UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FACTORES MOTIVACIONALES Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2023.

Tesis para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

MARIANA, VÁSQUEZ HURTADO

WLADIMIR, CASAS OCHOA

PUCALLPA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 12 horas del día viernes 20 de diciembre del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Mg. Olmedo Pizango Isuiza(Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"FACTORES MOTIVACIONALES Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2023.",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Mariana Vásquez Hurtado y Wladimir Casas Ochoa, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 13 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia

Asesor

Bach. Mariana Vásquez Hurtado

Tesista

Bach. Wladimir Casas Ochoa

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0506-2024**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**FACTORES MOTIVACIONALES Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2023.**"

Autor(es)	:	**VÁSQUEZ HURTADO, MARIANA**
		CASAS OCHOA, WLADIMIR
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Mg. MANZANO MEJÍA, JONEL RAÚL**

Presenta un **porcentaje de similitud de 3%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 24/09/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, MARIANA VASQUEZ HURTADO

Autor de la tesis titulada : FACTORES MOTIVACIONALES Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2023.

Sustentada el año 2024

Asesor(a): JONER RAUL MANZANO MEJIA

Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 01 / 2025

Email: mvasquezh10@gmail.com Firma:

Teléfono: 904195819 DNI: 70765953

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, WLADIMIR CASAS OCHOA

Autor de la tesis titulada : FACTORES MOTIVACIONALES Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA ,2023.

Sustentada el año 2024

Asesor(a): JONEL RAUL MANZANO MEJIA

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS ,ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 01 / 2025

Email: CASAS.WLADI.23@gmail.com Firma:

Teléfono: 964208363 DNI: 76813959

DEDICATORIA

Dedicamos la presente investigación primeramente a Dios, por brindarnos con los conocimientos y ser posible la culminación de nuestra tesis de investigación. También dedicarles a nuestras familias quienes son nuestros motivos para seguía adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad nacional de Ucayali por los 5 años de estudio que estuvimos compartiendo y aprendiendo los conocimientos de nuestra carrera.

También agradecemos a la facultad ciencias económicas, administrativas y contables, en especial a la escuela de administración, por facilitarnos con docentes competentes y fueron importantes docentes en la enseñanza profesional.

Asimismo, agradecemos a nuestro asesor por guiarnos y enseñarnos en la tesis de investigación.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
RESUMEN xvi
ABSTRACT xvii
INTRODUCCIÓN xviii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 19
1.1. Descripción de la investigación 19
1.2. Formulación del problema 21
1.2.1. Problema general 21
1.2.2. Problemas específicos 22
1.3. Objetivos de la investigación 22
1.3.1. Objetivo general 22
1.3.2. Objetivos específicos 22
1.4. Hipótesis de la investigación 22
1.4.1. Hipótesis general 22
1.4.2. Hipótesis específicas 23
1.5. Variable 23
1.6. Operacionalización 24
1.6. Justificación 24
1.6.1. Justificación teórica 24
1.6.2. Justificación metodológica 25
1.6.3. Justificación Práctica 25
CAPITULO II: MARCO TEORICO 26
2.1. Antecedentes 26
2.1.1. Antecedentes Internacionales 26
2.1.2. Antecedentes Nacionales 27
2.2. Bases teóricas 28
2.2.1. Variable 1: Factores de motivación 28
2.2.1.1. Definición de variable 28
2.2.1.2. Enfoques de la gestión del rendimiento 29
2.2.1.3. Definición de las dimensiones 31
2.2.2. Variable 2: Rendimiento laboral 32
2.2.2.1. Definición de variable 32
2.2.2.2. Enfoques de la gestión del rendimiento 33
2.2.2.3. Definición de las dimensiones 38

2.3. Definición de términos básicos 41
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO 45
3.1. Método de investigación 45
3.1.1 Tipo de investigación 45
3.1.2 Nivel de investigación 45
3.1.3. Diseño de investigación 45
3.2. Población y muestra 46
3.2.1. Población 46
3.2.2. Muestra 46
3.3. Técnica e instrumento de la investigación 47
3.4. Procedimiento de recolección de datos 47
3.5. Tratamiento de los datos 48
3.5.1. Fiabilidad del instrumento 48
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 49
4.1. Resultados estadísticos 49
4.1.1. Análisis de fiabilidad 49
4.1.2. Análisis inferencial 49
4.1.3. Análisis descriptivo 53
4.2. Discusión de resultados 79
CONCLUSIONES 81
RECOMENDACIONES 82
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA 83
ANEXOS 89

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: *Operacionalización de Variables* 24

Tabla N^{0} 02: Interpretación de los rangos del alfa de Cronbach 48

Tabla N°03: *Resumen de procesamiento de casos* 49

Tabla N°04: *Estadísticas de fiabilidad* 49

Tabla N°05: *Prueba de normalidad* 49

Tabla N°06: *Correlación entre Factores motivacionales y Rendimiento laboral 50*

Tabla N°07: *Correlación entre Motivación intrínseca y Rendimiento laboral* 51

Tabla N°08: *Correlación entre Motivación extrínseca y Rendimiento laboral* 51

Tabla N°09: *Correlación entre Mejoras laborales y Rendimiento laboral* 52

Tabla N°10: *D1; Motivación intrínseca sobre reconociendo con bonificaciones* 52

Tabla N°11: *D1; Motivación intrínseca sobre desarrollo personal con capacitaciones* 54

Tabla N°12: *D1; Motivación intrínseca sobre desarrollo personal en ambiente de trabajo positivo* 55

Tabla N°13: *D1; Motivación intrínseca sobre desarrollo personal en participación en la toma de decisiones y resolución de problemas* 56

Tabla N°14: D1; *Motivación intrínseca sobre logros en oportunidades de crecimiento y ascenso* 57

Tabla N°15: *D2; Motivación Extrínseca sobre seguridad laboral en garantiza el bienestar y la satisfacción* 58

Tabla N°16: *D2; Motivación Extrínseca sobre Relaciones Interpersonales en proporciona retroalimentación constructiva* 59

Tabla N°17: *D2; Motivación Extrínseca sobre Relaciones Interpersonales en reconocimientos públicos al personal* 60

Tabla N°18: *D2; Motivación Extrínseca sobre Supervisión en sistema flexible* 61

Tabla N°19: *D3; Mejoras Laborales sobre Innovación y Creatividad en infraestructura y equipamiento de las áreas* 62

Tabla N°20: *D3; Mejoras Laborales sobre Innovación y Creatividad en programas de bienestar y salud* 63

Tabla N°21: *D3; Mejoras Laborales sobre Participación Activa en garantiza una remuneración justa y competitiva* 64
Tabla N°22: *D3; Mejoras Laborales sobre Productividad en desarrollo de liderazgo para fomentar el crecimiento profesional* 65
Tabla N°23: *D1; Liderazgo sobre Visión y dirección en objetivos estratégicos* 66
Tabla N°24: *D1; Liderazgo sobre Visión y dirección en estrategias efectivas* 67
Tabla N°25: *D1; Liderazgo sobre empatía en demuestran empatía* 68
Tabla N°26: *D1; Liderazgo sobre Influencia en inclusivo y respetuoso* 69
Tabla N°27: *D1; Liderazgo sobre empatía en comprender las perspectivas y sentimientos* 70
Tabla N°28: *D2; Capacitación sobre retroalimentación en desarrollar sus habilidades y conocimientos* 71
Tabla N°29: *D2; Capacitación sobre participación activa del personal en la identificación de sus necesidades* 72
Tabla N°30: *D2; Capacitación sobre participación en actividades de aprendizaje colaborativo,* 73
Tabla N°31: *D2; Capacitación sobre Aplicación en el trabajo en canales de comunicación abiertos y transparentes* 74
Tabla N°32: *D3; nivel de producción sobre Compromiso Institucional en cumplimiento de las responsabilidades laborales* 75
Tabla N°33: *D3; nivel de producción sobre Eficiencia de la Producción en implementan acciones correctivas y preventivas* 76
Tabla N°34: *D3; nivel de producción sobre Desarrollo Profesional en mejorar sus habilidades y conocimientos* 77
Tabla N°35: *D3; nivel de producción sobre Desarrollo Profesional en falta de interés o compromiso* 78

INDICE DE FIGURAS

Figura N^0 01: *Las cuatro perspectivas del cuadro de mando integral* 36

Figura N0 02: *Modelo de medida del EFQM* 38

Figura N°03: *Nivel de bonificaciones* 53

Figura N°04: *Nivel en capacitaciones* 54

Figura N°05: *Nivel en ambiente de trabajo positivo* 55

Figura N°06: *Nivel de participación en decisiones y resolución de problemas* 56

Figura N°07: *Nivel en oportunidades de crecimiento y ascenso* 57

Figura N°08: *Nivel en garantiza el bienestar y la satisfacción* 58

Figura N°09: *Nivel en proporciona retroalimentación constructiva* 59

Figura N°10: *Nivel en reconocimientos públicos al personal* 60

Figura N°11: *Nivel en sistema flexible* 61

Figura N°12: *Nivel en infraestructura y equipamiento de las áreas* 62

Figura N°13: *Nivel en programas de bienestar y salud* 63

Figura N°14: *Nivel en garantiza una remuneración justa y competitiva* 64

Figura N°15: *Nivel en desarrollo de liderazgo para el crecimiento profesional*..... 65

Figura N°16: *Nivel en objetivos estratégicos* 66

Figura N°17: *Nivel en estrategias efectivas* 67

Figura N°18: *Nivel en demuestran empatía* 68

Figura N°19: *Nivel en inclusivo y respetuoso* 69

Figura N°20: *Nivel en comprender las perspectivas y sentimientos* 70

Figura N°21: *Nivel en desarrollar sus habilidades y conocimientos,* 71

Figura N°22: *Nivel en la identificación de sus necesidades* 72

Figura N°23: *Nivel en actividades de aprendizaje colaborativo,* 73

Figura N°24: *Nivel de comunicación abiertos y transparentes* 74

Figura N°25: *Nivel en cumplimiento de las responsabilidades laborales* 75

Figura N°26: *Nivel de acciones correctivas y preventivas* 76

Figura N°27: *Nivel de habilidades y conocimientos* 77

Figura N°28: *Nivel de interés o compromiso* 78

INDICE DE ANEXOS

Anexo N^{0}1: *Matriz de consistencia* 90

Anexo N^{0}2: Cuestionario sobre factores motivacionales 91

Anexo N^{03} 3: Cuestionario sobre rendimiento laboral 93

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la existencia de una relación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Pucallpa en el año 2023. Para llevar a cabo este estudio, se empleó un enfoque de investigación de tipo “aplicada”, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental, correlacional y transversal. La población estuvo compuesta por 215 trabajadores del área administrativa, de los cuales se seleccionó una muestra de 77 colaboradores. Los resultados obtenidos evidencian una correlación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Pucallpa durante 2023. Se determinó un coeficiente de correlación de Rho = 0.411, acompañado de un valor p = 0.000, lo que indica una correlación positiva moderada y significativa. Esta evidencia permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral en el contexto mencionado.

Palabras claves: factores motivacionales, rendimiento laboral y retroalimentación.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the existence of a relationship between motivational factors and work performance of the administrative staff of the Regional Hospital of Pucallpa in the year 2023. To carry out this study, an “applied” research approach was used, with a descriptive level and a non-experimental, correlational and cross-sectional design. The population consisted of 200 workers in the administrative area, from which a sample of 75 employees was selected. The results obtained show a correlation between the motivational factors and the work performance of the administrative personnel at the Regional Hospital of Pucallpa during 2023. A correlation coefficient of Rho = 0.411 was determined, accompanied by a p-value = 0.000, which indicates a moderate and significant positive correlation. This evidence allows us to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, concluding that there is a significant relationship between motivational factors and job performance in the mentioned context.

Keywords: motivational factors, job performance and feedback.

INTRODUCCIÓN

Los factores motivacionales para los trabajadores administrativos de hospitales son fundamentales para garantizar la eficiencia y el funcionamiento adecuado de las operaciones hospitalarias. Estos empleados desempeñan un papel crucial en la gestión de recursos, la coordinación de servicios y el apoyo a la atención al paciente.

Los motivadores intrínsecos para estos trabajadores suelen incluir el deseo de contribuir a la misión del hospital, el sentido de logro en la resolución de problemas complejos y la satisfacción personal por el trabajo bien hecho. La posibilidad de desarrollo profesional y la adquisición de nuevas habilidades también son elementos clave que fomentan la motivación.

Por otro lado, los factores extrínsecos, como salarios competitivos, beneficios laborales adecuados, un ambiente de trabajo seguro y saludable, y el reconocimiento por parte de la administración, son igualmente importantes. Un ambiente laboral colaborativo y positivo, que fomente la comunicación y el aprendizaje continuo, puede aumentar la satisfacción laboral y el compromiso con la organización.

Por otra parte, el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de hospitales es crucial para el funcionamiento eficiente del sistema de salud. Estos profesionales son responsables de una variedad de funciones, como la gestión de registros, la coordinación de citas, la facturación y la atención al paciente, lo cual impacta directamente en la calidad y accesibilidad del servicio. Son varios los factores que influyen en el rendimiento laboral, por lo que no solo es esencial no solo para su propia satisfacción y desarrollo profesional, sino también para la eficiencia operativa del hospital y la calidad del cuidado al paciente.

Por lo tanto, es esencial los factores motivacionales y el rendimiento laboral, ya que los factores que impulsan la motivación de los empleados tienen un impacto directo en su desempeño.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la investigación

Según Palacios et al. (2019) en Ecuador, en los Distritos de Salud de la Provincia de Manabí en Ecuador, han identificado problemas, como es el rendimiento de su personal, contando con un clima laboral propicio y que permita cumplir con los requerimientos impuestos por las organizaciones en la actualidad para su estabilidad en el mercado y es así que se ha evidenciado un bajo provecho de las potencialidades del talento humano de los colaboradores, obedeciendo esto al deficiente proceso administrativo en la gestión de personal, y ocasionando a su vez un escaso desarrollo y mínima productividad de sus talentos, teniendo como resultado un exiguo rendimiento. Por lo expuesto anteriormente se puede identificar que el clima organizacional es fundamental para asegurar la calidad de los servicios de salud, ya que el aseguramiento de un buen rendimiento laboral depende de ello (p.3).

Serpa (2022) en la Clínica San Bartolomé de Huacho el rendimiento laboral del personal se denotan deficiencias, afectando así de esta manera la calidad de servicio hacia los usuarios, siendo el clima organizacional uno de los grandes factores que influyen en esta inadecuada actividad laboral; y esto quiere decir que en la Clínica San Bartolomé se denota una falta de comunicación interpersonal apropiada que afectan las relaciones humanas que de esta manera condicionan los niveles de desempeño y rendimiento laboral que en los últimos años se ha visto afectada hacia los usuarios, por cuanto no demuestran un adecuado desempeño y eficiencia profesional (p.2).

En este contexto, en el hospital Regional de Pucallpa, se observa un bajo rendimiento laboral en el personal administrativo, donde los trabajadores no realizan coordinaciones, conllevando a no saber trabajar en equipo, a su vez se

muestra la falta de participación del personal en las capacitaciones dadas, es decir no hay iniciativa por parte del personal para seguir aprendiendo más. Asimismo, últimamente se evidencia que en el hospital el nivel de producción del personal es deficiente, porque no se están logrando las metas y objetivos mensuales, justamente por la falta de compromiso del personal, por ende, se busca evaluar el rendimiento laboral en el hospital para tener mejoras en el sistema administrativo.

Por otra parte, en Ecuador, según Bravo (2019) afirma que la motivación hacia los empleados en el GADM de Vinces del personal en el área de administrativo no es lo suficiente, debido que se puede presenciar en el desenvolvimiento que estos tienen dentro de los puestos de trabajo porque no es del todo eficiente, es bueno, pero no abarca con los estándares que deben cumplirse, esta problemática está afectando el nivel de productividad y deteriorando las relaciones laborales entre compañeros de oficina(p.9). La inadecuada gestión sobre la motivación se ve reflejada en el compromiso de los trabajadores afectando a todos los procesos continuos, mientras que el nivel de contenido de los seminarios no se ajustó a la realidad del GADM de Vinces, por lo que la desmotivación ha afectado el rendimiento y clima laboral provocando estrés, fatigas y varias condiciones que afectan su desempeño, transmitiendo una imagen no muy favorable del GADM de Vinces hacía la comunidad (Bravo,2019, p.10).

Además, según Bendezú & Ugarte(2020) en Cusco en el hospital de Quillabamba se observan algunos hechos que muestran la problemática en el personal administrativo del Hospital relacionada a la motivación, se observa la falta de compromiso por parte de los colaboradores, ello se evidencia cuando por algún motivo se requiere su colaboración extraordinaria, que no puede ser recompensada económicamente, los trabajadores se niegan a permanecer un tiempo adicional, se resisten a colaborar y finalmente cumplen las tareas

encomendadas con desgano, sin el cuidado necesario ; lo mismo sucede cuando se programan actividades por campañas de salud que requieren de su participación y es necesario que laboren horas sin remuneración; se pone de manifiesto su descontento e incomodidad, lo que demostraría su poca identificación con la institución y su misión; así mismo demuestran estar poco orgullosos de la institución donde laboran manifestando constantemente su insatisfacción y comentarios negativos al referirse a ella(p.15).

A nivel local, en el hospital Regional de Pucallpa, el principal problema que aqueja son los factores motivacionales, donde se observa que el personal administrativo del hospital no se encuentra motivado, lo cual genera un bajo desempeño en sus actividades diarias y muestran poco interés en el desarrollo de sus habilidades. A su vez, se ha identificado que al personal no se le da reconocimientos por algún logro que hayan obtenido, y muchos trabajan desganados, y no cumplen sus funciones correctamente, lo que genera insatisfacción en el usuario y baja productividad. De la misma forma, se debe promover mejoras laborales en el hospital para que la participación del personal sea activa y más eficiente.

