



UNIVERSIDAD **AUTÓNOMA** DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y

FINANZAS

TESIS

Motivación y desempeño laboral en colaboradores
administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cultura y organización

PRESENTADO POR

Magallanes Crisóstomo, Jorge Luis

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

ASESOR

Dr. Campos Martínez, José Jorge

<https://orcid.org/0009-0003-9533-0554>

Chíncha, Perú, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 07 de noviembre del 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
Decano de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, **MAGALLANES CRISOSTOMO, JORGE LUIS**, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

☐

TESIS

☒

TITULADO:

"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ CHINCHA, 2025"

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,


Dr. Jose Jorge Campos Martinez
CODIGO ORCID: 0009-0003-9533-0554
DNI: 21802665

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

NO REDACTADO EN ESTA
ACTA Y CERTIFICADO
LA FIRMA LAS NO
EL CONTENIDO

Yo, **MAGALLANES CRISOSTOMO, JORGE LUIS**, identificado con DNI N°43647637, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Administración y Finanzas, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: **"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ CHINCHA, 2025"**, declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

17%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 28 de noviembre de 2025


Magallanes Crisostomo Jorge Luis
DNI N° 43647637

CERTIFICO: Que la Firma que antecede
corresponde a: Magallanes Crisostomo Jorge Luis
identificado(a) con DNI: 43647637
Se redactado, solo se permite la forma legal
del contenido de acuerdo al Art. 206 del D. Ley 27444
Chincha, 3.º ENE 2025

ROSA NARANJO VIZAMA

DEDICATORIA

A mi familia por el apoyo incondicional
en el proceso personal de superación
académica y laboral.

AGRADECIMIENTO

Al hospital San José de Chíncha, institución que me abrió las puertas para el desarrollo de esta investigación.

A la Universidad Autónoma de Ica, mi alma mater, por ser un espacio para el desarrollo personal y profesional

A mis docentes, quienes contribuyeron en mi proceso de formación profesional, brindándome retos académicos para el desarrollo de mis habilidades profesionales.

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló con la finalidad de determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chinda durante el año 2025, se desarrolló bajo una metodología de enfoque cuantitativo de tipo básica y diseño no experimental en una población conformada por 62 colaboradores administrativos del nosocomio seleccionado, asimismo se aplicó un muestreo censal quienes respondieron el cuestionario de motivación laboral y el cuestionario de desempeño laboral obteniendo los siguientes resultados:

Existe mayor población del sexo masculino esto se refleja en un 71% (44), asimismo se identificó que existe un nivel alto de motivación laboral y desempeño laboral en un 38.7% (24). Se concluyó que existe relación significativa aplicando la prueba de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0.449$; $p < 0.05$)

Palabras clave: motivación laboral, desempeño laboral, colaboradores, hospital

ABSTRACT

This study was conducted to determine the relationship between job motivation and job performance among administrative staff at San José de Chinda Hospital during the year 2025. It employed a basic quantitative methodology with a non-experimental design. The population consisted of 62 administrative staff members from the selected hospital. A census sampling method was used, and all participants completed the job motivation and job performance questionnaires. The results showed that the majority of the population was male, comprising 71% (44). Furthermore, 38.7% (24) of the participants demonstrated a high level of both job motivation and job performance. A significant relationship was found, as demonstrated by Spearman's rho correlation test ($\rho = 0.449$; $p < 0.05$).

Keywords: job motivation, job performance, staff, hospital

ÍNDICE GENERAL

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1. Descripción del problema	14
2.2. Pregunta de investigación general.....	15
2.3. Preguntas de investigación específicas	16
2.4. Objetivo General	16
2.5. Objetivos específicos.	16
2.6. Justificación e Importancia.....	16
2.7. Alcances y limitaciones.....	18
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1. Antecedentes.....	19
3.2. Bases Teóricas	25
3.3. Marco conceptual	32
IV. METODOLOGÍA	34
4.1. Tipo y nivel de la investigación.	34
4.2. Diseño de Investigación.....	34
4.3. Hipótesis general y específicas.	35
4.4. Identificación de las variables.	35
4.5. Matriz de operacionalización de variables	36
4.6. Población – Muestra	37
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	38
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	38

V. RESULTADOS	41
5.1. Presentación de Resultados	41
5.2. Interpretación de resultados	50
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	51
6.1. Analisis inferencial.	51
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
7.1. Comparación de resultados.	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	65
Anexo 01: Matriz de consistencia	66
Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos	67
Anexo 03: Ficha de validación de instrumentos de medición	72
Anexo 04: Base de datos.....	75
Anexo 05: Informe de Turnitin al 28% de similitud.....	76
Anexo 06: Evidencia fotográfica	77

