más allá de su capacidad. Otro enfoque lo señala como un proceso por el cual los individuos al llevar a cabo una acción específica, buscan materializar ciertos objetivos cuyo nivel de satisfacción alcanzado conllevan a determinar realizar futuras acciones. Hay que considerar que la persona una vez solucionada su necesidad, creará nuevas necesidades y motivará metas que tratará otra vez lograr, (Peña y Villón, 2018).

Los estudios muestran que los cambios en el entorno laboral influyen directa e indirectamente en el rendimiento y la productividad de sus empleados. En una evaluación de la motivación no financiera sobre la productividad de los empleados, encontraron que las condiciones de trabajo, la capacitación y el

reconocimiento influyen en la productividad de los empleados. Por otro lado se recomienda la implementación de oportunidades de capacitación efectivas para todos los empleados del Ministerio de salud a fin de mejorar sus habilidades entre otras recomendaciones (Moruri y col, 2018)

En la última década en Centroamérica, específicamente en Nicaragua se ha vivido un proceso político-social de descentralización que ha devenido en desmedro del desempeño laboral de los trabajadores de salud del sector público, debido a la ineficiente política de recursos humanos, acompañado de un marco normativo vigente que deteriora el desempeño de dichos trabajadores. Por tal motivo el gobierno buscó mejorar la política de salud, planteando como parte de la solución el abordaje de ciertas motivaciones en el personal sanitario, fortaleciendo las acciones de capacitación en todos sus niveles, acompañado de una política salarial progresiva según los recursos de la caja fiscal, fortaleciendo la administración y supervisión de los centros de salud y hospitales. Incluyó como prioridad la disponibilidad de insumos esenciales, equipamiento, reducción del stress laboral y el mejoramiento de las condiciones del entorno laboral, como parte de la motivación extrínseca para conseguir la mejora del desempeño laboral. (Cortez y García, 2015)

Por su parte en México, en un estudio realizado a los trabajadores del instituto de la Visión en dicho país, se logró demostrar que hay una relación lineal positiva y significativa entre el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de dicho centro de labores, estos hallazgos muestran que hay cierta influencia basados en diversos aspectos como edad, género, antigüedad. (Enríquez, 2014)

Por otro lado, en Colombia, Arboleda y Cardona (2018), analizaron aspectos laborales del personal de salud de 69 instituciones sanitarias, se halló que más de dos tercios de trabajadores manifestaron sentirse satisfechos con las funciones que realizan, expresando estar motivados laboralmente, principalmente por el escenario donde trabajan, además de sentirse contentos

con su sueldo, siendo mayor dicha satisfacción en los empleados asistenciales comparado con los empleados administrativos, donde el espacio físico o escenario laboral fueron elementos que repercutieron en el desempeño laboral destacándose como factor elemental y motivador.

El grupo de investigadores conformado por Huilcapi, Jacome y Castro (2017) analizaron la teoría de motivación laboral de Maslow, en la cual corroboraron que es necesario seguir los pasos siguientes: Primero son las necesidades fisiológicas básicas del organismo, como la alimentación, el oxígeno, el beber agua o dormir. Su símil en el campo laboral incluye la retribución económica, el periodo vacacional o bonos económicos que constituyen necesidades básicas a satisfacer.

El segundo peldaño es la necesidad de seguridad que se basa en el deseo de la protección, certeza y previsión que todo individuo busca, que traducidos en el campo laboral se vincula a la estabilidad dentro del trabajo, el seguro contra enfermedades, el plan de pensión o lograr jubilarse entre otros. Otro paso es la Necesidad de afecto, amor y sentido de pertenencia. Se asocia a conductas como trabajar en equipo, establecer una buena relación entre los compañeros, formación de sociedades informales en el espacio físico de trabajo. (Huilcapi, Jacome y Castro; 2017).

Un cuarto paso es la Necesidad de estimación, el hecho de valorar o reconocer por el entorno laboral o de uno mismo, se incluye el propósito de alcanzar poder o ambicionar un lugar más alto dentro de la escala laboral. Finalmente la Necesidad de auto realizarse tratando de lograr aquello de lo uno puede alcanzar y es parte de la esencia de la personas. El alcanzar profesionalmente tareas de interés individual u objetivos de tipo laboral que fortalecen al desarrollo personal, son la pirámide de la motivación laboral, (Valencia, Brito e Isaac, 2015)

En cuanto a los tipos de motivación se divide en: intrínseca y extrínseca. La motivación intrínseca es una fuerza interna que lleva a los trabajadores a cumplir

objetivos personales y organizativos que guía a las personas a realizar actividades que les resulten emocionantes. Las personas que estaban intrínsecamente motivadas tienen un impulso e inspiración para realizar responsabilidades sin efectos externos o del entorno. Por lo tanto, este tipo de motivación nace del placer de la persona al realizar sus labores, siendo de interés propio y sin la presión de los demás y no se basa en los resultados. La motivación intrínseca en el personal dentro del contexto de la atención sanitaria, se define operativamente como la auto gratificación y placer en llevar a cabo responsabilidades en lugar de trabajar por recompensas externas, (Napolitan, 2014)

Por su parte Hernández y Morales (2017), hacen la recopilación de diversas teorías entre ellas la Teoría de los dos factores de Herzberg, en la que el hombre presenta dos tipos de necesidades una que evita el dolor o estados no agradables y otra el querer crecer intelectual y emocionalmente Herzberg (1969). Otra teoría es la de tres factores de McClelland, basada en las necesidades que motivan: Afiliación, logro y poder. La teoría X que explica algunas conductas humanas que se sustenta que la persona tiene una aversión intrínseca frente al trabajo a causa que rehúye al trabajo porque lo obligan, controlan y dirigen. Muchas personas prefieren ser dirigidas. Mientras que la teoría Y, el esforzarse física y mentalmente en el campo laboral, donde el sistema al ser rígido, induce a un trabajo en función al estímulo que lo obliga a desempeñar su actividad. (Mac Gregor, 1986).