Es por ello que surge la necesidad de realizar la tesis titulada: Factores motivacionales y Rendimiento laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Pucallpa, 2023., con la cual se busca determinar la relación que existe entre ambas variables.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿La motivación intrínseca se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023?
- ¿La motivación extrínseca se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023?
- ¿Las mejoras laborales se relacionan con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Precisar si la motivación intrínseca se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.
- Explicar si la motivación extrínseca se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.
- Identificar si las mejoras laborales se relacionan con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.
- La motivación extrínseca se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.
- Las mejoras laborales se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.

1.5. Variable

Factores motivacionales

Della y Pape, (2016) los factores motivacionales son elementos esenciales en las organizaciones, debido a que su importancia radica en la influencia que esto causa en la motivación de las personas, dichos factores suelen ser internos y a su vez externos y su desempeño se ve reflejado en el impulso y la dirección de la conducta humana. Estos pueden variar dependiendo de la persona ya que en este caso cada individuo tiene diferentes necesidades y metas (p. 22).

Dimensiones

- Motivación intrínseca
- Motivación extrínseca
- Mejoras laborales

Rendimiento laboral

Pulakos et al. (2015) el rendimiento laboral es aquel desempeño de un empleado, el cual cumple con ciertos requisitos y expectativas de su trabajo, incluyendo la eficiencia, la calidad del trabajo, la productividad y la capacidad de

cumplir con los objetivos y metas establecidos por la organización. Siendo esencial en la gestión de recursos humanos y se utiliza para evaluar el desempeño individual y colectivo en el ámbito laboral.

Dimensiones

- Liderazgo
- Capacitación
- Nivel de producción

1.6. Operacionalización

Tabla N° 01: *Operacionalización de Variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
FACTORES MOTIVACIONALES	Motivación Intrínseca	Reconocimiento Desarrollo Personal Logros	1-5
	Motivación Extrínseca	Seguridad Laboral Relaciones Interpersonales Supervisión	6-9
	Mejoras Laborales	Innovación y Creatividad Participación Activa Productividad	10-13
RENDIMIENTO LABORAL	Liderazgo	Visión y dirección Influencia Empatía	1-5
	Capacitación	Retroalimentación Participación Aplicación en el trabajo	6-9
	Nivel de Producción	Compromiso Institucional Eficiencia de la Producción Desarrollo Profesional	10-13

Fuente: elaboración propia.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación teórica

Tuvo como justificación teórica, puesto que la investigación poseía información recopilada de otras personas que ya habían estudiado con anterioridad sobre las cuales fue la fuente de sustento relacionada con las dos

variables de estudio, factores motivacionales y rendimiento laboral. Dentro de este marco teórico se encontraron los antecedentes, definiciones y conceptos de cada variable de estudio.

1.6.2. Justificación metodológica

Se justificó metodológicamente, puesto que este fue el componente que dio pie a la investigación, la cual recabó información tales como el tipo, nivel y diseño, las cuales hicieron la función en el cuerpo descriptivo. Por otra parte, también se relató la población con su respectiva muestra y seguidamente se dio a conocer la técnica y el instrumento de la investigación; no obstante, mediante el uso del alfa de Cronbach se conoció la fiabilidad de nuestro instrumento de estudio.

1.6.3. Justificación Práctica

Como justificación práctica, tenemos que la investigación pretendió determinar la relación entre la gestión de rendimiento y la motivación del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023. Con los resultados proporcionados se permitió conocer, además de la correlación, en qué espacio de las dimensiones de la variable se requirió de más atención para poder mejorar, y de la misma manera con los factores motivacionales y rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa. No obstante, la investigación generó conocimiento relacionado con las variables de estudio.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Vega & Castillo (2020), investigación titulada "*Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Tipo C, Latacunga*", encontraron que la motivación laboral presenta un efecto moderado en la mayoría del personal, así como un impacto considerablemente alto relacionado con la carga laboral. Es importante destacar que el personal de enfermería se ve particularmente afectado en este aspecto. Los resultados sugieren que el personal del Centro de Salud Tipo C de Latacunga enfrenta un riesgo de bajo rendimiento laboral, influenciado por la motivación laboral y, especialmente, por la carga laboral, dado que la mayoría del personal es de sexo femenino, lo que implica una combinación de responsabilidades laborales y domésticas (p. 40).

Moraes Morelli (2019), en su estudio "*Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad*", concluye que el nivel de motivación de los enfermeros es medio, con tendencia a alto, mientras que el nivel de satisfacción es medio, tendiendo a ser bajo. No se encontró asociación significativa entre motivación y satisfacción en relación con la edad, turno de trabajo, antigüedad y servicio. Sin embargo, se observó una asociación estadísticamente significativa entre los niveles de motivación y satisfacción laboral. Los resultados indicaron que los ítems relacionados con los beneficios laborales y remunerativos recibieron calificaciones de satisfacción más bajas, mientras que las variables que se relacionaron más positivamente fueron aquellas vinculadas con el desarrollo personal y el desempeño en las tareas.

Moraes Morelli (2019) destaca que el estudio demostró un nivel moderado de motivación y satisfacción laboral entre los enfermeros (p. 1).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Girón Palomo (2018), tesis "*Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018*", concluyó que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, con un valor p de 0,000, menor que 0,05, y un grado de correlación de 0,665, lo que indica una correlación alta y positiva (p.79).

Cabezas & Vasquez Huangal (2022), tesis "*Motivación intrínseca y rendimiento laboral de los trabajadores del área de ventas de un laboratorio farmacéutico, Lima, 2022*", encontraron una correlación positiva muy fuerte entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral, con un valor de Spearman de r = 0.907. Se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0.00, también menor a 0.05, lo que llevó a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Este hallazgo se respalda con la observación de que la motivación intrínseca influye significativamente en el rendimiento laboral, alcanzando un resultado del 62.5% (p.24).

Escarate & Infante (2023), tesis "*Motivación extrínseca y rendimiento laboral de los colaboradores de la CMAC - Sullana del Distrito Aguas Verdes-Zarumilla, Tumbes, 2023*", concluyeron que existe una correlación positiva considerable entre la motivación extrínseca y el rendimiento laboral, con un coeficiente de 0,536. También se alcanzó un valor de significancia bilateral de 0,001, que es menor a 0,05, lo cual llevó al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa (p.24).

Piscoya & Cárdenas (2022), tesis *"Condiciones laborales del trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope, Lambayeque, 2021",* reportaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.706, lo que indica una similitud alta entre las variables analizadas. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, confirmando que existe una relación estadísticamente relevante entre el desempeño laboral y las condiciones laborales (p.51).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Factores de motivación

2.2.1.1. Definición de variable

Para Perret & Vinasco (2016) la motivación es la disposición a invertir recursos, que suelen ser limitados, para el logro de algo que, perceptualmente, te dará los mayores beneficios, deseados por tu consciente o por tu inconsciente (p.16).

Perret & Vinasco (2016) comenta que los deseos que te motivan pueden ser conscientes y en otras ocasiones son inconscientes. nuestra motivación siempre espera el deseo, instinto, impulso, pensamiento o creencia suficientemente fuerte para actuar y detonarse (p.19).

La motivación genera cambios a nivel neuronal, psicológico y comportamental; es decir, activa ciertas áreas del cerebro y provoca la liberación de hormonas específicas. Su presencia genera pensamientos y emociones que nos llevan a actuar de manera diferente en comparación con estados de desmotivación o neutralidad (Perret & Vinasco, 2016, p. 20).

Así, los estímulos en nuestro entorno pueden despertar nuestro interés por nuevas actividades, redirigir nuestra motivación y, eventualmente, facilitar la formación de nuevos hábitos (Perret & Vinasco, 2016, p. 21).

2.2.1.2. Enfoques de la gestión del rendimiento

Teoría de la pirámide de las necesidades (Abraham H. Maslow)

Hernández (2019) menciona que la teoría de la pirámide de las necesidades propone que las personas poseen un conjunto de necesidades organizadas jerárquicamente que afectan su motivación y comportamiento. Esta jerarquía comienza con las necesidades fisiológicas, que incluyen alimentos, agua, sueño y la supervivencia en general. Luego, están las necesidades de seguridad, donde las personas buscan estabilidad y protección en su entorno, abarcando la seguridad física, emocional y financiera, además de la estabilidad laboral y en las relaciones interpersonales. A continuación, se encuentran las necesidades sociales, en las que los individuos buscan conexión y pertenencia con otros. Las necesidades de estima y de autorrealización completan la jerarquía, lo que indica que las personas están motivadas para satisfacer estas necesidades según su orden de prioridad. Cuando se satisface una necesidad de un nivel inferior, la atención se dirige a la siguiente en la jerarquía, proporcionando así un marco general para comprender cómo influyen las necesidades en la motivación humana, aunque no representa una lista exhaustiva de todos los factores que pueden motivar a las personas.

Teoría de la equidad de Adams

Según Ráez y Herrera (2009), la teoría de la equidad sugiere que la motivación de las personas en el ámbito laboral está relacionada con su percepción de equidad en las relaciones laborales. Los individuos comparan la relación entre sus esfuerzos y recompensas con la de sus colegas. Si consideran que esta relación es justa, se sienten motivados; sin embargo, si perciben una falta de equidad, pueden experimentar insatisfacción y una disminución de la motivación. Esta teoría subraya la importancia de la

justicia en el lugar de trabajo, ya que las personas son sensibles a la inequidad y pueden experimentar sentimientos de injusticia si creen que están recibiendo menos de lo que consideran justo en comparación con otros. La teoría de la equidad tiene implicaciones significativas para la gestión de recursos humanos y la motivación laboral, sugiriendo que es fundamental asegurar una distribución justa de recompensas y tratar a los empleados con equidad para conservar su motivación y satisfacción laboral (p.313).

Teoría de la autodeterminación de Edward Deci y Richard Ryan

Sánchez (2021) plantea que la teoría de la autodeterminación enfatiza la importancia de la motivación intrínseca, señalando que los individuos poseen una necesidad innata de autonomía, competencia y conexiones sociales. Se sostiene que, al satisfacer estas necesidades, las personas experimentan un aumento en la motivación intrínseca y en su bienestar general. Según esta teoría, cuando se cumplen estas tres necesidades psicológicas básicas, la motivación intrínseca y el bienestar aumentan. En contraste, la falta de satisfacción en estas áreas puede provocar una disminución de la motivación y el bienestar, lo que puede llevar a comportamientos desmotivados o poco saludables. Así, se proporciona una base para entender cómo fomentar la motivación intrínseca y el bienestar, incentivando el cumplimiento de las necesidades psicológicas fundamentales de las personas.

Teoría de la autoeficacia

Ospina et al. (2023) explican que la teoría de la autoeficacia sostiene que una persona estará más motivada si confía en su capacidad para realizar una tarea o alcanzar un objetivo. Es decir, si alguien cree en su propia habilidad, es más probable que intente lograrlo, lo que impacta su

motivación y comportamiento. Aquellos con alta autoeficacia suelen establecer metas más desafiantes y están más motivados para alcanzarlas. Estas personas tienden a esforzarse más y persistir frente a obstáculos, convencidas de que pueden superar dificultades y alcanzar el éxito. Una mayor autoeficacia se traduce en mayor motivación, esfuerzo y perseverancia en la consecución de metas, mientras que una baja autoeficacia puede restringir la motivación y llevar a evitar desafíos (p.12).

2.2.1.3. Definición de las dimensiones

a) Motivación Intrínseca

Según Álvarez & Rojas (2021), la motivación intrínseca se refiere al impulso interno que tiene una persona para llevar a cabo una actividad, derivado de su interés personal. Este tipo de motivación se genera dentro del individuo, sin influencia de factores externos. En consecuencia, brota de la propia persona e involucra aspectos internos como la autodeterminación, la curiosidad, el desafío y el esfuerzo, que orientan sus acciones hacia objetivos específicos (p. 40).

b) Motivación Extrínseca

Por otro lado, Álvarez & Rojas, (2021) sostiene la motivación extrínseca es el impulso externo que recibe una persona al realizar una acción o actividad. Esta motivación se vincula a eventos externos que afectan la actitud y la disposición del individuo para realizar una tarea con el fin de obtener una recompensa. Así, el interés se dirige hacia la obtención de beneficios asociados con la realización de determinadas acciones (pp. 40-41).

c) Mejoras Laborales

Blanch (citada en Murillo Castro, 2014) señala que las condiciones laborales derivan de múltiples factores y circunstancias que, directa o indirectamente, impactan la forma en que se llevan a cabo las actividades laborales. Además, considera que dichas condiciones influyen tanto en la experiencia laboral como en las relaciones entre los trabajadores (p. 8).

En ese sentido Murillo Castro (2014) afirma que las condiciones laborales no solo abarcan aspectos físicos del entorno, horarios y contratos, sino también temas relacionados con la salud, el bienestar, la calidad de vida laboral y la situación económica (p.8).

2.2.2. Variable 2: Rendimiento laboral

2.2.2.1. Definición de variable

Según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento [MVCS] (2019), se trata de una herramienta de gestión del talento humano que forma parte de los siete subsistemas del Sistema Administrativo de Recursos Humanos del sector público. Su objetivo es identificar, reconocer y promover la contribución de los servidores civiles a los objetivos institucionales. Está también relacionada con la creación de una cultura de alto rendimiento, liderazgo e innovación, y permite identificar las necesidades de capacitación necesarias para mejorar el desempeño de los empleados según sus roles (p. 2).

Palmar et al. (2014, citado en Romano, 2022) define el desarrollo personal dentro de una organización como aquel ajuste que permiten a los empleados cumplir con las exigencias de la empresa de manera eficiente,

eficaz y efectiva en el logro de los objetivos establecidos, lo que contribuye al éxito organizacional (p. 26).

Cuando se mejora el bienestar personal, el impacto en el rendimiento y productividad del negocio es notable. Por ello, es esencial implementar una política clara y efectiva de motivación laboral para los empleados.

2.2.2.2. Enfoques de la gestión del rendimiento

Teorías sobre el rendimiento

Teoría del equilibrio de Esteve Richard

Jackson (2019) plantea que la teoría del equilibrio se centra en el impacto que la satisfacción y motivación tienen en el rendimiento laboral, buscando un balance entre las exigencias y responsabilidades laborales y la vida personal. Cuando los individuos pueden dedicar tiempo y energía tanto al trabajo como a sus actividades personales, experimentan mayor satisfacción laboral, menos fatiga y un mayor compromiso con sus tareas, lo que se traduce en un aumento de la productividad. Un desbalance entre el trabajo y la vida personal puede tener efectos adversos en el rendimiento laboral. Las personas que experimentan altos niveles de estrés, agotamiento y falta de tiempo para actividades personales pueden experimentar una disminución en su rendimiento y motivación laboral. Resaltando de ese modo que el tener un equilibrio de estas genera un impacto positivo en el rendimiento laboral. La teoría menciona que hay tres cosas que influyen en el rendimiento, la satisfacción, la motivación y el desequilibrio, y esto ocurre cuando hay una discrepancia entre lo que la persona esperaba obtener y lo que realmente obtiene (p.2385).

Teoría de la emoción laboral de Csíkszentmihályi

Casimirri y Yildirim (2020) la teoría de la emoción laboral establece que las personas pueden experimentar un estado de flujo en el trabajo, en

el cual la actividad laboral es tan placentera que el trabajador no experimenta ninguna distracción. Cundo la persona está lo suficientemente estimulada como para mantener su atención en la tarea, pero no tan estresada como para experimentar ansiedad. Las emociones positivas, como la felicidad, la satisfacción y el entusiasmo, pueden tener un impacto positivo en el rendimiento laboral. Debido a que los empleados que experimentan emociones positivas tienden a tener una mayor motivación, disfrutar más de su trabajo y mostrar un mayor compromiso con sus tareas y responsabilidades laborales. Esto puede llevar a un mayor nivel de productividad y desempeño en general. Por el contario si los empleados experimentan emociones negativas pueden tener dificultades para concentrarse, tomar decisiones efectivas y mantener una actitud positiva hacia su trabajo, conllevando a una disminución en la productividad y el rendimiento laboral. Es por eso que se argumenta que la teoría de la emoción laboral sostiene que las emociones de los empleados pueden influir en su rendimiento y productividad en el trabajo promoviendo emociones positivas y gestionar las emociones negativas puede ser clave para mejorar el rendimiento laboral y la satisfacción en el trabajo (p.471).

Teoría de las expectativas laborales de Adams

Kramer (2012) teoría de las experiencias laborales hace énfasis en la importancia de las expectativas de las personas en el trabajo, si una persona cree que sus esfuerzos no están siendo adecuadamente recompensados, es muy probable que experimente emociones negativas y su rendimiento laboral se verá afectado. Los empleados que tienen altas expectativas laborales tienden a tener un mayor nivel de motivación y compromiso con su trabajo, creen que su esfuerzo y desempeño laboral los llevará a obtener resultados positivos, como reconocimiento, promociones,

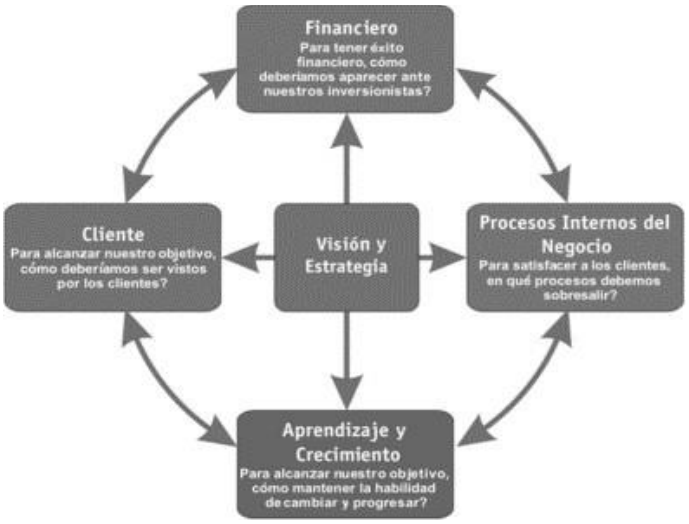
aumentos salariales y satisfacción laboral. Por ende, tienden a esforzarse más, muestran un mayor nivel de dedicación y buscan alcanzar metas laborales más altas. Destacando que las expectativas laborales de los empleados pueden estar influenciadas por diversos factores, como la cultura organizacional, las políticas de la empresa, las oportunidades de desarrollo profesional y las experiencias previas en el trabajo. En esta teoría sugiere que las creencias y expectativas de los empleados sobre los resultados y recompensas de su trabajo pueden influir en su motivación y rendimiento laboral, tener altas expectativas laborales puede motivar a los empleados a esforzarse más y tener un mejor desempeño en el trabajo (p.34).

Modelos respecto al rendimiento laboral

Modelo de Balanced Scorecard

Loaiza G. (2020) menciona que el Llamado en castellano el Cuadro de Mando Integral (CMI) es un instrumento de gestión organizacional creado por Kaplan y Norton, este instrumento está compuesto por tres dimensiones bien evidenciadas: en primer lugar, la estrategia; lo cual se constituye en el punto principal de la agenda que estructura el trabajo, porque coloca a las organizaciones en una posición de describir y comunicar su táctica de acción a todos los empleados, para así de esta manera comprenderla y aplicarla. La segunda dimensión, está compuesta por el enfoque; orientando el rumbo, ofreciendo la guía gracias al énfasis en la focalización. El CMI, es un instrumento que permite la conducción organizacional, facilitando que los recursos y las actividades estén alineadas con la estrategia. Finalmente, la última dimensión la constituye la organización; teniendo el papel de involucrar y movilizar a la gente para que se comporte de modo totalmente diferente (pp.7-8).

Figura N^0 01: *Las cuatro perspectivas del cuadro de mando integral*



Fuente: ilustración de Kaplan y David Norton, tomado de Loaiza G., (2020)

Cuando se mejora el bienestar personal, el impacto en el rendimiento y productividad del negocio es notable. Por ello, es esencial implementar una política clara y efectiva de motivación laboral para los empleados. En el sector salud, Loaiza G. (2020) sostiene que la implementación del Cuadro de Mando Integral (CMI) permitió a los profesionales reconocer la importancia de alinear el desempeño clínico con los procesos de gestión. Esto incluye su valoración en la fijación de objetivos y metas, la elaboración de presupuestos, la asignación de recursos, la evaluación de resultados y la distribución de incentivos (p. 12).

Así mismo, Loaiza G. (2020) el CMI representa un sistema de gestión enfocado en la estrategia que puede adaptarse para satisfacer las variables de eficiencia y eficacia. Esto permite a los establecimientos de salud traducir estrategias orientadas a la mejora de estas variables en acciones operativas que sean comprensibles y aplicables para todos (p. 13).

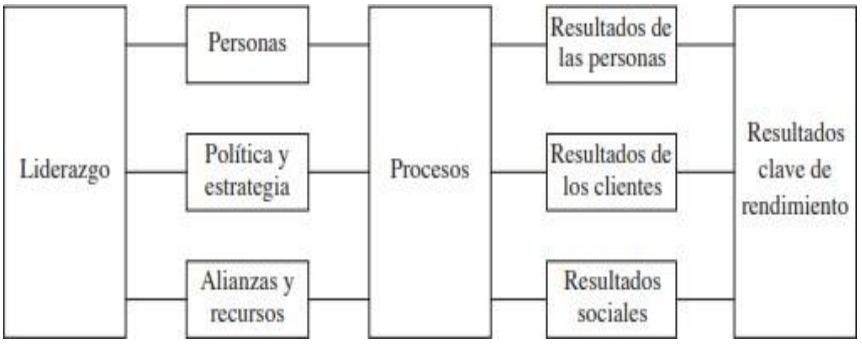
Modelo de excelencia de negocio del EFQM

El modelo descrito por Thorpe y Holloway (2010) se utiliza como una medida del rendimiento y funciona como un sistema de gestión integral. Según la British Quality Foundation (2007, citada en Thorpe & Holloway, 2010), se presenta como «una herramienta práctica para ayudar a las organizaciones a llevar a cabo esto mediante la medición de aquello en lo que ya se encuentran en el camino de la excelencia, ayudando a detectar los vacíos y estimulando las soluciones» (p. 245).

La filosofía del modelo sostiene que todas las organizaciones, independientemente de su sector, tamaño, estructura o madurez, deben establecer sistemas de gestión adecuados. Se fundamenta en un marco no prescriptivo que abarca nueve criterios, de los cuales cinco son «inductores» (relacionados con las acciones de la organización) y cuatro son «resultados» (asociados a los logros de la organización) (Thorpe & Holloway, 2010, p. 245).

Thorpe y Holloway (2010) explican que, teóricamente, el modelo puede ser aplicable a cualquier tipo de organización, a pesar de que originalmente se creó para grandes entidades del sector privado. El Business Excellence Model (BEM) se implementa mediante un procedimiento de autoevaluación, donde un grupo de personas dentro de la organización actúa como equipo evaluador. Este proceso tiene como objetivo identificar las fortalezas y áreas de mejora de la organización, asignando una puntuación a cada criterio evaluado (pp. 245-246).

Figura N^0 02: *Modelo de medida del EFQM*



Fuente: grafico adaptado de EFQM Self-assessment Guidelines, European Foundation for Quality Management, tomado de Thorpe & Holloway, (2010).

2.2.2.3. Definición de las dimensiones

a) Liderazgo

El término "liderazgo" tiene múltiples connotaciones. Según Stodgill (1950, citado en López Ibort et al., 2018), se define como el proceso de influir en las actividades de un grupo organizado hacia el establecimiento y logro de metas (p. 46). McDougle (2006, citado en López Ibort et al., 2018) complementa esta idea, argumentando que el liderazgo implica influenciar y dirigir el desempeño de otros en pos de los objetivos de la organización.

Kotter (citado en López Ibort et al., 2018) señala que la dirección y el liderazgo se complementan. Según este autor, el líder es quien genera el cambio y tiene la visión que guía a la organización. Es responsable de alinear a las personas, motivarlas, comprometerlas e inspirarlas. Por otro lado, el gestor se centra en la organización y el mantenimiento de la operatividad diaria, controlando y resolviendo problemas. En este sentido, el liderazgo trasciende la gestión, dado que el líder no solo debe poseer las

competencias de un directivo, sino también contar con visión estratégica, reputación, conocimiento en su área, alta motivación, energía y honestidad (pp. 49-50).

Pinzón Espitia (2014) destaca que el liderazgo en el sector salud se ha convertido en un factor clave para la prestación de servicios de alta calidad, convergiendo con las prioridades internacionales de las instituciones de salud. Diversos estudios e informes evidencian esta tendencia. Un artículo relacionado con el sistema de salud identifica cinco competencias de liderazgo esenciales para los profesionales de enfermería en altos cargos directivos: autoconocimiento, visión estratégica, creatividad y toma de riesgos, comunicación interpersonal efectiva y capacidad de ser un líder inspirador del cambio (p. 40).

Según Pinzón Espitia (2014), gestionar una institución en el ámbito de la salud implica también liderar al personal en función de obtener los mejores resultados. Esto requiere una revisión periódica de la organización y sus estructuras de gestión para adaptarse a los nuevos desafíos del sector, con el fin de alcanzar y mantener altos niveles de eficiencia en la asistencia sanitaria (p. 41).

b) Capacitación

La capacitación juega un papel primordial en el logro de tareas y proyectos. Según la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018), se trata del proceso a través del cual los trabajadores adquieren conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con sus responsabilidades.

Entre los beneficios de la capacitación, la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018) destaca dos aspectos esenciales:

- Mejora en la calidad de las tareas y procesos.
- Reducción de tiempos de supervisión y aumento en la capacidad de resolución de problemas.

Además, la capacitación promueve sensibilización ante nuevos retos, desarrollo ético, motivación del personal, creación de equipos de alto desempeño, mayor seguridad y autoestima en los trabajadores, así como un incremento en la especialización y flexibilidad en las tareas. También contribuye a un mayor rendimiento y a la disminución de tiempos de atención en el trabajo realizado.

En el ámbito de la salud, Stec (2020) indica que la capacitación mejora tanto la práctica profesional como el diagnóstico de enfermedades, favorece las relaciones laborales entre diferentes sectores y garantiza un mejor trato a los pacientes, evitando la obsolescencia profesional.

c) Nivel de productividad

La productividad se define como la relación entre la producción obtenida y la cantidad de trabajo invertido. Según Redator Rock Content (2021), este concepto implica evaluar el rendimiento en función de los resultados alcanzados. Aliaga Gastelumendi (2018) aplica este concepto al sector salud, sugiriendo que, por ejemplo, para un limpiador de automóviles, la productividad se mediría como la cantidad de vehículos limpiados en relación con las horas trabajadas. En este contexto, el trabajador

que limpie más automóviles en un tiempo determinado sería considerado el más productivo.

Aliaga Gastelumendi (2018) aclara que, al aplicar un enfoque similar en el servicio de cirugía, el cirujano más productivo sería aquel que opere más pacientes en un tiempo específico. Sin embargo, enfatiza que, al medir la productividad en el ámbito médico, es crucial no olvidar la función esencial del médico en cirugía, que es la manera en que su labor genera valor tanto para el paciente como para la organización.

2.3. Definición de términos básicos

- Reconocimiento

De acuerdo con Douglas da Silva (2021) el reconocimiento laboral es la gratitud que expresa una empresa a sus colaboradores por su desempeño. En efecto, existen programas en donde ayudan a reforzar el reconocimiento sea por un buen comportamiento, practicas o actividades que son el resultado de que efectuaron un mayor rendimiento y resultado positivo para la organización.

- Desarrollo Personal

Respecto al desarrollo personal de acuerdo con Peiró y López (2021) es un proceso en el cual el individuo se centra en descubrir determinados aspectos para llevarlos a la práctica y mejorar su salud, virtudes, talentos y capacidades. Además, Peiró y López recalcan que el desarrollo personal se puede denominar como un proceso de transformación en el que una persona decide cambiar aspectos de su vida para sentirse mucho más realizada y plena.

- Seguridad Laboral

González et al. (s.f.) define la seguridad laboral es el conjunto de acciones que, aplicadas a los procesos que el trabajador se somete en su área de trabajo, ya sea con monitoreos de máquinas, a las instalaciones y hasta a

los hábitos del trabajador, pueden prevenir y evitar accidentes de trabajo (p.7). Por ende, debe de efectuarse inspecciones establecida en un tiempo determinado, de manera que permita identificar el peligro y así resguardar la seguridad de las personas que laboran en la empresa.

- Relaciones Interpersonales

Según Bustamante y Anticona (2018, como se citó en Tafur Puente et al., 2021) las relaciones interpersonales son vínculos que se desarrollan entre las personas y que permiten intercambiar puntos de vista, dar a conocer las distintas formas de vivir la vida, necesidades, expectativas, sentimientos, inicio de oportunidades, fuente de aprendizaje y vía de enriquecimiento personal (p.153).

En ese contexto, en el ámbito laboral Martínez (2010, como se citó en Tafur Puente et al., 2021) las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio labora (p.153).

- Innovación y Creatividad

Según Guest (2019), la creatividad y la innovación son conceptos interrelacionados, pero distintos. La creatividad se define como la habilidad mental que poseen los seres humanos para imaginar y conceptualizar ideas nuevas y originales, vinculándolas a conceptos existentes, lo que puede resultar en mejoras o características novedosas respecto a lo que ya existe. En cambio, la innovación es el proceso mediante el cual estas ideas crean productos, servicios o procesos que se implementan de manera gradual, evolutiva o radical para simplificar y mejorar nuestra vida (Guest, 2019).

- Visión y dirección

La visión es entendida por Alfonso y Guillermo (2020) como el objetivo que la organización aspira a alcanzar en el futuro. Se trata de una expectativa ideal que guía el rumbo de la organización y detalla cómo se planea lograr estas metas. Por otro lado, la dirección, según Tapia Gallegos (2023), es una de las funciones fundamentales de la administración, junto con la planificación, ejecución y control. Este proceso implica supervisar y guiar a las personas y los recursos de una organización para alcanzar los objetivos establecidos.

- Empatía

La empatía se define como la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás. Según Naciones Unidas (s.f.), permite ver las cosas desde la perspectiva del otro, en lugar de la propia. Esta habilidad es crucial para establecer y mantener relaciones sociales y profesionales efectivas.

- Retroalimentación

La retroalimentación es un concepto que, según Peiró R. (2020), abarca una serie de elementos interconectados. Se refiere al retorno de parte de la salida a la entrada original, siendo un concepto clave en el ámbito de la comunicación. En el ámbito laboral, la Licenciatura en Recursos Humanos de la Universidad de Champagnat (2001) subraya que, sin retroalimentación, los empleados tienen pocas posibilidades de conocer cómo es evaluado su desempeño profesional en la empresa, lo que les dificulta saber si están en el camino correcto.

- Eficiencia de la Producción

La eficiencia de la producción, según Quiroa (2021), se logra cuando se minimizan las entradas (inputs) en comparación con las salidas (outputs), permitiendo alcanzar el máximo rendimiento en relación con los recursos

utilizados. En resumen, una empresa actúa de manera eficiente al lograr el nivel máximo de producción utilizando el mínimo de recursos (Quiroa, 2021).

- Desarrollo Profesional

El desarrollo profesional, conforme a la Licenciatura en Recursos Humanos de la Universidad de Champagnat (2001), es una fase del crecimiento personal relacionada con las necesidades de auto-superación que experimenta cada individuo. Este proceso de autorrealización, en gran medida, se produce cuando las personas se sienten plenas en el trabajo que realizan.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de la investigación fue “aplicada”. De acuerdo con Ramos F. (2022), la investigación aplicada, basándose en los resultados de la investigación básica, pura o fundamental, se orientó a resolver los problemas sociales de una comunidad, región o país. Asimismo, Ramos F. (2022) mencionó que se efectuó con la finalidad de aplicar en la práctica los conocimientos elaborados por otros estudiosos; por lo tanto, fueron investigaciones que tuvieron un fin práctico y utilitario de manera rápida.

3.1.2 Nivel de investigación

En el caso del nivel de investigación, fue descriptivo. De acuerdo con el Equipo Editorial (2021), se encargó de describir las características de la realidad estudiada con el fin de comprenderla de manera más exacta. En este tipo de investigación, los resultados no tuvieron una valoración cualitativa, solo se utilizaron para entender la naturaleza del fenómeno. En cuanto al diseño de investigación, se realizó el no experimental, transversal y correlacional.

3.1.3. Diseño de investigación

En el caso no experimental, según Sousa et al. (2007), los diseños no experimentales no tuvieron determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación. El investigador observó lo que ocurrió de forma natural, sin intervenir de ninguna manera. Existen muchas razones para realizar este tipo de estudio.

Asimismo, fue correlacional. Según Sousa et al. (2007), involucró la investigación sistémica de la naturaleza de relaciones o asociaciones entre las variables, en vez de las relaciones directas de causa y efecto. Los diseños de

correlación fueron típicamente transversales. Estos diseños se utilizaron para examinar si los cambios en una o más variables estuvieron relacionados con los cambios en otra(s) variable(s).

Finalmente, fue transversal puesto que la información recopilada se hizo uso una vez en un tiempo determinado de ese mismo año, 2023.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La investigación estuvo conformada por el personal administrativo del hospital regional de Pucallpa, compuesto. Esta cantidad nos dio a conocer el área de recursos humanos del hospital regional de Pucallpa.

3.2.2. Muestra

De acuerdo

$$n = \frac{z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + 2^2 p.\, q}$$

Donde:

N = Población (215)

Z = 1, 96 (95% coeficiente de confianza)

E= 0.09 (9% de máximo de error permitido)

P = Probabilidad que ocurra (50%)

Q = Probabilidad que no ocurra

(50%) n = Muestra

Reemplazamos los valores de la formula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 215}{0.09^2(215-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{206.49}{2.69} = 76.8 = 77$$

La muestra se conforma por 77 trabajadores administrativos.

3.3. Técnica e instrumento de la investigación

La investigación, como técnica, se llevó a cabo mediante una encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario.

Para la encuesta, según la Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP] (2022), se empleó para recopilar las percepciones, opiniones o representaciones de los sujetos. No obstante, el cuestionario, según Guevara et al. (2020, como se citó en PUCP, 2022), estuvo compuesto por preguntas abiertas o cerradas formuladas con mucho cuidado y precisión; fue imprescindible que estas fueran claras y relevantes para poder recoger la información necesaria. PUCP (2022) recalca que también resultó muy importante considerar el número de preguntas incluidas en el cuestionario, pues, si fueron demasiadas, los sujetos se agotaron y dejaron de contestarlo o lo hicieron sin dedicarle el tiempo y la atención requerida (p.37).

En ese contexto, el instrumento de la encuesta se estructuró con preguntas cerradas y tuvo alternativas para que marcaran en un casillero; estas alternativas estuvieron divididas en 5 niveles, tales como la escala de Likert. Según Llauradó O. (2014), la escala de Likert es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que se le proponga. Resultó especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión.

En ese sentido, la escala fue: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de recolección comenzó con la estructuración del cuestionario. Una vez redactado, se validó ante los jueces expertos. Una vez aprobado, se solicitó en el hospital regional de Pucallpa el permiso para encuestar

a los trabajadores de la parte administrativa. Tras su aprobación, se recolectó la información. Con esta información ya recolectada, mediante el uso del programa Excel, se hizo uso de dos archivos distintos de Excel para la tabulación respectiva, en donde se dividieron los ítems con las dimensiones, mediante la operacionalización y sumatoria matemática efectuadas en los dos Excel. Luego se hizo uso del programa estadístico SPSS, en el cual se verificó lo siguiente: la prueba de normalidad, la fiabilidad de alfa de Cronbach y la prueba de correlación de acuerdo con lo planteado en la investigación. Posteriormente, se contrastaron los resultados con la hipótesis planteada.

3.5. Tratamiento de los datos

Los datos proporcionados en los programas de Excel y SPSS se trataron mediante el uso de gráficos y tablas de frecuencia.