Por otro lado, la motivación extrínseca es una fuerza exterior que lleva a los trabajadores a cumplir con los objetivos laborales y organizativos. Se caracteriza por guiar a las personas a llevar a cabo responsabilidades mediante el uso de la coerción o la inducción para obtener recompensas a cambio. Las recompensas extrínsecas consisten en premios, bonificaciones, salarios y beneficios. También puede ser en las formas de buena relación entre los trabajadores, mejores instalaciones, buenas condiciones de trabajo y mejor trato del administrador en el área de trabajo. Dicha motivación dentro del contexto de la salud lleva al

personal a alcanzar comportamientos de trabajo, a cambio de premios, posiciones, incentivos y numerosos beneficios marginales que son generados por estímulos externos y que conlleva al beneficio de los trabajadores como a la organización, (González, 2012)

A nivel mundial, la mayoría de las instituciones de salud reconocen la necesidad de buscar métodos de motivación que sean necesariamente financieros. Estos factores no financieros pueden conseguir en los empleados una mejora en su producción, como capacitaciones, ascensos laborales, mejor ambiente de trabajo. Por tanto, las organizaciones de salud necesitan centrarse más en transformar su entorno de trabajo para motivar a sus empleados (Quezada y López, 2018).

En cuanto al desempeño laboral, según Morgan J. (2015), dicha situación se expresa como la evaluación de un colaborador en el ejercicio de sus funciones, siendo sistemáticamente valorada las diversas actividades que realiza y como llega a alcanzar sus objetivos propuestos, así como los resultados esperados, demostrando el potencial de desarrollo a mediano y largo plazo. Un desempeño constante y sobre todo sostenible a través del tiempo es importante para el éxito de la institución de salud.

Otra definición de desempeño laboral lo estableció Palmar y col (2014), al señalarlo como un desenvolvimiento que presenta una persona que cumple con su horario laboral dentro de la institución, el cual se ajusta a lo exigente de la política del trabajo y al requerimiento de la empresa, de manera tal que sea no solo eficiente y eficaz, también sea efectivo, para cumplir con las funciones asignadas con el fin de lograr las metas planteadas para lograr el éxito organizacional”.

El desempeño laboral, depende de diversos factores, los cuales pueden dividirse en: factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa,

responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización. Así como factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo (Palmar y col, 2014; Ojeda, 2011).

Según Platisa, Reklitis & Zimeras (2015), existen determinantes que influyen en el desempeño de los trabajadores de la salud en sus centros laborales, los cuales se dividen en tres grupos: un macro nivel o el sistema de salud en general, aquí intervienen la asignación de recursos económicos, la planificación y el despliegue de los trabajadores de la salud, el marco regulatorio normativo, los procesos de comunicación y toma de decisiones, los mecanismos de rendición de cuentas. Todos los mencionados pueden ser influenciados por los planificadores y los encargados de formular las políticas del sector de la salud, así como por otras partes interesadas en el ámbito nacional, como el Ministerio de Economía, el Ministerio de Educación, los colegios profesionales, los grupos de la sociedad civil y los organismos de financiación (sistemas de salud).

En el micro nivel o el propio lugar de trabajo (Hospital, centro de salud, clínica, etc.), el desempeño laboral es influenciado por la disponibilidad de equipos, tecnología, medicamentos y suministros, trabajo en equipo y actividades de gestión de recursos humanos. En este espacio también puede interferir en el desempeño laboral los gerentes, directores, jefes, colegas, pacientes entre otros. El Tercer nivel es el individual, donde el desempeño laboral se ve afectado por circunstancias sociales, como vivir en zonas de conflicto o ser mujer o profesional recién graduado o aspecto netamente familiar (Platisa, Reklitis & Zimeras, 2015).

Al relacionar la motivación con el desempeño laboral se ha comprobado que muchas organizaciones todavía recurren a recompensas extrínsecas y tangibles para motivar a sus empleados. Sin embargo, esta puede no debe ser la única manera de crear resultados positivos en el desempeño laboral. Por consiguiente, para alcanzar este equilibrio se debe equiparar entre las recompensas, la satisfacción de las necesidades, la relación y el compromiso para llegar a lograr

un mayor desempeño laboral, por tanto, es esencial comprender sus necesidades en lugar de presionarlos para que se comporten de una manera específica y se pueda lograr un mejor desempeño laboral (Choon & Binti, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

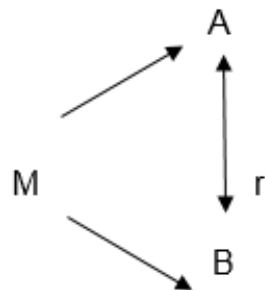
Tipo

Es una investigación aplicada, debido a que busca llevar a la práctica el conocimiento teórico adquirido, con el propósito de corroborarla.

Diseño

Fue una investigación no experimental porque solo se recolectó la data sin llegar a manipular las variables de estudio. Fue transversal porque la medición de ambas variables se aplicó en un solo momento. Además, fue prospectiva porque dicha medición se realizó durante la ejecución del proyecto usando fuentes primarias. (Hernández, Fernández y Baptista; 2014)

A continuación, el esquema del diseño correlacional:



M= Población

A= Variable 1

B= Variable 2

r = relación.

3.2 Variables y operacionalización

Las variables de estudio fueron dos:

- ✓ Motivación laboral
- ✓ Desempeño laboral

En cuanto al desarrollo de la operacionalización de la variable, esta se encuentra desarrollada en anexos (Anexo 4).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo integrada por 113 colaboradores asistenciales que vienen laborando en la Clínica San Pablo de Trujillo en el presente año 2019

Criterios de selección

Inclusión

Colaboradores asistenciales que tienen relación laboral remunerada, con un tiempo mínimo de contrato de un año

Criterios de exclusión

Colaboradores asistenciales que en el momento de recolección de la data se encuentren de vacaciones o con licencia o que no acepten participar del presente estudio

3.3.2. Muestra

La muestra fue la misma población por lo tanto fue de carácter censal puesto que se encuestó a todos los colaboradores asistenciales, Sin embargo, de manera referencial se aplicó la fórmula de tamaño de muestra para la proporción de una población finita según Hernández, Fernández y Baptista; 2014. Para efectos del estudio 88 es la muestra mínima para dar validez a los resultados que se obtengan de la investigación (Anexo 3 y 4)

3.3.3. Unidad de estudio

Colaborador asistencial que cumple con los criterios de selección.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica aplicada consistió en la encuesta, mediante la cual se recogió data mediante la aplicación de un formulario escrito con el fin de recolectar sistemáticamente información de las variables estudiadas. La técnica de encuesta se plasmó mediante un cuestionario que es un formato protocolizado que consta de preguntas y que se administró a los trabajadores de salud (López y Fachelli, 2016).

Instrumento

El instrumento para obtener la data, se trató de un documento conformado por tres cuerpos: El primero incluyó la data sobre la caracterización de la población, integrada por los años de vida, el sexo, la ocupación profesional y el estado civil. El segundo cuerpo lo conformó el cuestionario MBM de Marshall que estimó el grado de motivación laboral dicho test tuvo cuatro dimensiones y 28 ítems como preguntas, bajo la escala de Likert. El tercer cuerpo lo conformó el cuestionario para medir el desempeño laboral del personal de salud según Resolución Ministerial N°626 -2008/MINSA y adecuado por la DISA IV de Lima compuesto por cuatro dimensiones y 27 preguntas bajo el modelo de la escala de Likert. (Anexo 2)

Validación y confiabilidad del instrumento

La validación sobre la pertinencia de los instrumentos estará a cargo de tres profesionales con experiencia en metodología o salud ocupacional o administración y gerencia de servicios de salud, quienes darán su opinión y de ser el caso su aprobación validando la integridad del instrumento.

Referente al instrumento denominado Cuestionario de Motivación cuyo autor fue Marshall Sashkin, su fiabilidad fue realizada por Pozo C, (2015),

quien evaluó dicha herramienta de motivación aplicando el programa IBM/SPSS hallándose un Alfa de Cronbach con un valor de 0.658 siendo considerado como aceptable.

La confiabilidad del cuestionario fue realizada por Pastor (2018), el cual tras aplicar a una muestra 163 personas, halló que el valor de Alfa de Cronbach fue de $r= 0,723$ cifra que expresa que el instrumento es confiable para ser aplicado en esta investigación.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se presentó el proyecto a la asesora de la investigación, y escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo con el fin de aprobar mediante resolución del presente estudio.

Culminada la primera fase, se solicitó a la Gerencia de la Clínica San Pablo Trujillo las facilidades para aplicar el estudio en las instalaciones y personal de la mencionada institución de Salud. Se coordinó con el Área de Recursos Humanos de la clínica para tener acceso al rol del personal asistencial con contrato actual y vigente, para concretar realizar la selección del personal considerando los criterios de inclusión y exclusión quienes fueron las unidades de análisis.

Para acceder a encuestar al personal y evitar obstaculizar sus actividades se les abordó al finalizar sus actividades asistenciales en la Clínica San Pablo, se brindó informe sobre el objetivo de la aplicación del proyecto y si aceptó ser partícipe del estudio se procedió a la firma del correspondiente consentimiento informado, para proceder a dar inicio a la encuesta.

Se entregó el cuestionario mencionado anteriormente al personal asistencial el cual será llenado e el ambiente de staff para el personal, informándole que cumple con todas las autorizaciones correspondientes y que será mantenido en anonimato, recalcándole que las respuestas se ajusten el más cercano a la realidad. El lapso que se estimó la duración del llenado de la ficha fue alrededor de 20 minutos. Culminado dicho llenado de la ficha de recolección de datos se procedió a ingresarlo a un ánfora con el propósito de mantener en el anonimato a los participantes. En el caso de evaluación

del desempeño laboral, éste fue realizado por el jefe inmediato superior del colaborador quien llenó el formato. Al finalizar la recolección de datos se procedió el análisis estadístico.

3.6 Método de análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos, éstos fueron ingresados a una hoja de cálculo del Programa SPSS en su versión española 25.0. En primer lugar, se aplicó la estadística descriptiva que consta de la obtención de frecuencias tanto absolutas como relativas según los objetivos planteados (Argimón y Jiménez, 2013).

En un segundo momento se aplicó la estadística analítica, en la cual se desarrolló el método no paramétrico denominado correlacional de Spearman, usado para relacionar dos variables cuantitativas ordinales, con el fin de evaluar la intensidad de dicha relación, permitiendo identificar si, al incrementar o disminuir el nivel o valor de una variable, la otra variable disminuye o aumenta en cuanto, midiéndose de esta manera su grado de asociación, para lo cual se estableció como significancia estadísticas el valor de p inferior a 0.05. (Reguant, Vilá y Torrado, 2018).

3.7 Aspectos éticos

Se aseguró el cumplimiento de las medidas éticas pertinentes con el propósito de proteger la intimidad de las personas que fueron los participantes del estudio, manteniendo en todo momento la confidencialidad de sus datos personales descritos en el artículo 24. También se consideró el artículo 25 que incluyó el hecho dar el consentimiento informado por escrito cuando un individuo participante de manera voluntaria en la investigación médica (AMM, 2013).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre la dimensión de motivación necesidad de protección y seguridad con el desempeño laboral en colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019.