3.5.1. Fiabilidad del instrumento

La fiabilidad de nuestro instrumento se medirá mediante el alfa de Cronbach en el SPSS, el cual según Pérez-León (2022) el alfa de Cronbach es una medida estadística, la cual se utiliza generalmente como una medida de consistencia interna o confiabilidad de un instrumento psicométrico (que utiliza escalas de Likert).

Tabla N^0 02: Interpretación de los rangos del alfa de Cronbach

Rango	Interpretación
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Fuente: Pérez-León (2022).

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados estadísticos

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Tabla N°03: *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	77	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	77	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla N°04: *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	26

Tabla N°05: *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores motivacionales	,318	77	,000	,767	77	,000
Rendimiento laboral	,296	77	,000	,767	77	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.1.2. Análisis inferencial

a) Hipótesis general

- H0: No existe relación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.
- H1: Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.

Tabla N°06: *Correlación entre Factores motivacionales y Rendimiento laboral*

			Factores motivacionales	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Factores motivacionales	Coeficiente de correlación	1,000	,411
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,411	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

El resultado obtenido refleja el nivel de correlación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Pucallpa en 2023. En primer lugar, se encontró un coeficiente de correlación de Rho=0.411, acompañado de un valor p=0.000, lo que indica una correlación positiva moderada y significativa. Esta evidencia permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral en el contexto mencionado.

b) Hipótesis especifico 1

- H0: La motivación intrínseca no relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.
- H1: La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.

Tabla N°07: *Correlación entre Motivación intrínseca y Rendimiento laboral*

			Motivación intrínseca	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,215
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	77	77
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,215	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

Asimismo, con un coeficiente de Rho=0.215 y un valor p=0.000, se observa nuevamente una correlación positiva moderada y significativa. De este modo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, estableciendo que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con el rendimiento laboral del personal administrativo en el mismo hospital.

c) Hipótesis especifico 2

- H0: La motivación extrínseca no relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.
- H1: La motivación extrínseca se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.

Tabla N°08: *Correlación entre Motivación extrínseca y Rendimiento laboral*

			Motivación extrínseca	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,523
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,523	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

Por consiguiente, un coeficiente de Rho=0.523 y un valor p=0.000 indican también una correlación positiva moderada y significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que sugiere que la motivación extrínseca tiene una relación significativa con el rendimiento laboral del personal administrativo en el mismo Hospital.

d) Hipótesis especifico 3

- H0: Las mejoras laborales no relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023
- H1: Las mejoras laborales se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023

Tabla N°09: *Correlación entre Mejoras laborales y Rendimiento laboral*

			Mejoras laborales	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Mejoras laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,237*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,237*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

Finalmente, un coeficiente de Rho=0.237 y el p-valor= 0.000 muestra una correlación positiva media y significativa, de este modo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que concluye que las mejoras laborales se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.

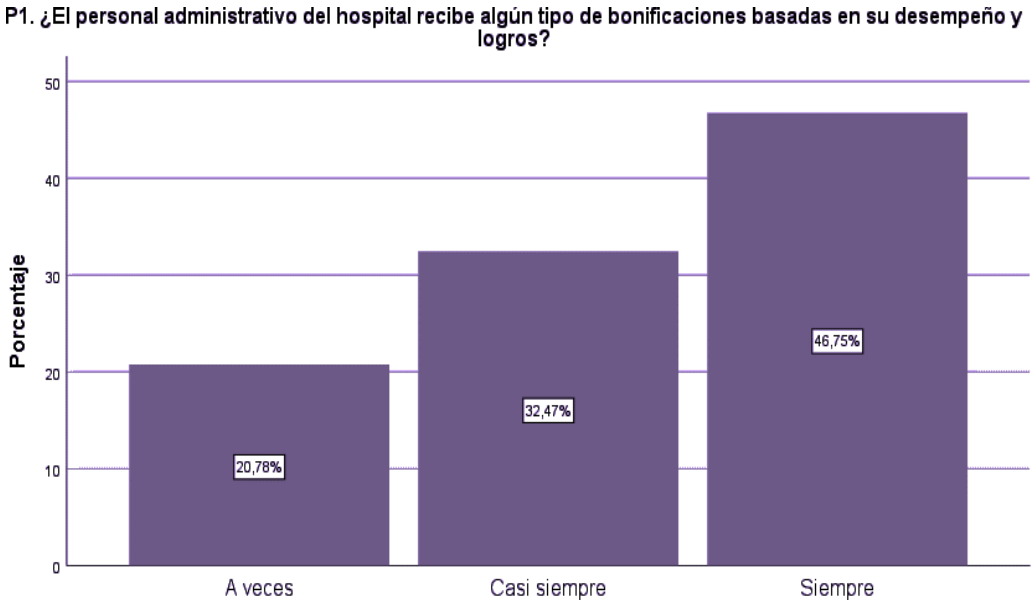
4.1.3. Análisis descriptivo

Tabla N°10: *D1; Motivación intrínseca sobre reconociendo con bonificaciones*

P1. ¿El personal administrativo del hospital recibe algún tipo de bonificaciones basadas en su desempeño y logros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	20,8	20,8	20,8
	Casi siempre	25	32,5	32,5	53,2
	Siempre	36	46,8	46,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°03: *Nivel de bonificaciones*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

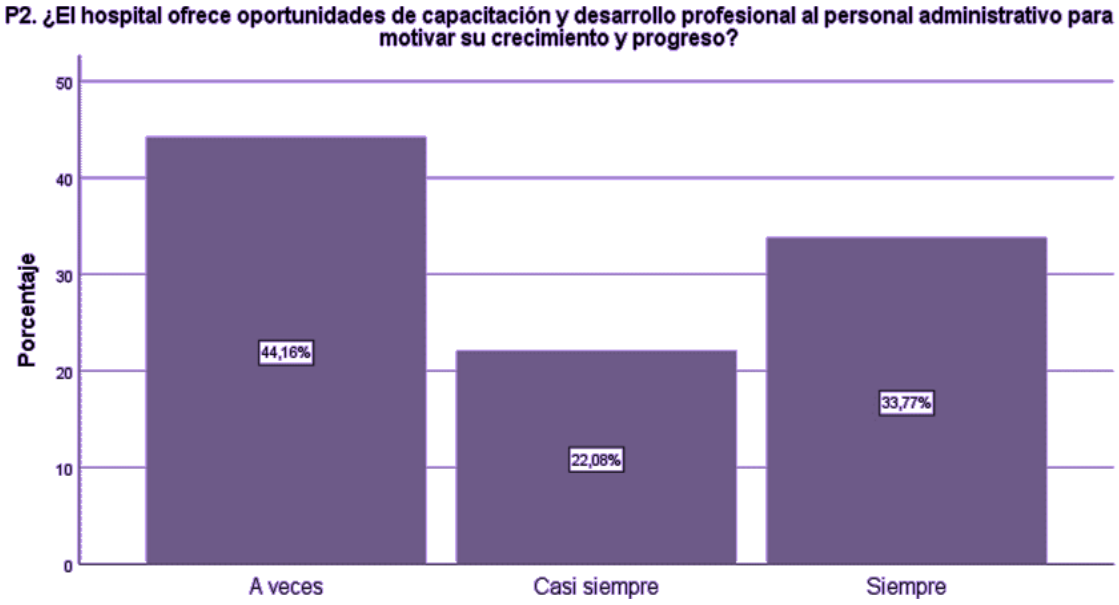
En la tabla N°10 y figura N^{0}03, se observa la siguiente pregunta: *el personal administrativo del hospital recibe algún tipo de bonificaciones basadas en su desempeño y logros.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 20,78% dicen es “a veces”, 32,47% consideran “casi siempre” y otros y 46,75% afirma es “siempre”.

Tabla N°11: *D1; Motivación intrínseca sobre desarrollo personal con capacitaciones*

P2. ¿El hospital ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo profesional al personal administrativo para motivar su crecimiento y progreso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	34	44,2	44,2	44,2
	Casi siempre	17	22,1	22,1	66,2
	Siempre	26	33,8	33,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°04: *Nivel en capacitaciones*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

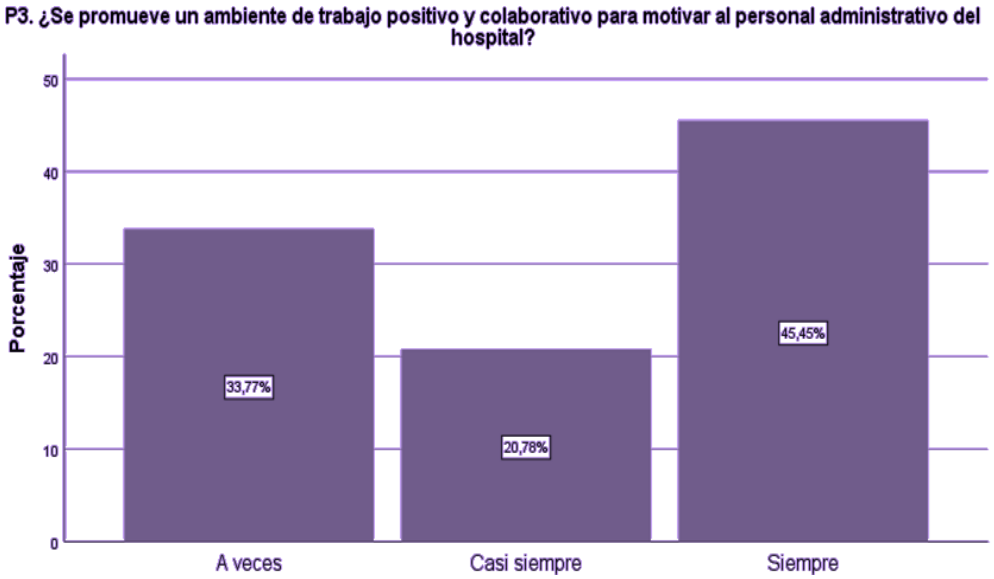
En la tabla N°11 y figura N^{0}04, se observa la siguiente pregunta: *el hospital ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo profesional al personal administrativo para motivar su crecimiento y progreso.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 44,16% dicen es “a veces”, 22,08% consideran “casi siempre” y otros y 33,77% afirma es “siempre”.

Tabla N°12: *D1; Motivación intrínseca sobre desarrollo personal en ambiente de trabajo positivo*

P3. ¿Se promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo para motivar al personal administrativo del hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	33,8	33,8	33,8
	Casi siempre	16	20,8	20,8	54,5
	Siempre	35	45,5	45,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°05: *Nivel en ambiente de trabajo positivo*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

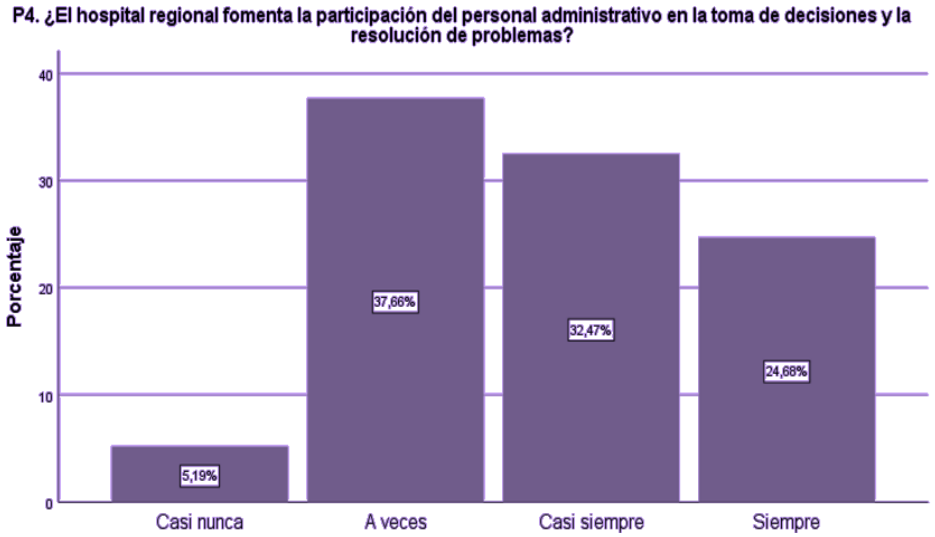
En la tabla N°12 y figura N°05, se observa la siguiente pregunta: *se promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo para motivar al personal administrativo del hospital.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 33,77% dicen es “a veces”, 20,78% consideran “casi siempre” y otros y 45,45% afirma es “siempre”.

Tabla N°13: *D1; Motivación intrínseca sobre desarrollo personal en participación en la toma de decisiones y resolución de problemas*

P4. ¿El hospital regional fomenta la participación del personal administrativo en la toma de decisiones y la resolución de problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	5,2	5,2	5,2
	A veces	29	37,7	37,7	42,9
	Casi siempre	25	32,5	32,5	75,3
	Siempre	19	24,7	24,7	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°06: *Nivel en participación en la toma de decisiones y resolución de problemas*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

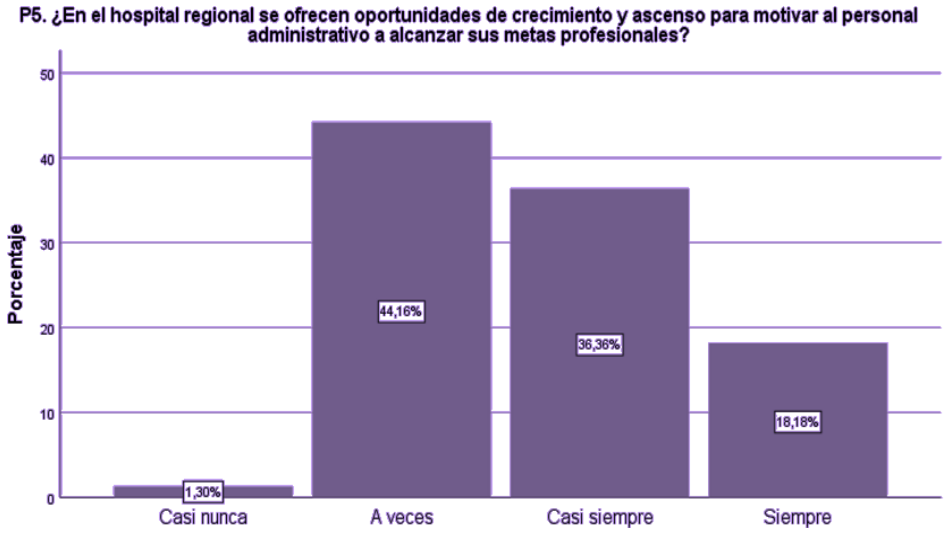
En la tabla N°13 y figura N°06, se observa la siguiente pregunta: *el hospital regional fomenta la participación del personal administrativo en la toma de decisiones y la resolución de problemas.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 5,19% mencionan “casi nunca”; el 37,66% dicen es “a veces”, 32,47% consideran “casi siempre” y otros y 24,66% afirma es “siempre”.

Tabla N°14: D1; *Motivación intrínseca sobre logros en oportunidades de crecimiento y ascenso*

P5. ¿En el hospital regional se ofrecen oportunidades de crecimiento y ascenso para motivar al personal administrativo a alcanzar sus metas profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	34	44,2	44,2	45,5
	Casi siempre	28	36,4	36,4	81,8
	Siempre	14	18,2	18,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°07: *Nivel en oportunidades de crecimiento y ascenso*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

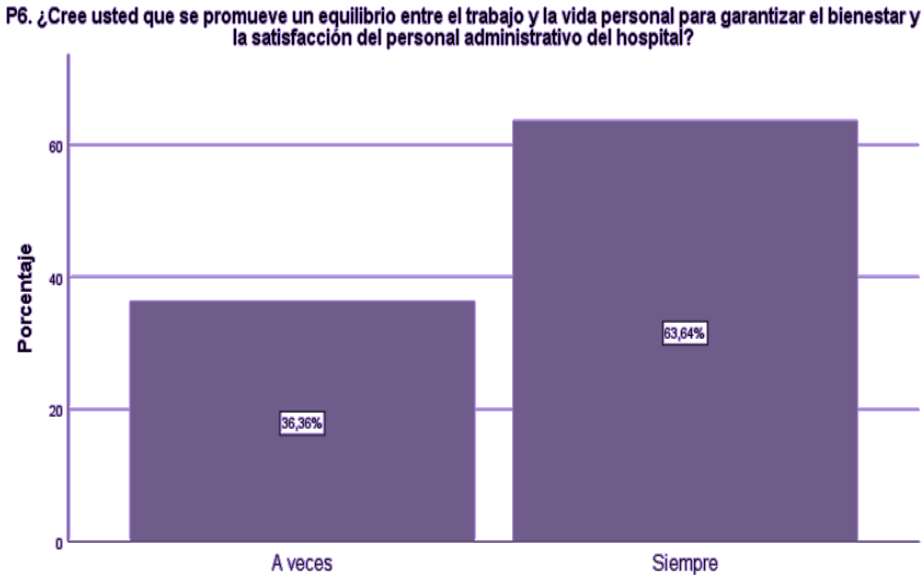
En la tabla N°14 y figura N^{0}07, se observa la siguiente pregunta: *el hospital regional se ofrecen oportunidades de crecimiento y ascenso para motivar al personal administrativo a alcanzar sus metas profesionales.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 1,30% mencionan “casi nunca”; el 44,16% dicen es “a veces”, 36,36% consideran “casi siempre” y otros y 18,18% afirma es “siempre”.