MOTIVACION NECESIDAD DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	DESEMPEÑO LABORAL					
	NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%
ALTO	5	4.1%	4	3.3%	9	7.4%
MUY ALTO	14	11.5%	99	81.1%	113	92.6%
TOTAL	19	15.6%	103	84.4%	122	100.0%

Fuente: Ficha de encuesta

Correlacional de Spearman

R = 0.311

Nivel de significancia p = 0.00

En cuanto a la dimensión necesidad de protección y seguridad predominó el nivel muy alto con 92.6%, encontrándose una relación positiva y débil entre dicha dimensión con el nivel de desempeño con un $r = 0.311$

Tabla 2

Relación entre la dimensión de motivación necesidad social y de pertenencia con el desempeño laboral de los colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019.

MOTIVACIÓN NECESIDAD SOCIAL Y DE PERTENENCIA	DESEMPEÑO					
	NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%
MEDIO	19	15.6%	51	41.8%	70	57.4%
ALTO	0	0.0%	16	13.1%	16	13.1%
MUY ALTO	0	0.0%	36	29.5%	36	29.5%
TOTAL	19	15.6%	103	84.4%	122	100.0%

Fuente: Ficha de encuesta

Correlacional de Spearman

R = 0.358

Nivel de significancia $p = 0.000$

Referente a la dimensión necesidad social y de pertenencia predominó el nivel medio con 41.8%, encontrándose una relación positiva y débil entre dicha dimensión con el nivel de desempeño con un $r = 0.358$, siendo ésta estadísticamente significativa con una $p=0.000$

Tabla 3

Establecer la relación entre la dimensión de motivación necesidad de autoestima con el desempeño laboral en los colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019.

MOTIVACIÓN NECESIDAD DE AUTOESTIMA	DESEMPEÑO					
	NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO		TOTAL	
	n	%	N	%	n	%
ALTO	19	15.6%	69	56.6%	88	72.1%
MUY ALTO	0	0.0%	34	27.9%	34	27.9%
TOTAL	19	15.6%	103	84.4%	122	100.0%

Fuente: Ficha de encuesta

Correlacional de Spearman

R = 0.287

Nivel de significancia $p = 0.003$

Al analizar la dimensión necesidad de autoestima se encontró que predominó el nivel alto con 72.1%, encontrándose una relación positiva y débil entre dicha dimensión con el nivel de desempeño con un $r=0.287$ siendo ésta estadísticamente significativa con una $p=0.003$

Tabla 4

Establecer la relacionar entre la dimensión necesidad de autorrealización con el desempeño en colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019.

MOTIVACIÓN DE LA NECESIDAD DE AUTOREALIZACIÓN	DESEMPEÑO					
	NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	n	%
ALTO	5	4.1%	3	2.5%	8	6.6%
MUY ALTO	14	11.5%	100	81.9%	114	93.4%
TOTAL	19	15.6%	103	84.4%	122	100.0%

Fuente: Ficha de encuesta

Correlacional de Spearman

R = 0.343

Nivel de significancia p = 0.000

Al hacer el análisis de la dimensión necesidad de autorrealización se halló que predominó el nivel muy alto con 93.4%, encontrándose una relación positiva y débil entre dicha dimensión con el nivel de desempeño con un $r=0.343$ siendo esta relación estadísticamente significativa con una $p=0.000$

Tabla 5

Relación entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores asistenciales en la Clínica San Pablo en Trujillo en el 2019.

MOTIVACION LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL					
	NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO		TOTAL	
	N	%	n	%	N	%
ALTO	5	4.1%	7	5.7%	12	9.8%
MUY ALTO	14	11.5%	96	78.7%	110	90.2%
TOTAL	19	15.6%	103	84.4%	122	100.0%

Fuente: Ficha de encuesta

Correlacional de Spearman

R = 0.238

Nivel de significancia $p = 0.008$

En cuanto a la motivación personal predominó el nivel muy alto con 90.2% y en el desempeño laboral el nivel alto obtuvo 84.4%, encontrándose una relación positiva y débil entre dicha dimensión con el nivel de desempeño con un $r = 0.238$.

V. DISCUSIÓN

En la Tabla 1 en la cual se analiza la relación entre la dimensión de la motivación de necesidad de protección y seguridad con el desempeño laboral, apreciándose que a mayor motivación de dicha dimensión mayor desempeño laboral. Entre los resultados se encontró que el 81% de los encuestados tienen una alta motivación de protección y seguridad y a la vez un alto desempeño laboral.

En la tabla 2 se representa la existencia de relación entre la dimensión de motivación necesidad social y de pertenencia con el desempeño laboral, observándose que al aumentar el nivel de la dimensión de motivación aumenta el nivel de desempeño laboral.

En la tabla 3 se logra observar que existe relación entre la dimensión de motivación de necesidad de autoestima con el desempeño laboral interpretándose que a mayor nivel de la dimensión mayor es el desempeño laboral.

En la Tabla 4 se visualiza que existe relación entre la dimensión de motivación de necesidad de autorrealización con el desempeño laboral interpretándose que a mayor nivel de la dimensión de la motivación mayor es el desempeño laboral.

En la Tabla 5 se describe la relación entre la motivación y el desempeño laboral interpretándose que a mayor nivel de motivación mayor es el desempeño laboral siendo una relación positiva débil donde el 78.7% de los encuestados expresaron simultáneamente una motivación muy alta y desempeño laboral alto.

Para comparar con los estudios previos se tomará en cuenta en primer lugar la intensidad de la relación entre las variables de estudio. En este estudio la relación fue considerada como positiva y débil, similar hallazgo lo describió

Reynaga (2016) al hallar un $R=0.488$, considerada como positiva y débil, como también Gholizade y col (2014) realizado en Irán, al hallar una $R=0.40$. Por otro lado, se encontró reportes que mencionaron una correlación moderada y positiva, tal es el caso de Linares J (2019), con un $R=0.806$, y Paredes E (2017) con un $R=0.81$ cuyos trabajos fueron realizados en el Perú, situación similar lo informó Hee, Kamaludin & Ping (2016) en Malasia con un $R=0.577$

La diferencia del grado de correlación entre ambas variables va a depender de la implicancia que tiene la motivación sobre el desempeño. Cuanto mayor es la correlación indica una mayor dependencia. En el caso de la Clínica San Pablo, la motivación laboral como factor a nivel individual no repercute marcadamente en el desempeño laboral, lo cual estaría siendo establecido por otros factores asociados al lugar de trabajo como es la disponibilidad de equipos, tecnología, medicamentos y suministros, trabajo en equipo y actividades de gestión de recursos humanos, incluso por factores macro como la política laboral y remunerativa de la institución (Platisa, Reklitis & Zimeras, 2015). en menor proporción hay cierta influencia basados en diversos aspectos como edad, género, antigüedad. (Enríquez, 2014)

Al analizar el nivel de las variables, se puede ver que existe un predominio del nivel muy alto de motivación laboral en el personal de la Clínica San Pablo que supera el 90%, tendencia similar lo describió Enríquez P. (2014), Linares J. (2017), En cambio otros estudios reportaron predominio de los niveles de motivación más bajo, como el de Paredes E. (2017), que señaló un predominio de un nivel moderado. Estas diferencias van a depender en algunos casos a motivaciones internas como la auto-gratificación y placer en llevar a cabo responsabilidades (Napolitan, 2014), como también a motivaciones externas que abarca premios, posiciones, incentivos y numerosos beneficios marginales que son generados por estímulos externos y que conlleva al beneficio de los trabajadores como a la organización, (González, 2012).

VI. CONCLUSIONES

1. En la motivación la dimensión necesidad de protección y seguridad se relaciona de manera positiva pero débil con el desempeño laboral en los colaboradores asistenciales.
2. En la motivación laboral, la dimensión necesidad social y de pertenencia se asocia de modo positivo pero débil con el desempeño laboral de los colaboradores asistenciales.
3. En la motivación laboral la dimensión necesidad de autoestima se asoció positivamente débil con el desempeño laboral en los colaboradores asistenciales.
4. En la motivación laboral la dimensión necesidad de autorrealización se asoció positivamente débil con el desempeño laboral en los colaboradores asistenciales.
5. Finalmente, la motivación laboral se asoció con el desempeño laboral en el personal asistencial.

VII. RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la dimensión de la motivación denominada necesidad social y de pertenencia amerita mejorar dicha dimensión por cuanto su frecuencia es principalmente de un nivel medio y que necesita reforzarse debido a que es un aspecto de relación del colaborador con sus compañeros de la organización asistencial
2. Investigar que factor o factores contribuyeron a alcanzar un alto desempeño laboral, en la clínica San Pablo debido a que la motivación laboral tiene una débil asociación con el referido desempeño.

REFERENCIAS

- Arboleda G. y Cardona J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35).
- Argimón J. y Jiménez J. (2013). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. 4.ª edición- Elsevier España. Barcelona
- Asociacion Médica Mundial (2013). Declaración de Helsinki de la AMM – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. 64ª Asamblea General, Fortaleza, Brasil.
- Baljoon RA, Banjar HE, Banakhar MA (2018) Nurses' Work Motivation and the Factors Affecting It: A Scoping Review. *Int J Nurs Clin Pract* 5: 277
- Choon O & Binti N. (2016). Motivation and Job Performance among Nurses in the Private Hospitals in Malaysia. *International Journal of Caring Sciences*, 9 (1): 342-351
- Clínica San Pablo (2018), Plan Estratégico Institucional Clínica San Pablo Trujillo 2018-2020. Trujillo; Gerencia de Recursos Humanos,
- Cortez R, García A, (2014) Mejoramiento del desempeño laboral delos trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. Managua. Banco Mundial y Banco Interamericano de Desarrollo
- Elgegren U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Av. psicol*, 23(1), 87-93.
- Enríquez P. (2014). Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. Tesis de Maestría. Universidad de Morelos, Morelos, México. Recuperado en: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García H, Díaz P, Ávila D y Cuzco M. (2015). La Reforma del Sector Salud y los recursos humanos en salud. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(sp),7-26.
- Gholizade L. Masoudi L, Maleki M, Aeenparast A &, Barzega M. (2014). The Relationship between Job Satisfaction, Job Motivation, and Organizational Commitment in the Healthcare Workers: a Structural Equation Modeling Study. *International Journal of Hospital Research*, 3(3):139-144
- González M. (2012). *Habilidades Directivas: Motivación Laboral*. Málaga. Innovación y Cualificación. SL
- Hee OC, Kamaludin NH, Ping LL (2016) Motivation and Job Performance among Nurses in the Health Tourism Hospital in Malaysia. *International Review of Management and Marketing* 6: 668-672.
- Hernández R., Fernández P. y Baptista C. (2014). *Metodología de la investigación* 5ª ed. Editorial Mac Graw Hill.
- Hernández J y Morales J. (2017), Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *International Journal of Good Conscience*. 12(2)107-147.
- Hee O, Kamaludin N & Ping L. (2016). Motivation and Job Performance among Nurses in the Health Tourism Hospital in Malaysia. *International Review of Management and Marketing*; 6(4), 668-672.
- Huilcapi M., Jacome. y Castro G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial *Dom. Cien*, 3(2), 311-333. Recuperado en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5889721.pdf>.
- Linares J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- López P y Fachelli S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona. Universidad Autonima de Barcelona
- Marin H., Placencia S. y Dorila M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz. Med*.