Tabla N°15: *D2; Motivación Extrínseca sobre seguridad laboral en garantiza el bienestar y la satisfacción*

P6. ¿Cree usted que se promueve un equilibrio entre el trabajo y la vida personal para garantizar el bienestar y la satisfacción del personal administrativo del hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	28	36,4	36,4	36,4
	Siempre	49	63,6	63,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°08: *Nivel en garantiza el bienestar y la satisfacción*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

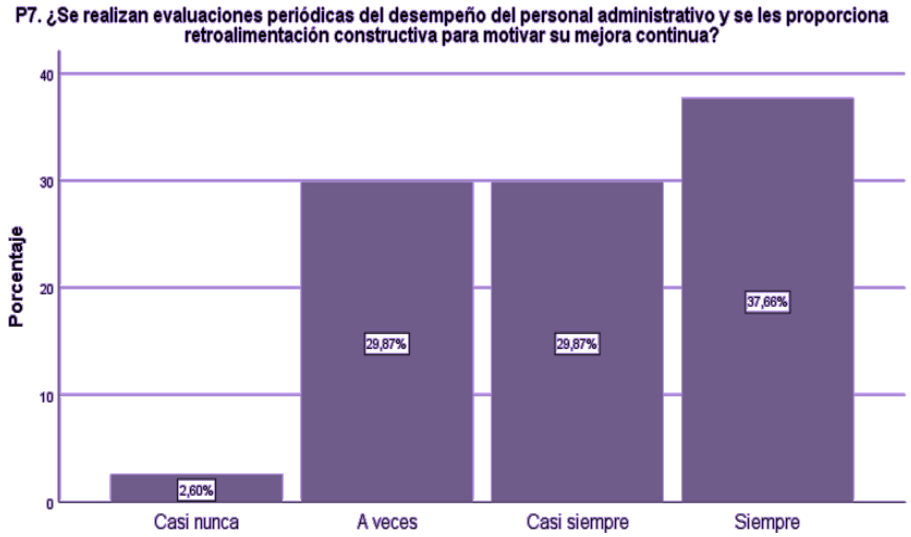
En la tabla N°15 y figura N^{0}08, se observa la siguiente pregunta: *cree usted que se promueve un equilibrio entre el trabajo y la vida personal para garantizar el bienestar y la satisfacción del personal administrativo del hospital.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 36,36% dicen es “a veces”, y 63,64% afirma es “siempre”.

Tabla N°16: *D2; Motivación Extrínseca sobre Relaciones Interpersonales en proporciona retroalimentación constructiva*

P7. ¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal administrativo y se les proporciona retroalimentación constructiva para motivar su mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	2	2,6	2,6	2,6
	A veces	23	29,9	29,9	32,5
	Casi siempre	23	29,9	29,9	62,3
	Siempre	29	37,7	37,7	100,0
	total	*77*	*100.0*	*100.0*	

Figura N°09: *Nivel en proporciona retroalimentación constructiva*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

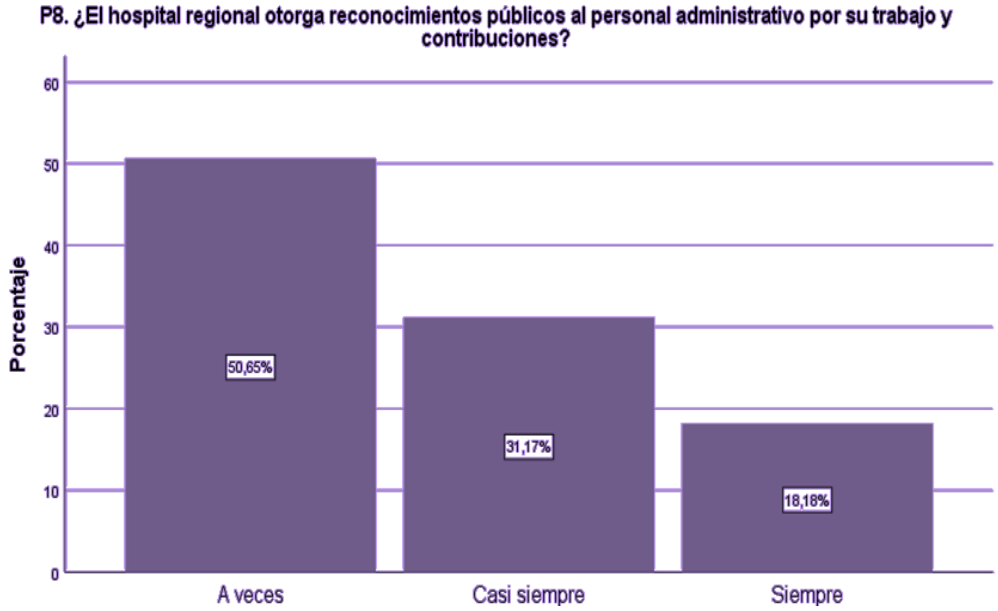
En la tabla N°16 y figura N^{0}09, se observa la siguiente pregunta: *se realizan* evaluaciones *periódicas del desempeño del personal administrativo y se les proporciona retroalimentación constructiva para motivar su mejora continua.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 2,60% mencionan “casi nunca”; el 29,87% dicen es “a veces”, 29,87% consideran “casi siempre” y otros y 37,66% afirma es “siempre”.

Tabla N°17: *D2; Motivación Extrínseca sobre Relaciones Interpersonales en reconocimientos públicos al personal*

P8. ¿El hospital regional otorga reconocimientos públicos al personal administrativo por su trabajo y contribuciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	39	50,6	50,6	50,6
	Casi siempre	24	31,2	31,2	81,8
	Siempre	14	18,2	18,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°10: *Nivel en reconocimientos públicos al personal*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

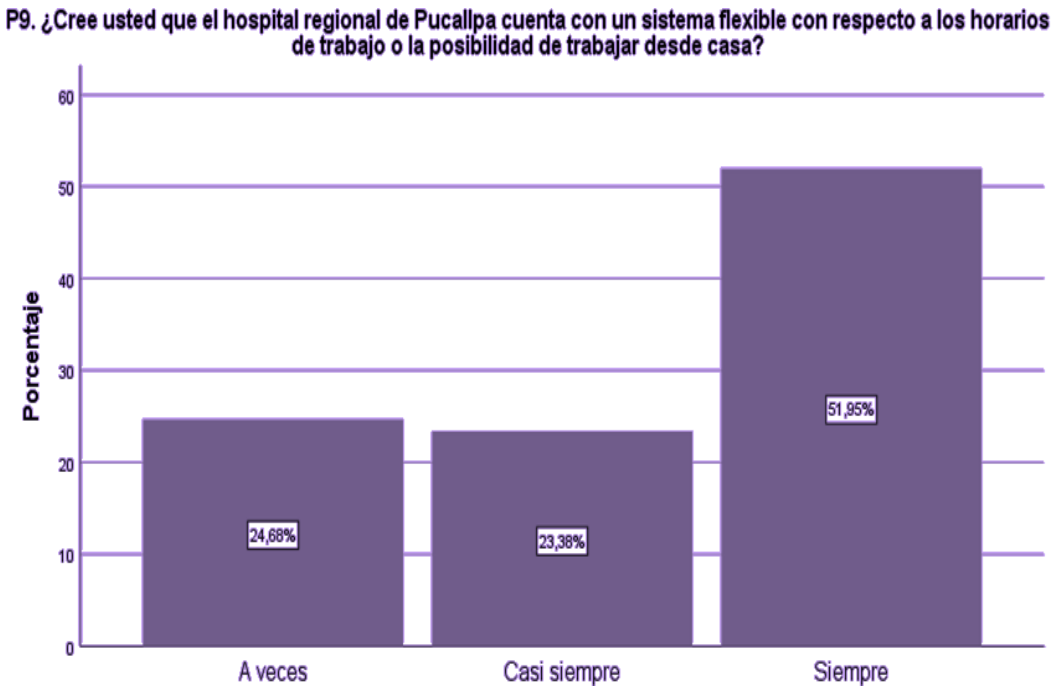
En la tabla N°17 y figura N^{0}10, se observa la siguiente pregunta: *el hospital regional otorga reconocimientos públicos al personal administrativo por su trabajo y contribuciones.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 50,65% dicen es “a veces”; 31,17% consideran “casi siempre” y otros y 18,18% afirma es “siempre”.

Tabla N°18: *D2; Motivación Extrínseca sobre Supervisión en sistema flexible*

P9. ¿Cree usted que el hospital regional de Pucallpa cuenta con un sistema flexible con respecto a los horarios de trabajo o la posibilidad de trabajar desde casa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	24,7	24,7	24,7
	Casi siempre	18	23,4	23,4	48,1
	Siempre	40	51,9	51,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°11: *Nivel en sistema flexible*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

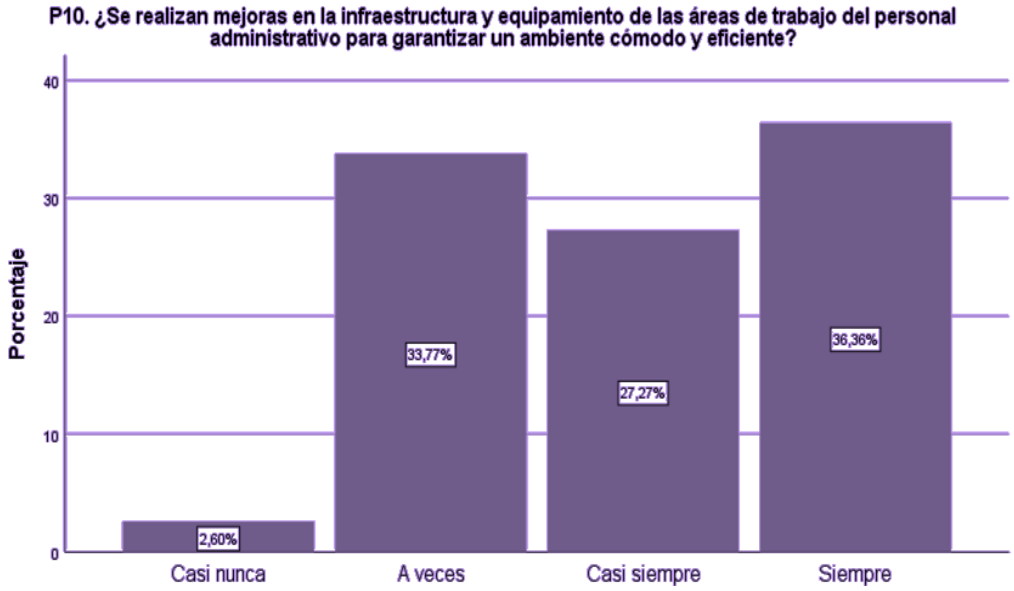
En la tabla N°18 y figura N^{0}11, se observa la siguiente pregunta: *cree usted que el hospital regional de Pucallpa cuenta con un sistema flexible con respecto a los horarios de trabajo o la posibilidad de trabajar desde casa.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 24,68% dicen es “a veces”; 23,38% consideran “casi siempre” y otros y 51,95% afirma es “siempre”.

Tabla N°19: *D3; Mejoras Laborales sobre Innovación y Creatividad en infraestructura y equipamiento de las áreas*

P10. ¿Se realizan mejoras en la infraestructura y equipamiento de las áreas de trabajo del personal administrativo para garantizar un ambiente cómodo y eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2,6	2,6	2,6
	A veces	26	33,8	33,8	36,4
	Casi siempre	21	27,3	27,3	63,6
	Siempre	28	36,4	36,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°12: *Nivel en infraestructura y equipamiento de las áreas*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

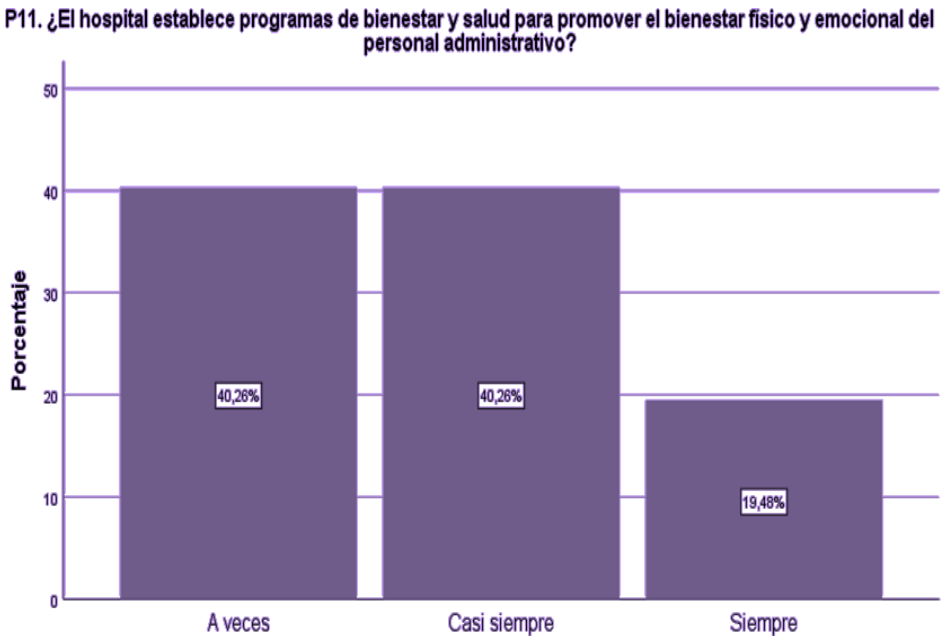
En la tabla N°19 y figura N^{0}12, se observa la siguiente pregunta: *se realizan mejoras en la infraestructura y equipamiento de las áreas de trabajo del personal administrativo para garantizar un ambiente cómodo y eficiente.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 2,60% mencionan “casi nunca”; el 33,77% dicen es “a veces”; 27,27% consideran “casi siempre” y otros 36,36% afirma es “siempre”.

Tabla N°20: *D3; Mejoras Laborales sobre Innovación y Creatividad en programas de bienestar y salud*

P11. ¿El hospital establece programas de bienestar y salud para promover el bienestar físico y emocional del personal administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	31	40,3	40,3	40,3
	Casi siempre	31	40,3	40,3	80,5
	Siempre	15	19,5	19,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°13: *Nivel en programas de bienestar y salud*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

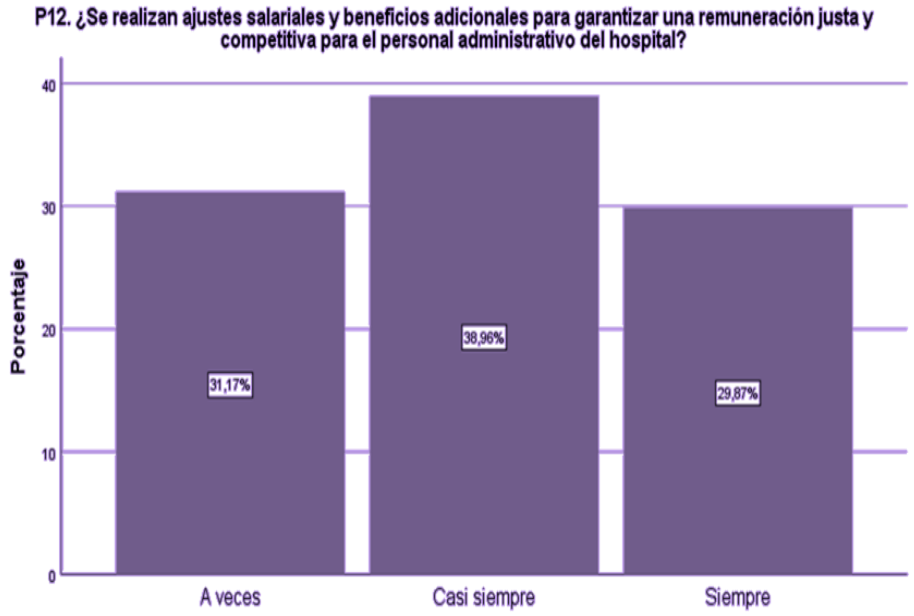
En la tabla N°20 y figura N^{0}13, se observa la siguiente pregunta: *el hospital establece programas de bienestar y salud para promover el bienestar físico y emocional del personal administrativo.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 40,26% dicen es “a veces”; 40,26% consideran “casi siempre” y otros 19,48%afirma es “siempre”.

Tabla N°21: *D3; Mejoras Laborales sobre Participación Activa en garantiza una remuneración justa y competitiva*

P12. ¿Se realizan ajustes salariales y beneficios adicionales para garantizar una remuneración justa y competitiva para el personal administrativo del hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	24	31,2	31,2	31,2
	Casi siempre	30	39,0	39,0	70,1
	Siempre	23	29,9	29,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°14: *Nivel en garantiza una remuneración justa y competitiva*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

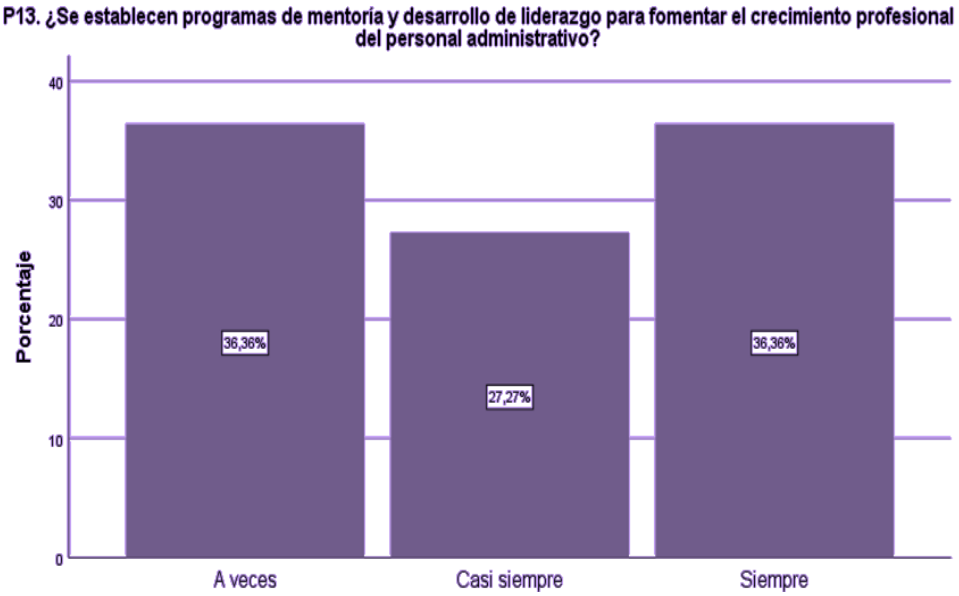
En la tabla N°21 y figura N°14, se observa la siguiente pregunta: *se realizan ajustes salariales y beneficios adicionales para garantizar una remuneración justa y competitiva para el personal administrativo del hospital.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 31,17% dicen es “a veces”; 38,96% consideran “casi siempre” y otros 29,87% afirma es “siempre”.

Tabla N°22: *D3; Mejoras Laborales sobre Productividad en desarrollo de liderazgo para fomentar el crecimiento profesional*

P13. ¿Se establecen programas de mentoría y desarrollo de liderazgo para fomentar el crecimiento profesional del personal administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	28	36,4	36,4	36,4
	Casi siempre	21	27,3	27,3	63,6
	Siempre	28	36,4	36,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°15: *Nivel en desarrollo de liderazgo para fomentar el crecimiento profesional*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable factores motivacionales
Fuente: Elaboración propia

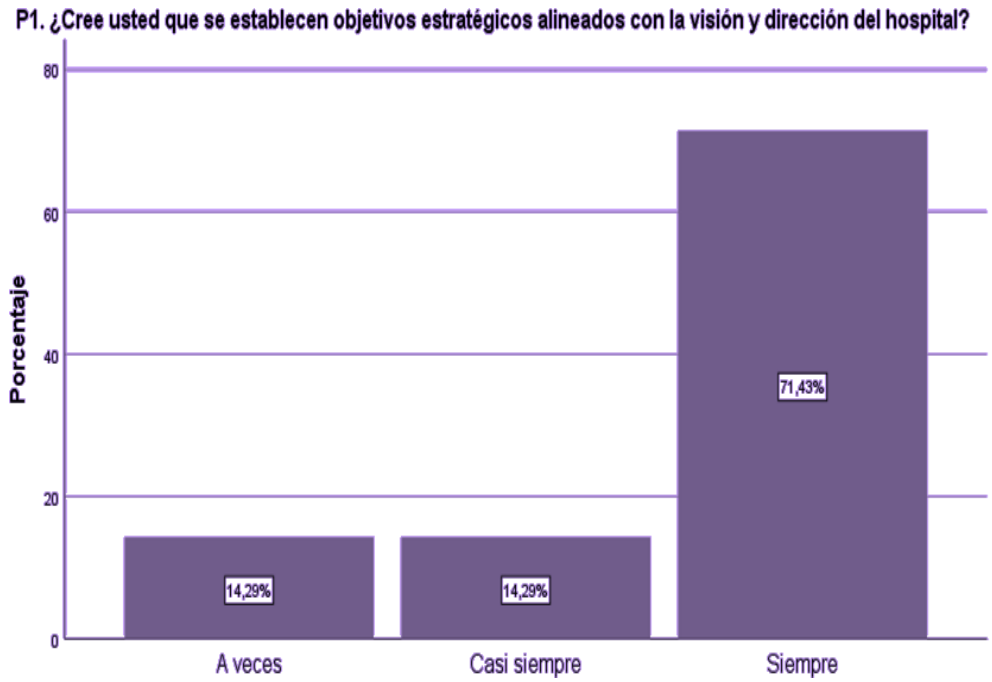
En la tabla N°22 y figura N°15, se observa la siguiente pregunta: *se establecen programas de mentoría y desarrollo de liderazgo para fomentar el crecimiento profesional del personal administrativo.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 36,36% dicen es “a veces”; 27,27% consideran “casi siempre” y otros 36,36% afirma es “siempre”.

Tabla N°23: *D1; Liderazgo sobre Visión y dirección en objetivos estratégicos*

P1. ¿Cree usted que se establecen objetivos estratégicos alineados con la visión y dirección del hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	14,3	14,3	14,3
	Casi siempre	11	14,3	14,3	28,6
	Siempre	55	71,4	71,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°16: *Nivel en objetivos estratégicos*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

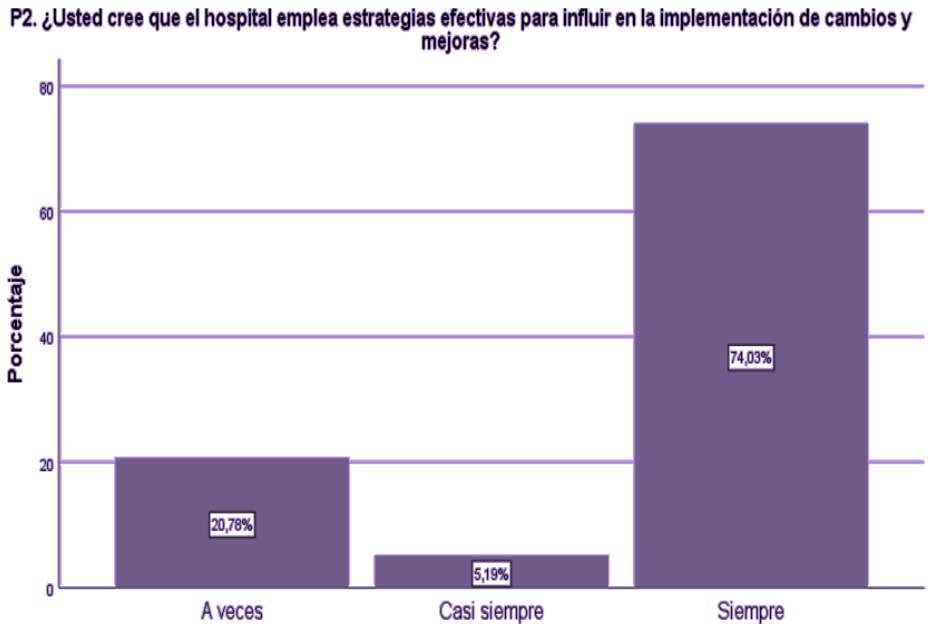
En la tabla N°23 y figura N°16, se observa la siguiente pregunta: *cree usted que se establecen objetivos estratégicos alineados con la visión y dirección del hospital.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 14,29% dicen es “a veces”; 14,29% consideran “casi siempre” y otros 71,43% afirma es “siempre”.

Tabla N°24: *D1; Liderazgo sobre Visión y dirección en estrategias efectivas*

P2. ¿Usted cree que el hospital emplea estrategias efectivas para influir en la implementación de cambios y mejoras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	20,8	20,8	20,8
	Casi siempre	4	5,2	5,2	26,0
	Siempre	57	74,0	74,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°17: *Nivel en estrategias efectivas*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

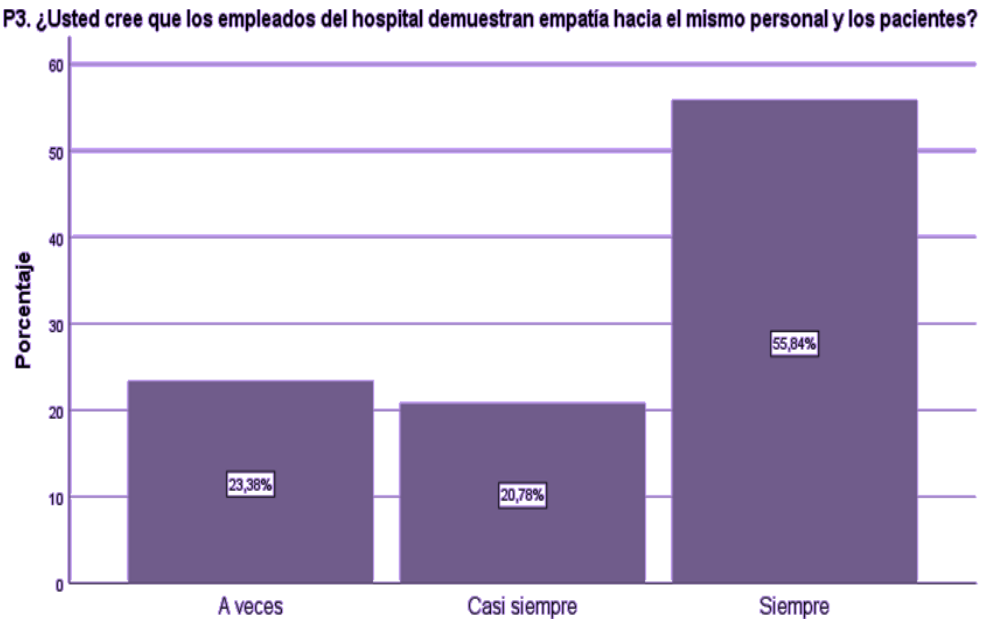
En la tabla N°24 y figura N°17, se observa la siguiente pregunta: *usted cree que el hospital emplea estrategias efectivas para influir en la implementación de cambios y mejoras.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 20,78% dicen es “a veces”; 5,19% consideran “casi siempre” y otros 74,03% afirma es “siempre”.

Tabla N°25: D1, *Liderazgo sobre empatía en demuestran empatía*

P3. ¿Usted cree que los empleados del hospital demuestran empatía hacia el mismo personal y los pacientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	23,4	23,4	23,4
	Casi siempre	16	20,8	20,8	44,2
	Siempre	43	55,8	55,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°18: *Nivel en demuestran empatía*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

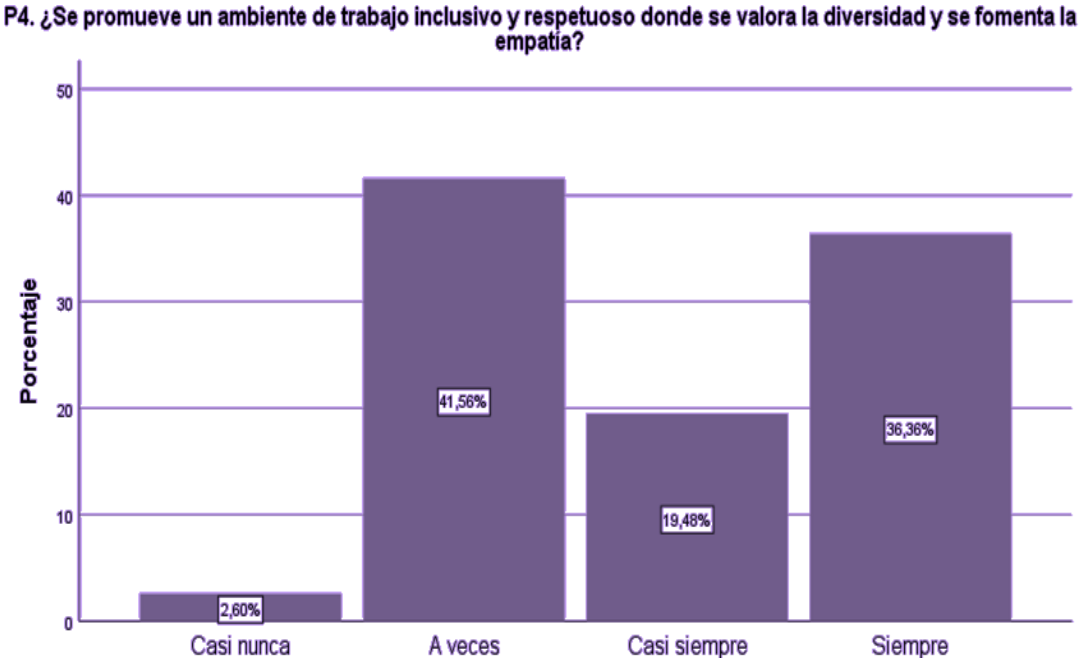
En la tabla N°25 y figura N^{0}18, se observa la siguiente pregunta: *usted cree que los empleados del hospital demuestran empatía hacia el mismo personal y los pacientes.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 23,38% dicen es “a veces”; 20,78% consideran “casi siempre” y otros 55,84% afirma es “siempre”.

Tabla N°26: D1, *Liderazgo Influencia en inclusivo y respetuoso*

P4. ¿Se promueve un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso donde se valora la diversidad y se fomenta la empatía?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2,6	2,6	2,6
	A veces	32	41,6	41,6	44,2
	Casi siempre	15	19,5	19,5	63,6
	Siempre	28	36,4	36,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°19: *Nivel en inclusivo y respetuoso.*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

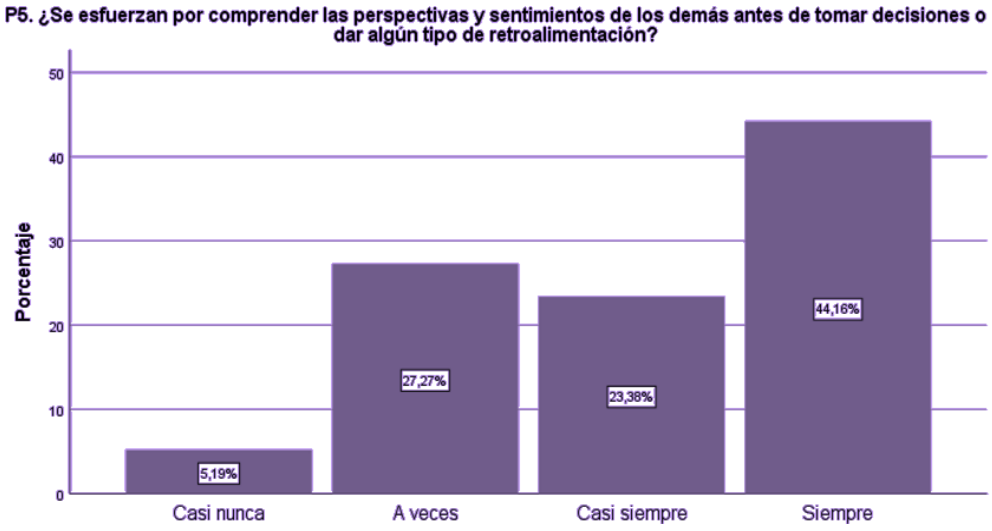
En la tabla N°26 y figura N°19, se observa la siguiente pregunta: *se promueve un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso donde se valora la diversidad y se fomenta la empatía.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 2,60% mencionan “casi nunca”; el 41,56% dicen es “a veces”; 19,48% consideran “casi siempre” y otros 36,36% afirma es “siempre”.

Tabla N°27: *D1; Liderazgo sobre empatía en comprender las perspectivas y sentimientos*

P5. ¿Se esfuerzan por comprender las perspectivas y sentimientos de los demás antes de tomar decisiones o dar algún tipo de retroalimentación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	5,2	5,2	5,2
	A veces	21	27,3	27,3	32,5
	Casi siempre	18	23,4	23,4	55,8
	Siempre	34	44,2	44,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°20: *Nivel en comprender las perspectivas y sentimientos.*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

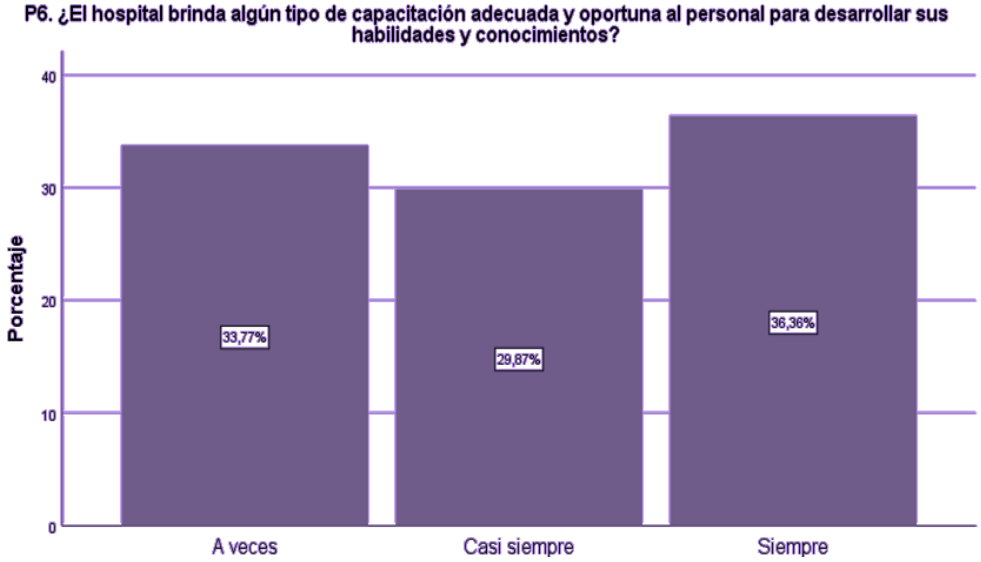
En la tabla N°27 y figura N°20, se observa la siguiente pregunta: *se esfuerzan por comprender las perspectivas y sentimientos de los demás antes de tomar decisiones o dar algún tipo de retroalimentación.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 5,19% mencionan “casi nunca”; el 27,27% dicen es “a veces”; 23,38% consideran “casi siempre” y otros 44,16% afirma es “siempre”.