17(4):42-52. Recuperado en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lng=es.

McGregor, D. (1986) *The Human Side of Enterprise*», en Yarwood, D, *Public Administration, Politics and People: Selected Readings for Managers, Employees and Citizens*, New York: Longman Publishing Group, pp. 134-144.

Morgan J. (2015) *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*. *Revista Fidelitas*, 2015; 5(1):12-17. Recuperado en: <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>

Moruri L, Obwavo E, Kimeto E, Khandira D, Mbatha J. (2018). *Performance: a case study of baringo county referral hospital in Kenya* *International Journal of Business and Management Review*, 6 (8):1-12,

Napolitan G. (2014). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. Madrid. Babelcube book Inc.

Otieno B., Waiganjo, E., & Njeru, A. (2015). *Effect of Employee Communication on Organisation Performance in Kenya's Horticultural Sector*. *International Journal of Business Administration*, 6(2), 138-145.

Ojeda, R. (2011). *Propuesta para determinar la relación entre el clima organización y el desempeño laboral*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Palmar G., Rafael S.; Valero U., Jhoan M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia*. *Rev Espacios Públicos*; 17(39): 159-188

Paredes E. (2017). *Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Pastor S. (2018), *“Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos,*

Lima 2017". Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Recuperado en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Peña C. y Jaén M. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid.

Peña H. y Villón S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*; 3(7) ,177-192

Peters, D. H., Chakraborty, S., Mahapatra, P., & Steinhardt, L. (2010). Job satisfaction and motivation of health workers in public and private sectors: cross-sectional analysis from two Indian states. *Human resources for health*, 8(1), 27.

Platisa C, Reklitis H. & Zimeras S. (2015). Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175 (2), 480 – 487

Pozo C. (2015). Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa carrocera. Tesis. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Ambato. Ecuador.

Quesada E, López F. (2018). Ciencia de la administración y estrategias de salud. Madrid. Editorial ACCI

Reguant M., Vilà R., y Torrado M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45–60.

Reynaga Y. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pescetto de Andahuaylas, 2015. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado en: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Rojas D., Seghieri C. y Nutia A. (2014). Organizational climate: Comparing private and public hospitals within professional roles. *Suma de Negocios* 2014; 5(11): 10-14
- Valencia, C., Brito, M., e Isaac, C. (2015). La dinámica de sistemas aplicada a la evaluación del desempeño del recurso humano. *Rev. Científica de la Universidad de Cienfuego*, 7(1), 33-42.
- Weldegebriel, Z., Ejigu, Y., Weldegebreal, F., & Woldie, M. (2016). Motivation of health workers and associated factors in public hospitals of West Amhara, northwest Ethiopia. *Patient preference and adherence*, 15(10), 159-169

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Motivación laboral	Estiman el grado de seguridad personal y económica para lograr un nivel de vida razonable.	Se evaluará usando el cuestionario de MBM de Marshall, integra las preguntas 1, 5, 9, 13 y 17.	Necesidad de protección y seguridad	<p>P1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable</p> <p>P5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí</p> <p>P9. Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares.</p> <p>P13. Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido</p> <p>P17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy baja • baja • media • alta • muy alta
	Está relacionada con la interrelación social, conservación de identidad con personas del entorno, buscar amigos y contactos personales significativos y la necesidad de	Se evaluará usando el cuestionario de MBM de Marshall, incluye las preguntas: 2, 6, 10, 14 y 18	Necesidades sociales y de pertenencia	<p>P2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta</p> <p>P6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.</p> <p>P10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy baja • baja • media • alta • muy alta

	afecto con otra persona.			<p>P14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo</p> <p>P18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.</p>	
	Indica la necesidad de sensación de ser un individuo valioso, respetándose a sí mismo.	Se evaluará usando el cuestionario de MBM de Marshall, integra las preguntas 3, 7, 11, 15 y 19.	Necesidades de autoestima	<p>P3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa</p> <p>P7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son</p> <p>P11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona</p> <p>P15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido</p> <p>p19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy baja • baja • media • alta • muy alta
	Señala el deseo de la persona que busca mejorar toda su potencialidad, de "alcanzar lo que uno puede llegar a ser".	Se evaluará usando el cuestionario de MBM de Marshall, incluye las preguntas: 4, 8, 12, 16 y 20.	Necesidades de autorrealización	<p>P4 Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.</p> <p>P8 Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas</p> <p>P12 Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.</p> <p>P16. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.</p> <p>P20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy • baja • medi • alta • muy alta

<p>Desempeño laboral</p>	<p>Es el conjunto de acciones por parte del sujeto que incluye la consistencia del producto de su trabajo considerando errores o aciertos y donde el orden y efectividad del desarrollo de las labores encomendadas juega un rol preponderante.</p>	<p>Se usará El formato elaborado por la DISA IV Lima Este según la Resolución Ministerial 626-2008/MINSA, para medir el desempeño laboral considerando los ítems del 1 al 8.</p>	<p>Calidad de trabajo</p>	<p>P1.Muestra una adecuada organización en un área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.</p> <p>P2. Cumple tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes.</p> <p>P3.Maneja adecuadamente los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.</p> <p>P4.Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo.</p> <p>P5.Da a conocer al jefe inmediato sus propuestas para mejorar las deficiencias institucionales para el logro del desempeño.</p> <p>P6. Evita errores en el trabajo.</p> <p>P7. No requiere supervisión frecuente.</p> <p>P8. Realiza con facilidad las funciones encomendadas. Muestra compromiso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo • Promedio • alto
--------------------------	---	--	---------------------------	---	--