Tabla N°28: *D2; Capacitación sobre retroalimentación en desarrollar sus habilidades y conocimientos*

P6. ¿El hospital brinda algún tipo de capacitación adecuada y oportuna al personal para desarrollar sus habilidades y conocimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	33,8	33,8	33,8
	Casi siempre	23	29,9	29,9	63,6
	Siempre	28	36,4	36,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°21: *Nivel en desarrollar sus habilidades y conocimientos,*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

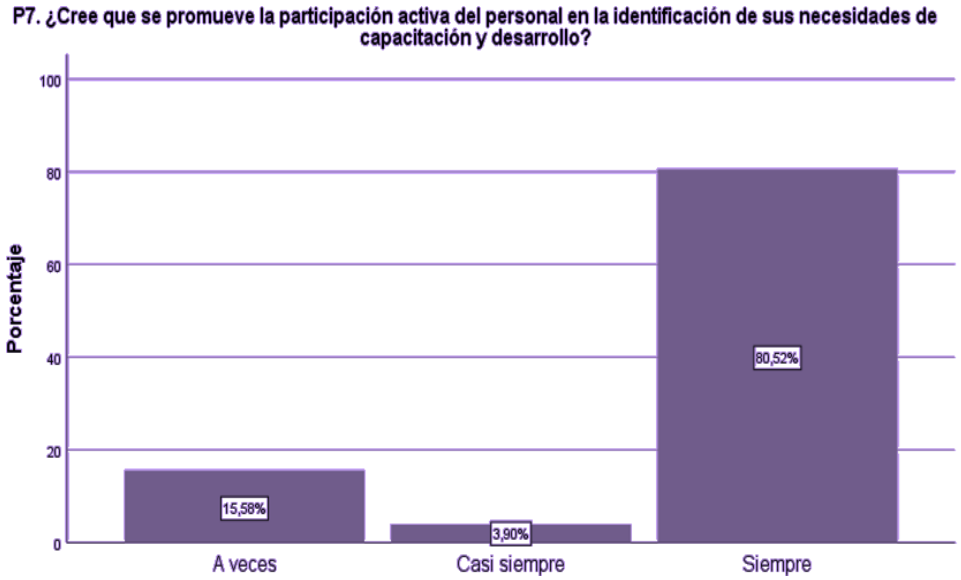
En la tabla N°28 y figura N^{0}21, se observa la siguiente pregunta: *El hospital brinda algún tipo de capacitación adecuada y oportuna al personal para desarrollar sus habilidades y conocimientos.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 33,77% dicen es “a veces”; 29,87% consideran “casi siempre” y otros 36,36% afirma es “siempre”.

Tabla N°29: *D2; Capacitación sobre participación activa del personal en la identificación de sus necesidades*

P7. ¿Cree que se promueve la participación activa del personal en la identificación de sus necesidades de capacitación y desarrollo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	15,6	15,6	15,6
	Casi siempre	3	3,9	3,9	19,5
	Siempre	62	80,5	80,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°22: *Nivel en la identificación de sus necesidades*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

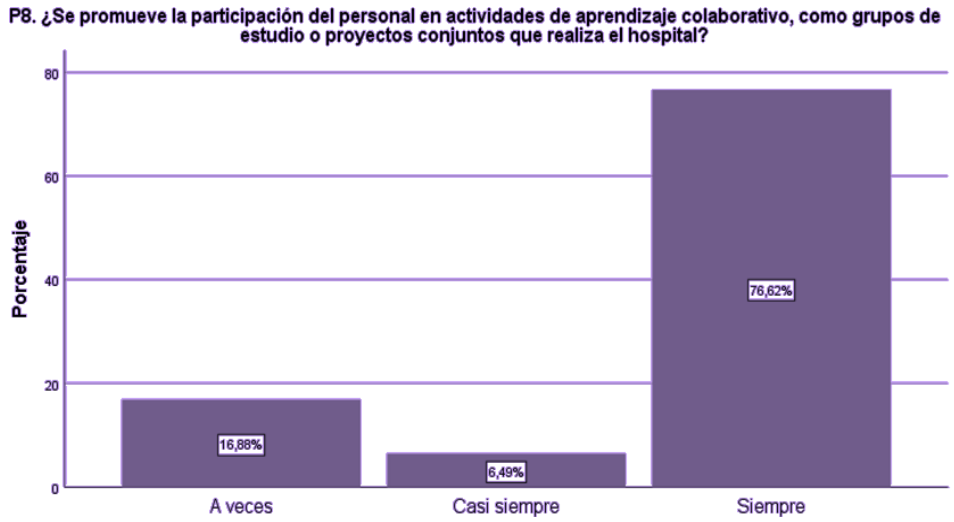
En la tabla N°29 y figura N°22, se observa la siguiente pregunta: *cree que se promueve la participación activa del personal en la identificación de sus necesidades de capacitación y desarrollo.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 15,58% dicen es “a veces”; 3,90% consideran “casi siempre” y otros 80,52% afirma es “siempre”.

Tabla N°30: *D2; Capacitación sobre participación en actividades de aprendizaje colaborativo,*

P8. ¿Se promueve la participación del personal en actividades de aprendizaje colaborativo, como grupos de estudio o proyectos conjuntos que realiza el hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	16,9	16,9	16,9
	Casi siempre	5	6,5	6,5	23,4
	Siempre	59	76,6	76,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°23: *Nivel en actividades de aprendizaje colaborativo,*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

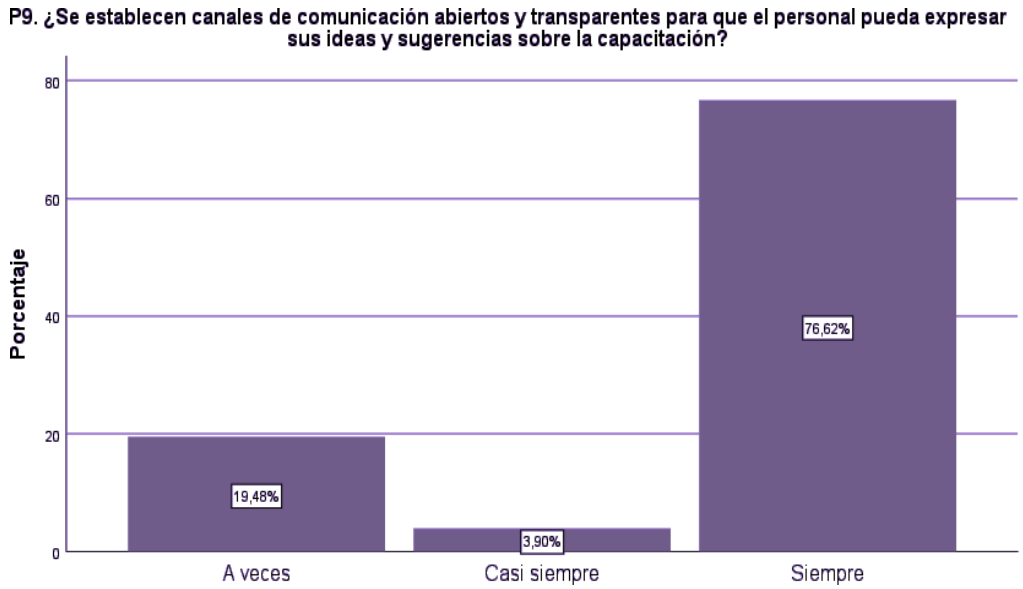
En la tabla N°30 y figura N°23, se observa la siguiente pregunta: *se promueve la participación del personal en actividades de aprendizaje colaborativo, como grupos de estudio o proyectos conjuntos que realiza el hospital.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 16,88% dicen es “a veces”; 6,49% consideran “casi siempre” y otros 76,62% afirma es “siempre”.

Tabla N°31: *D2; Capacitación sobre Aplicación en el trabajo en canales de comunicación abiertos y transparentes*

P9. ¿Se establecen canales de comunicación abiertos y transparentes para que el personal pueda expresar sus ideas y sugerencias sobre la capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	19,5	19,5	19,5
	Casi siempre	3	3,9	3,9	23,4
	Siempre	59	76,6	76,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°24: *Nivel de comunicación abiertos y transparentes*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

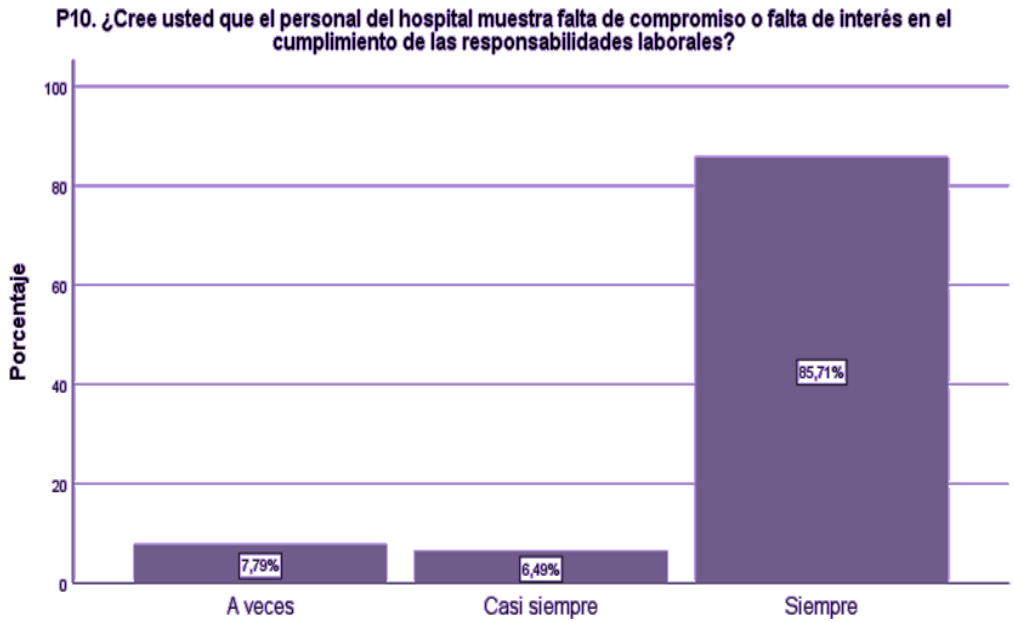
En la tabla N°31 y figura N°24, se observa la siguiente pregunta: *se establecen canales de comunicación abiertos y transparentes para que el personal pueda expresar sus ideas y sugerencias sobre la capacitación.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 19,48% dicen es “a veces”; 3,90% consideran “casi siempre” y otros 76,62% afirma es “siempre”.

Tabla N°32: *D3; nivel de producción sobre Compromiso Institucional en cumplimiento de las responsabilidades laborales*

P10. ¿Cree usted que el personal del hospital muestra falta de compromiso o falta de interés en el cumplimiento de las responsabilidades laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	7,8	7,8	7,8
	Casi siempre	5	6,5	6,5	14,3
	Siempre	66	85,7	85,7	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°25: *Nivel en cumplimiento de las responsabilidades laborales*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

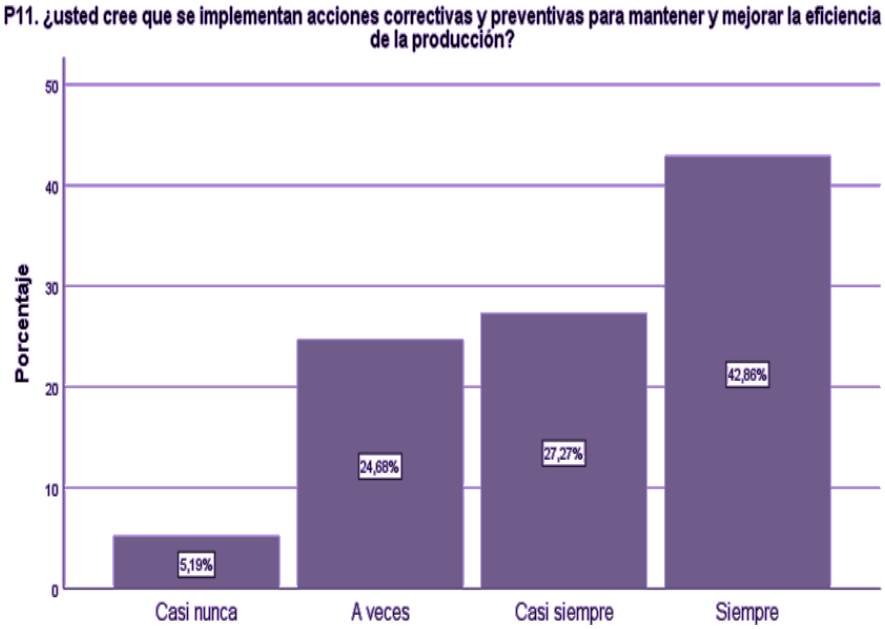
En la tabla N°32 y figura N°25, se observa la siguiente pregunta: *cree usted que el personal del hospital muestra falta de compromiso o falta de interés en el cumplimiento de las responsabilidades laborales.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 7,79% dicen es “a veces”; 6,49% consideran “casi siempre” y otros 85,71% afirma es “siempre”.

Tabla N°33: *D3; nivel de producción sobre Eficiencia de la Producción en implementan acciones correctivas y preventivas*

P11. ¿usted cree que se implementan acciones correctivas y preventivas para mantener y mejorar la eficiencia de la producción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	5,2	5,2	5,2
	A veces	19	24,7	24,7	29,9
	Casi siempre	21	27,3	27,3	57,1
	Siempre	33	42,9	42,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°26: *Nivel de acciones correctivas y preventivas*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

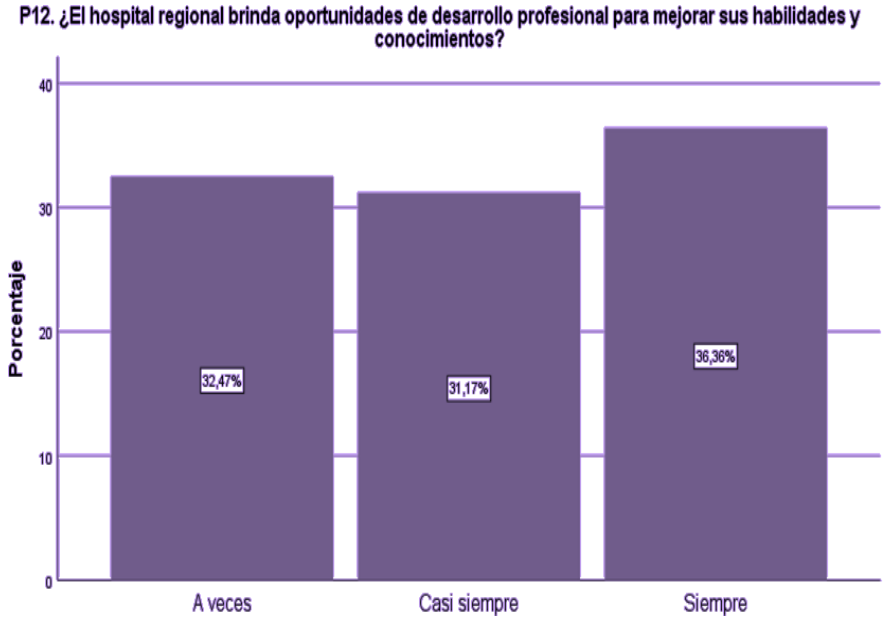
En la tabla N°33 y figura N^{0}26, se observa la siguiente pregunta: *usted cree que se implementan acciones correctivas y preventivas para mantener y mejorar la eficiencia de la producción.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 5,19% mencionan “casi nunca”; el 24,68% dicen es “a veces”; 27,27% consideran “casi siempre” y otros 42,86% afirma es “siempre”.

Tabla N°34: *D3; nivel de producción sobre Desarrollo Profesional en mejorar sus habilidades y conocimientos*

P12. ¿El hospital regional brinda oportunidades de desarrollo profesional para mejorar sus habilidades y conocimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	25	32,5	32,5	32,5
	Casi siempre	24	31,2	31,2	63,6
	Siempre	28	36,4	36,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°27: *Nivel de habilidades y conocimientos*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

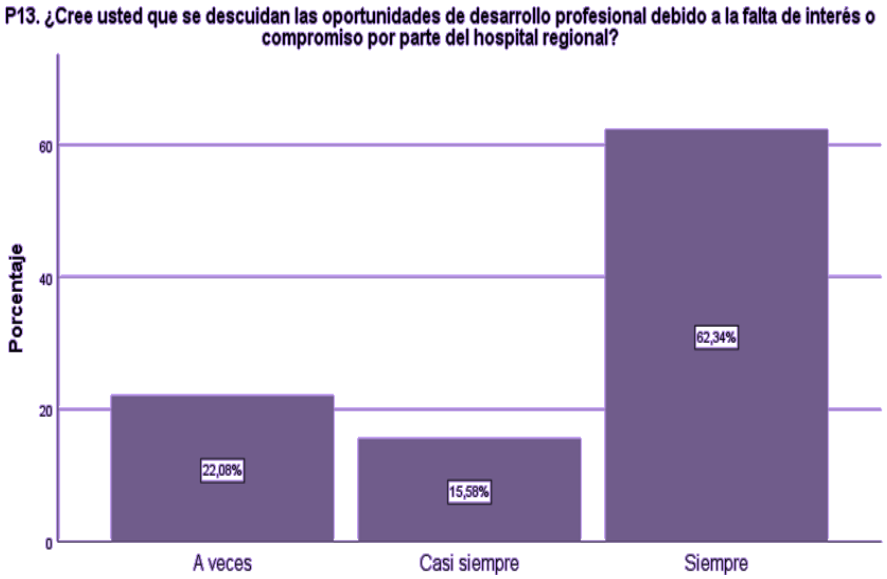
En la tabla N°34 y figura N°27, se observa la siguiente pregunta: *el hospital regional brinda oportunidades de desarrollo profesional para mejorar sus habilidades y conocimientos.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 32,47% dicen es “a veces”; 31,17% consideran “casi siempre” y otros 36,36% afirma es “siempre”.

Tabla N°35: *D3; nivel de producción sobre Desarrollo Profesional en falta de interés o compromiso*

P13. ¿Cree usted que se descuidan las oportunidades de desarrollo profesional debido a la falta de interés o compromiso por parte del hospital regional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	17	22,1	22,1	22,1
	Casi siempre	12	15,6	15,6	37,7
	Siempre	48	62,3	62,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura N°28: *Nivel de interés o compromiso*



Nota: Dimensión correspondiente a la variable rendimiento laboral
Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°35 y figura N^{0}28, se observa la siguiente pregunta: *cree usted que se descuidan las oportunidades de desarrollo profesional debido a la falta de interés o compromiso por parte del hospital regional.* Siendo los resultados de la encuesta se muestran un 22,08% dicen es “a veces”; 15,58% consideran “casi siempre” y otros 62,34% afirma es “siempre”.

4.2. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos reflejan diversos niveles de correlación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Pucallpa en 2023. En primer lugar, se encontró un coeficiente de correlación de Rho=0.411, acompañado de un valor p=0.000, lo que indica una correlación positiva moderada y significativa. Este resultado podemos corroborar en Girón Palomo (2018) tesis *"Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018"* quien concluyó que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, con un valor p de 0,000, menor que 0,05, y un grado de correlación de 0,665, lo que indica una correlación alta y positiva (p.79).