	<p>Constituye el grado de desempeño y actuación espontanea en el trabajo, sin requerir supervisión o recordarle que hacer, dando soluciones innovadoras y originales ante dificultades en sus labores.</p>	<p>Se usará El formato elaborado por la DISA IV Lima Este según la Resolución Ministerial 626-2008/MINSA, para medir el desempeño laboral considerando los ítems del 9 al 14</p>	<p>Iniciativa</p>	<p>P9.Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos.</p> <p>P10.Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral</p> <p>P11.Se muestra asequible al cambio.</p> <p>P12. Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.</p> <p>P13.Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.</p> <p>P14.Tiene capacidad de resolución de problemas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo • medio • alto
	<p>Es la actitud y acciones que se originan a partir del contacto entre individuos o grupo de individuos, donde la personalidad de cada individuo puede influir en las demás con quienes se contacta.</p>	<p>Se usará El formato elaborado por la DISA IV Lima Este según la Resolución Ministerial 626-2008/MINSA, para medir el desempeño laboral considerando los ítems del 15 al 20</p>	<p>Relaciones humanas</p>	<p>P15.Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo</p> <p>P16.Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabaja de manera clara y exhaustiva.</p> <p>P17.Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo.</p> <p>P18.Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios.</p> <p>P19.Maneja valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias</p> <p>P20.Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo • medio • alto

	<p>Es la capacidad del individuo para cumplir con las metas u objetivos determinados en el plan operativo de la institución considerando el área laboral.</p>	<p>Se usará El formato elaborado por la DISA IV Lima Este según la Resolución Ministerial 626-2008/MINSA, para medir el desempeño laboral considerando los ítems del 21 al 27</p>	<p>Logros de metas</p>	<p>P21.Planifica sus actividades con mucha capacidad. P22.Maneja racionalmente los recursos asignados. P23.Cumple con un producto adecuado de trabajo. P24.Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), procedimientos, instructivos y otros P25.Hace uso de los indicadores establecidos por el MINSA u otro sector del cual dependa su trabajo P26.Se muestra proactivo para el cumplimiento de metas en el tiempo programado. P27.Se preocupa por alcanzar las metas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo • medio • alto
--	---	---	------------------------	---	---

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE LA CLÍNICA SAN PABLO - TRUJILLO 2019

El presente estudio busca conocer algunos aspectos del trabajo en la Clínica San Pablo, para los cual mantendremos en el anonimato tus datos. A continuación lleva os datos con la verdad

DATOS GENERALES

- **EDAD**.....AÑOS CUMPLIDOS
- **SEXO:** FEMENINO () MASCULINO ()
- **PROFESION:**
MEDICO () ENFERMERO(A) () OBSTETRA ()
NUTRICIONISTA () QUIMICO FARMACEUTICO ()
TECNOLOGO MEDICO () OTRO;.....
- **ESTADO CIVIL:**
CASADO(A) () SOLTERO(A) () CONVIVIENTE () OTROS ()

Instrucciones: Tenga la amabilidad de responder una a una las siguientes interrogantes considerando su grado de acuerdo con las mismas, según sus propios puntos de vista y opinión. Marque con una cruz la letra que refleje fielmente su punto de vista personal, considerando las letras siguientes:

C = Estoy Completamente de acuerdo

B = Estoy Básicamente de acuerdo

P = Estoy Parcialmente de acuerdo

S = Sólo estoy un poco de acuerdo

N = No estoy de acuerdo

Nº	PREGUNTA	C	B	P	S	N
1	Lo más importante para mí es tener un empleo estable					
2	Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta					
3	Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa					
4	Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.					
5	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí					
6	Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.					
7	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son					
8	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas					
9	Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares.					
10	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo					
11	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona					
12	Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.					
13	Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido					
14	Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo					
15	Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido					
16	Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.					
17	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.					
18	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.					
19	Mis logros me proporcionan una importante sensación de autor respeto.					
20	Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.					

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

N°	PREGUNTA	N	CN	AV	CS	S
CALIDAD DEL TRABAJO						
1	Muestra una adecuada organización en un área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.					
2	Cumple tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes.					
3	Maneja adecuadamente los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.					
4	Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo.					
5	Da a conocer al jefe inmediato sus propuestas para mejorar las deficiencias institucionales para el logro del desempeño.					
6	Evita errores en el trabajo.					
7	No requiere supervisión frecuente.					
8	Realiza con facilidad las funciones encomendadas. Muestra compromiso.					
INICIATIVA						
9	Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos.					
10	Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral					
11	Se muestra asequible al cambio.					
12	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.					
13	Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.					
14	Tiene capacidad de resolución de problemas.					
RELACIONES HUMANAS						
15	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo					

16	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabaja de manera clara y exhaustiva.					
17	Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo.					
18	Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios.					
19	Maneja valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias					
20	Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios.					
LOGROS DE METAS						
21	Planifica sus actividades con mucha capacidad.					
22	Maneja racionalmente los recursos asignados.					
23	Cumple con un producto adecuado de trabajo.					
24	Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), procedimientos, instructivos y otros					
25	Hace uso de los indicadores establecidos por el MINSA u otro sector del cual dependa su trabajo					
26	Se muestra proactivo para el cumplimiento de metas en el tiempo programado.					
27	Se preocupa por alcanzar las metas.					

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS SEGÚN PUNTAJE

PUNTAJE DE CADA ITEM DEL CUESTIONARIO MBS

1. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	2. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	3. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	4. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
5. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	6. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	7. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	8. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
9. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	10. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	11. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	12. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
13. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	14. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	15. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	16. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
17. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	18. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	19. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	20. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
Necesidades de protección y seguridad	Necesidades sociales y de pertenencia	Necesidades de autoestima	Necesidades de autorrealización

CLASIFICACIÓN SEGÚN PUNTAJE

INTERPRETACION DE RESULTADOS DESEMPEÑO LABORAL

PUNTAJE DEL FORMATO ELABORADO POR LA DISA IV LIMA ESTE SEGÚN LA RESOLUCIÓN MINISTERIAL 626-2008/MINSA.

Puntajes

Bajo: 27 a 62 puntos

Media: 63 -99 puntos

Alta: 100 -135 puntos

Valoración de los ítem

Nunca (N): 1 punto

Casi nunca (CN): 2 puntos

A veces (AV): 3 puntos

Casi siempre (CS): 4 puntos

Siempre (S): 5 puntos

Anexo 3. Validez y confiabilidad

Instrumento II: Desempeño laboral

Ficha Técnica

Nombre del Test:	Motivación laboral
Nombre del Autor:	DISA IV Lima Este en base a la RM 626-2008/MINSA.
Año:	1996
Objetivo:	Evaluar el nivel de motivación en los trabajadores.
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo:	20 minutos aprox.
Estructuración:	La prueba tiene 4 dimensiones: Necesidad de protección y seguridad, necesidad social y de pertenencia, necesidad de autoestima, necesidad de autorrealización.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,879

Descripción del cuestionario

El objetivo del cuestionario es evaluar el nivel de importancia en ciertas áreas en trabajadores, el cual se realiza mediante la medición de cuatro dimensiones básicas de la motivación según Marshall: Necesidades de Protección y Seguridad (5 ítems), necesidades Sociales y de Pertenencia (5 ítems), necesidades de autoestima (5 ítems), necesidades de autorrealización (5 ítems), cada dimensión puede ser evaluado en tres niveles Bajo, medio y alto.

Normas de Aplicación:

Es de fácil aplicación. La persona debe marcar con 5 posibles respuestas:

C = Estoy Completamente de acuerdo (5)

B = Estoy Básicamente de acuerdo (4)

P = Estoy Parcialmente de acuerdo (3)

S = Sólo estoy un poco de acuerdo (2)

N = No estoy de acuerdo (1)

La forma completa consta de 20 ítems y debe elegir entre 5 tipos de respuestas antes descritas.

Forma de evaluación:

Cada una de las cuatro escalas del Cuestionario MbM tiene un mínimo de 5 y un máximo de 25 puntos. Las puntuaciones altas, de 20 puntos o más, indican que las motivaciones medidas por esa escala son muy importantes; entre 15 y 19 puntos indican que son relativamente importantes; entre 10 y 14 puntos, que son escasamente importantes y una puntuación baja, por debajo de 10, muestra que no son en absoluto importantes.

Validez y confiabilidad

Para determinar la validez y confiabilidad del cuestionario se realizó un estudio piloto en 20 trabajadores de condiciones similares a la población. En la cual se determinó la validez, la confiabilidad y los rangos y niveles,

Validez

En el estudio de Sashkin (1996), se realizó la validez de constructo, donde se determinó la homogeneidad y direccionalidad de los ítems con respecto a la escala.

En dicho estudio también se realizó la Validez de contenido a través de criterio de 3 jueces, los cual refleja que el instrumento es válido. Así mismo en el presente estudio se realizó la validez por jueces los cuales establecieron la validez del instrumento en la población.

En el estudio de Sashkin (1996), se obtuvo un índice de confiabilidad de 0,879, lo que determina que el instrumento es confiable. Así mismo, en la presenta investigación mediante la prueba piloto se procede a establecer la confiabilidad en la población de estudio, utilizando el estadístico de Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Anexo 4. Validez y confiabilidad

Instrumento II: Desempeño laboral

Ficha Técnica

Nombre del Test:	Desempeño laboral
Nombre del Autor:	DISA IV Lima Este en base a la RM 626-2008/MINSA.
Año:	2016
Objetivo:	Evaluar el desempeño en los trabajadores.
Administración:	Aplicado por el jefe inmediato
Tiempo:	15 minutos aprox.

Estructuración: La prueba tiene 4 dimensiones: Calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas y logros de metas.

Tipo de instrumento: Ficha de Evaluación

Objetivo: Demostrar el Desempeño laboral de los trabajadores que laboran en instituciones de salud De acuerdo a la Resolución Ministerial 626-2008/MINSA:

Número de ítem: 27

Aplicación: Directa

Normas de Aplicación:

Es de fácil aplicación. La persona debe marcar con 5 posibles respuestas:

Nunca (N):	1 punto
Casi nunca (CN):	2 puntos
A veces (AV):	3 puntos
Casi siempre (CS):	4 puntos
Siempre (S):	5 puntos

Validez y Confiabilidad.

Para determinar la consistencia externa en relación lógica, el instrumento se sometió a juicio de expertos, para ello se solicitó el aporte de expertos en el conocimiento de las variables y de la investigación.

La validación sobre la pertinencia de los instrumentos estuvo a cargo de tres profesionales con experiencia en metodología o salud ocupacional o administración y gerencia de servicios de salud, quienes dieron su opinión y aprobación validando la integridad del instrumento.

Referente al instrumento denominado Cuestionario de Motivación cuyo autor fue Marshall Sashkin, su fiabilidad fue realizada por Pozo C, (2015), quien evaluó dicha herramienta de motivación aplicando el programa IBM/SPSS hallándose un Alfa de Cronbach con un valor de 0.658 siendo considerado como aceptable.

Anexo 5. Tamaño de la muestra

TAMAÑO DE MUESTRA

FORMULA: Para la proporción de una sola población

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times P \times Q}$$

N = Total de la población 113 trabajadores asistenciales

Z α = 1.96 al cuadrado

P = proporción esperada máxima (en este caso 50% = 0.5)

Q = 1 – P (en este caso 1-0.5 = 0.5)

d = 0.05 que constituye la precisión en esta investigación como es 5%.

$$n = 88$$

88 es la muestra mínima para dar validez a los resultados que se obtengan de la investigación