Sobre la primera hipótesis especifica, se observa nuevamente una correlación positiva moderada y significativa, con un coeficiente de Rho=0.215 y un valor p=0.000, estableciendo que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con el rendimiento laboral del personal administrativo en el mismo hospital. Este resultado podemos corroborar en Cabezas & Vasquez Huangal (2022) tesis "*Motivación intrínseca y rendimiento laboral de los trabajadores del área de ventas de un laboratorio farmacéutico, Lima, 2022*" quienes concluyen que la motivación intrínseca influye significativamente en el rendimiento laboral, alcanzando un resultado del 62.5% (p.24).

Sobre la segunda hipótesis especifica, indican también una correlación positiva moderada y significativa, con un coeficiente de Rho=0.523 y un valor p=0.000; lo que sugiere que la motivación extrínseca tiene una relación significativa con el rendimiento laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Pucallpa durante 2023. Este resultado podemos corroborar en Escarate & Infante (2023) tesis "*Motivación extrínseca y rendimiento laboral de los colaboradores de la CMAC - Sullana del Distrito Aguas Verdes-Zarumilla, Tumbes, 2023*" quienes concluyen que existe una correlación

positiva considerable entre la motivación extrínseca y el rendimiento laboral, con un coeficiente de 0,536. (p.24).

Finalmente, sobre la tercera hipótesis especifica, muestra una correlación positiva media y significativa, con un coeficiente de Rho=0.237 y el p-valor= 0.000; lo que concluye que las mejoras laborales se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023. Este resultado podemos corroborar en Piscoya & Cárdenas (2022) tesis "*Condiciones laborales del trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope, Lambayeque, 2021*" quienes concluyen una relación estadísticamente relevante entre el desempeño laboral y las condiciones laborales (p.51).

CONCLUSIONES

- Se concluye que existe correlación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Pucallpa en 2023. Puesto que se encontró un coeficiente de correlación de Rho=0.411, acompañado de un valor p=0.000, lo que indica una correlación positiva moderada y significativa.
- Se concluye que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con el rendimiento laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Pucallpa durante 2023. Puesto que se observa nuevamente una correlación positiva moderada y significativa, con un coeficiente de Rho=0.215 y un valor p=0.000.
- Se concluye que la motivación extrínseca tiene una relación significativa con el rendimiento laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Pucallpa durante 2023. Puesto que indican también una correlación positiva moderada y significativa, con un coeficiente de Rho=0.523 y un valor p=0.000.
- Se concluye que las mejoras laborales se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023. Puesto que muestra una correlación positiva media y significativa, con un coeficiente de Rho=0.237 y el p-valor= 0.000.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere utilizar un instrumento que evalúe el rendimiento desde la perspectiva del supervisor inmediato o jefe de cada trabajador. Esto es importante porque los empleados suelen valorar su propio desempeño según su propia visión, lo que puede llevar a pasar por alto ciertos aspectos que no son evidentes para ellos. Por esta razón, se aconseja medir el rendimiento laboral tanto desde una perspectiva vertical como horizontal.
- Se recomienda fomentar en todos los miembros de la organización la implementación de estrategias que incentiven a los empleados hacia una mayor productividad. Esto debería convertir a la productividad en un motor de estímulos para los colaboradores, favoreciendo así el logro de objetivos compartidos por toda la institución.
- Se aconseja el diseño de planes de incentivos para el personal que consideren factores externos, como actividades recreativas grupales, que promuevan la camaradería entre compañeros.
- finalmente, se recomienda llevar a cabo un proceso para identificar las necesidades de capacitación basado en un modelo de competencias. Este modelo se fundamenta en una serie de características que están asociadas con un rendimiento sobresaliente en los distintos puestos de trabajo. Aparte de las habilidades, conocimientos y experiencia, también hay otras cualidades significativas a considerar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfonso & Guillermo Westreicher (2020). *Visión de una empresa*. Blog Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/vision-de-una-empresa.html

Aliaga Gastelumendi R. (2018). *¿Cómo medir la productividad en el sector salud?* Blog Conexiónesan. https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-medir-la- productividad-en-el-sector-salud

Álvarez Martínez JA & Rojas Ochoa JJ (2021). *La motivación intrínseca y extrínseca en el aprendizaje del idioma inglés: un estudio de caso en estudiantes universitarios de la ciudad de Medellín*. Blog Eumed.net. https://www.eumed.net/es/revistas/atlante/2021-mayo/motivacion-intrinseca-extrinseca

Bendezú, B & Ugarte, B (2020). Motivación y compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora-410 hospital de Quillabamba – Provincia de la Convención – 2020(Repositorio Institucional) https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4231

Bravo, L (2019). Motivación del personal administrativo en el GAD del Cantón Vinces. (Repositorio Institucional) http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5662/-E-UTB-FAFI-ING-COM-00290.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabezas Nima, ZP, & Vasquez Huangal, de Valverde, MY (2022). *Motivación intrínseca y rendimiento laboral de los trabajadores del área de ventas de un laboratorio farmacéutico, Lima, 2022.* [Repositorio institucional]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98471

Casimirri T., & Yildirim, S. (2020). Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of its importance for workplace outcomes. Career Development International, 25(5), 467-490.

Della, S., y Pope, D. (2016). What motivates effort? evidence and expert forecasts.

Cambridge. National Bureau of Economic Research, 2(3), 17-61. http://dx.doi.org/10.3386/w22193

Douglas da Silva (23 de julio 2021). *Reconocimiento laboral: el poder de los empleados felices.* Articulo web Content & SEO Associate. https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral/

Equipo Editorial (06 de enero 2021). *Tipos de investigación*. En: Significados.com. Obtenido de: https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/

Escarate Camacho SD, & Infante Garcia, KL (2023). *Motivación extrínseca y rendimiento laboral de los colaboradores de la CMAC - Sullana del Distrito* Aguas *Verdes- Zarumilla Tumbes, 2023. [*Repositorio institucional]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115110

Girón Palomo, C. (2018). *Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018*. [Repositorio institucional]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23175

González Gutiérrez F.; López Narváez L. & Blanco Romero L. (s.f.). *Seguridad laboral*: *Cartilla laboral* (PDF).

Guest Author (2019). ¿Qué es la innovación? Blog Rockcontent https://rockcontent.com/es/blog/creatividad-e-innovacion/

Hernández, A. (2019). La Motivación base fundamental en el proceso enseñanza aprendizaje. *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería, 7(*2), 57–61. https://doi.org/10.15649/2346030X.569

Jackson, J. (2019). New Insights into the Equilibrium Model of Work Motivation: The Contribution of Social Exchange. Journal of Management, 45(6), 2373–2404.

Kramer, S. (2012). The progress principle: Using small wins to ignite joy, engagement, and creativity at work. Harvard Business Review Press. 2(3), 28-46.

Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat (5 de marzo 2001). *Desarrollo profesional.* Obtenido de https://www.gestiopolis.com/desarrollo-profesional/

Llauradó Oriol (12 de diciembre 2014). *La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla.* Web: Netquest.com

Loaiza G.A. (2020). *El balanced scorecard en la gestión de salud.* (PDF).

López Ibort, N.; Gascón Catalán, A. & De Luis Carnicer P. & Roche Roche M. (2018). *Relaciones interpersonales claves en el liderazgo de los mandos intermedios de enfermería.* [Repositorio institucional]. https://zaguan.unizar.es/record/89869

Moraes Morelli, D. (2019). *Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad.* Web: Dialnet. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7474844

Murillo Castro, SX (2014). *Publicación: La Influencia de las Condiciones Laborales en el Rendimiento laboral de los trabajadores de Vanipubli Ecuatoriana S.A.* [Repositorio institucional]. https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/428aa086-4056-486b-9787- c4ba789e43f5

MVCS (2019). *Conoce todos nuestros avances sobre la implementación del subsistema de gestión de rendimiento en nuestra institución.* (PDF).

Naciones Unidas (s.f.). La ciencia de la empatía. Obtenido de: https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/super-skills/empathy.html.

Ospina, S., Quiroz, E., Villavicencio, E., y Arias, G. (2023). Autoeficacia y engagement desde la perspectiva de género. *Equidad y Desarrollo, 1* (41), 6-20.

Palacios, D., Villamrin, W., Villafuerte, W & Ponce, J (2019). El clima laboral y su relación con el rendimiento del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí – Ecuador (Repositorio académico) https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/rendimiento-personal- administrativo.html

Peiró R. & López JF. (2021). *Desarrollo personal.* Blog Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-personal.html

Peiró R. (2020). *Retroalimentación.* Blog de Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/retroalimentacion.html

Pérez-León G. 2022). *¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?* Web LinkedIn. Obtenido de: https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa- de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n-

Perret Ricardo & Vinasco Zohe (2016). *El secreto de la motivación*. https://tstr-tstr-fuwk.squarespace.com/s/El-Secreto-de-La-Motivacion-WEB.pdf

Pinzón Espitia O. (2014). *Liderazgo en los servicios de salud*. Web Dialnet. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6635354

Piscoya Vidaurre MF, & Cárdenas Castro Y.N. (2022). *Condiciones laborales del trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope, Lambayeque, 2021*. [Repositorio institucional]. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6938

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018). *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores*. Web gobierno de México. https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion- para-las-y-los-trabajadores?idiom=es

PUCP (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. (PDF).https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf

Pulakos, E., Mueller, R., Arad, S., y Moye, N. (2015). Performance management can be fixed: An on-the-job experiential learning approach for complex behavior change. Industrial and Organizational Psychology, 8(1), 51-76.

Quiroa Myriam (2021). *Eficiencia de la producción.* Blog de Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/eficiencia-de-la-produccion.html

Ráez, M., y Herrera, D. (2009). Teorías contemporáneas de la motivación: una perspectiva aplicada. *Revista de Psicología,* 27(1), 311-316. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337829513006

Ramos Flores J. (2022). *La investigación pura o básica y la investigación aplicada en el campo jurídico.* Web: Pasión por el derecho. Obtenido de: https://lpderecho.pe/investigacion-pura-o-basica-investigacion-aplicada-campo- juridico/

Redator Rock Content (2021). Que es productividad en el trabajo y como medirla. https://rockcontent.com/es/blog/productividad-en-el-trabajo/

Romano Castillo, LG (2022). *Motivación y el rendimiento laboral del personal de la empresa municipal inmobiliaria de Lima S.A. de la municipalidad metropolitana de Lima, 2021.* [Repositorio institucional].

Sánchez, N. (2021). Motivación: una revisión conceptual (Generación de contenidos impresos N°6). Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. vol. 33 (2),153-170. https://doi.org/10.16925/gcnc.18

Serpa, C (2022). Calidad de los servicios y rendimiento laboral del personal administrativo de la clínica san Bartolomé distrito de Huacho, 2021(Repositorio Institucional) https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7239

Sousa Valmi D.; Driessnack Martha & Costa Mendes I. A. (2007). *Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa.* Web: Scielo 25 Brasil. Obtenido de: https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?lang=es

Stec (9 de diciembre 2020). *¿Por qué es importante para el personal de salud estar contante capacitado?* Blog de In formación continua.

Tafur Puente, RM; Soriano Talavera, RL; Huamán Robles, SP (2021). *Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales*. (PDF). https://www.redalyc.org/journal/5709/570967307011/570967307011.pdf

Tapia Gallegos JA (2023*). ¿Qué es la Dirección y cuáles son sus elementos?* Blog de Linkedin. https://es.linkedin.com/pulse/que-es-la-direcci%C3%B3n-y-cuales- son-sus-elementos-tapia-gallegos-medt

Thorpe Richard & Holloway Jacky (2010). *La gestión del rendimiento: perspectiva multidisciplinares*. (PDF). https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documen/adjuntos/Gestion_del_Rendimiento.pdf

Vega Cuyo MC, & Castillo Siguencia RM (2020) Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga. *Artículo científico la Uinvestiga, 7*(2): pp.39 -52. Disponible en: https://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478

ANEXOS

Anexo N^{0}1: *Matriz de consistencia*

FACTORES MOTIVACIONALES Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2023.					
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis General**	**Variables**	**Dimensiones**	**Indicadores**
¿Existe relación entre los factores motivacionales y el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023?	Determinar si existe relación entre los factores motivacionales y el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.	Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.	**FACTORES MOTIVACIONALES**	Motivación Intrínseca	Reconocimiento
					Desarrollo Personal
					Logros
PROBLEMA ESPECÍFICO N°1	**OBJETIVO ESPECÍFICO N°1**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°1**		Motivación Extrínseca	Seguridad Laboral
¿La motivación intrínseca se relaciona con el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023?	Precisar si la motivación intrínseca se relaciona con el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.	La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.			Relaciones Interpersonales
					Supervisión
PROBLEMA ESPECÍFICO N°2	**OBJETIVO ESPECÍFICO N°2**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°2**		Mejoras Laborales	Innovación y Creatividad
					Participación Activa
					Productividad
¿La motivación extrínseca se relaciona con el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023?	Explicar si la motivación extrínseca se relaciona con el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.	La motivación extrínseca se relaciona significativamente con el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.	**RENDIMIENTO LABORAL**	Liderazgo	Visión y dirección
					Influencia
					Empatía
PROBLEMA ESPECÍFICO N°3	**OBJETIVO ESPECÍFICO N°3**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°3**		Capacitación	Retroalimentación
¿Las mejoras laborales se relacionan con el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023?	Identificar si las mejoras laborales se relacionan con el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.	Las mejoras laborales se relacionan significativamente con el rendimiento del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2023.			Participación
					Aplicación en el trabajo
				Nivel de Producción	Compromiso Institucional
					Eficiencia de la Producción
					Desarrollo Profesional

Anexo N^{0}2:
Cuestionario sobre factores motivacionales

Estimados trabajadores del hospital regional de Pucallpa, el presente cuestionario tiene como propósito recopilar información relevante sobre los factores motivacionales, el cuestionario es anónimo, por lo tanto, no se les pedirá sus datos. Leer detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los casilleros del cuadro respectivamente con una (X) de acuerdo con su respuesta.

Dónde: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre =5.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Motivación intrínseca					
1	P1. ¿El personal administrativo del hospital recibe algún tipo de bonificaciones basadas en su desempeño y logros?					
2	P2. ¿El hospital ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo profesional al personal administrativo para motivar su crecimiento y progreso?					
3	P3. ¿Se promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo para motivar al personal administrativo del hospital?					
4	P4. ¿El hospital regional fomenta la participación del personal administrativo en la toma de decisiones y la resolución de problemas?					
5	P5. ¿En el hospital regional se ofrecen oportunidades de crecimiento y ascenso para motivar al personal administrativo a alcanzar sus metas profesionales?					
	Dimensión 2: Motivación extrínseca					
6	P6. ¿Cree usted que se promueve un equilibrio entre el trabajo y la vida personal para garantizar el bienestar y la satisfacción del personal administrativo del hospital?					
7	P7. ¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal administrativo y se les proporciona retroalimentación constructiva para motivar su mejora continua?					
8	P8. ¿El hospital regional otorga reconocimientos públicos al personal administrativo por su trabajo y contribuciones?					
9	P9. ¿Cree usted que el hospital regional de Pucallpa cuenta con un sistema flexible con respecto a los horarios de trabajo o la posibilidad de trabajar desde casa?					
	Dimensión 3: Mejoras laborales					
10	P10. ¿Se realizan mejoras en la infraestructura y equipamiento de las áreas de trabajo del personal administrativo para garantizar un ambiente cómodo y eficiente?					

11	P11. ¿El hospital establece programas de bienestar y salud para promover el bienestar físico y emocional del personal administrativo?					
12	P12. ¿Se realizan ajustes salariales y beneficios adicionales para garantizar una remuneración justa y competitiva para el personal administrativo del hospital?					
13	P13. ¿Se establecen programas de mentoría y desarrollo de liderazgo para fomentar el crecimiento profesional del personal administrativo?					

Anexo N[03] 3:

Cuestionario sobre rendimiento laboral

Estimados trabajadores del hospital regional de Pucallpa, el presente cuestionario tiene como propósito recopilar información relevante sobre el rendimiento laboral. Leer detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los casilleros del cuadro respectivamente con una (X) de acuerdo con su respuesta. Dónde: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre =5.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Liderazgo					
1	P1. ¿Cree usted que se establecen objetivos estratégicos alineados con la visión y dirección del hospital?					
2	P2. ¿Usted cree que el hospital emplea estrategias efectivas para influir en la implementación de cambios y mejoras?					
3	P3. ¿Usted cree que los empleados deldemuestran hospital empatía hacia el mismo personal y los pacientes?					
4	P4. ¿Se promueve un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso donde se valora la diversidad y se fomenta la empatía?					
5	P5. ¿Se esfuerzan por comprender las perspectivas y sentimientos de los demás antes de tomar decisiones o dar algún tipo de retroalimentación?					
	Dimensión 2: Capacitación					
6	P6. ¿El hospital brinda algún tipo de Capacitación adecuada y oportuna al personal para desarrollar sus habilidades y conocimientos?					
7	P7. ¿Cree que se promueve la participación activa del personal en la identificación de sus necesidades de capacitación y desarrollo?					
8	P8. ¿Se promueve la participación del personal en actividades de aprendizaje colaborativo, como grupos de estudio o proyectos conjuntos que realiza el hospital?					
9	P9. ¿Se establecen canales de comunicación abiertos y transparentes para que el personal pueda expresar sus ideas y sugerencias sobre la capacitación?					
	Dimensión 3: Nivel de producción					
10	P10. ¿Cree usted que el personal del hospital muestra falta de compromiso o falta de interés en el cumplimiento de las responsabilidades laborales?					
11	P11. ¿usted cree que se implementan acciones correctivas y preventivas para mantener y mejorar la eficiencia de la producción?					

12	P12. ¿El hospital regional brinda oportunidades de desarrollo profesional para mejorar sus habilidades y conocimientos?					
13	P13. ¿Cree usted que se descuidan las oportunidades de desarrollo profesional debido a la falta de interés o compromiso por parte del hospital regional?					