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sexo de los colaboradores administrativos del hospital San Jose de Chíncha, 2025.....	41
Tabla 2. Distribución por edad de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.....	42
Tabla 3. Distribución por tiempo de servicio de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.	43
Tabla 4. Resultados de la dimensión motivación extrínseca de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.	44
Tabla 5. Resultados de la dimensión motivación intrínseca de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.	45
Tabla 6. Resultados de la dimensión habilidades interpersonales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.	46
Tabla 7. Resultados de la dimensión estándar del trabajo en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.	47
Tabla 8. Resultados de la motivación laboral personales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.	48
Tabla 9. Resultados del desempeño laboral personales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.	49
Tabla 10. Prueba de normalidad K-S.....	51
Tabla 10. Contrastación de la hipótesis general	52
Tabla 12. Contrastación de la hipótesis específica 1.....	53
Tabla 13. Contrastación de la hipótesis específica 2.....	54

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.....	41
Figura 2. Distribución por edad de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.....	42
Figura 3. Distribución por tiempo de servicio de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.	43
Figura 4. Resultados de la dimensión motivación extrínseca de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.	44
Figura 5. Resultados de la dimensión motivación intrínseca de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.	45
Figura 6. Resultados de la dimensión habilidades interpersonales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.	46
Figura 7. Resultados de la dimensión estándar del trabajo en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.	47
Figura 8. Resultados de la motivación laboral personales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.	48
Figura 9. Resultados del desempeño laboral personales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.	49

I. INTRODUCCIÓN

En años recientes, el impulso en el trabajo ha adquirido mayor importancia, convirtiéndose en un elemento fundamental que afecta el rendimiento laboral dentro de las empresas. Esta circunstancia surge de varios factores, particularmente aquellos vinculados con la atmósfera organizacional, las formas de liderazgo y el reconocimiento, lo que plantea un significativo reto para la administración de personal tanto a nivel local como internacional.

Sin lugar a duda, el impulso es una de las tácticas más eficaces para potenciar el rendimiento de los trabajadores, ya que no solo promueve la dedicación, sino que también ayuda a alcanzar las metas institucionales de manera más efectiva. Por esta razón, la relevancia de este estudio se centra en identificar los elementos que afectan la motivación en el trabajo, entender su vinculación con el rendimiento y examinar cómo las estrategias adecuadas pueden fortalecer ambas dimensiones en el personal administrativo de una institución sanitaria como el Hospital San José de Chíncha.

Por ende, el propósito de este proyecto es identificar si existe una relación entre la motivación y el rendimiento laboral en los empleados administrativos del Hospital San José de Chíncha durante el año 2025.

Este análisis utiliza un enfoque de investigación fundamental con el objetivo de crear nuevo conocimiento sobre las variables elegidas a través de su aplicación en ambientes laborales reales. En concreto, busca reunir información empírica que ofrezca una comprensión más detallada del entorno organizativo del Hospital San José de Chíncha. El estudio pretende evaluar las habilidades y estrategias de afrontamiento que muestran los empleados al enfrentarse a situaciones de alto estrés, así como investigar cómo manejan desafíos difíciles.

Los tipos de resultados que surgen bajo tales condiciones estresantes en sus respectivas áreas de trabajo.

Dado que este análisis es correlacional, su finalidad principal consiste en examinar, cuantificar y determinar el nivel y la esencia de la conexión entre las dos variables presentadas. Comprender esta relación ayudará a esclarecer cómo los niveles de estrés afectan el rendimiento, la toma de decisiones y la productividad general de los trabajadores. Además, identificar esta vinculación apoyará la creación de estrategias fundamentadas en datos que busquen mejorar las condiciones laborales, disminuir el estrés en el trabajo y fomentar un entorno organizacional más sano.

En resumen, se anticipa que los resultados de este análisis ofrecerán una nueva visión sobre la interacción interna de la institución. Suministrarán una base para el diseño de intervenciones, normativas y directrices que podrían aplicarse a medida que el proyecto avanza hacia su conclusión. De este modo, la investigación no solo enriquecerá el entendimiento actual sobre el estrés y el rendimiento en el trabajo, sino que también brindará sugerencias prácticas para promover la resiliencia, la productividad y el bienestar del personal de salud.

El autor.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El impulso en el trabajo es uno de los elementos esenciales en la administración del talento, dado que influye de manera directa en la dedicación, el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores. En un contexto empresarial cada vez más exigente, las organizaciones necesitan personal entusiasta que participe de manera efectiva en el alcance de las metas institucionales. Por otro lado, el rendimiento laboral se define como la medida de la eficacia y eficiencia con que los empleados ejecutan sus tareas, siendo un elemento fundamental para la excelencia de los servicios que ofrece cualquier entidad. ((Dolores Ruiz et al., 2023)

Una investigación llevada a cabo por Toala Zambrano y Mogro Rada, que fue publicada en 2019 por medio del Índice de Compromiso Global (GEI), tuvo como propósito analizar los grados de motivación en el trabajo en trece naciones alrededor del planeta. Los países incluidos en la evaluación fueron Estados Unidos, China, India, Brasil, Italia, Australia, Gran Bretaña, Alemania, Francia, Canadá, México, Argentina y España, con una muestra de más de 1000 empleados.

Los resultados revelaron que solo una pequeña parte de los trabajadores está verdaderamente comprometida y motivada con su empresa y su puesto. Los países con el mayor porcentaje de empleados plenamente motivados fueron Estados Unidos y China, ambos con un 19%, seguidos de India con un 17% y Brasil con un 16%. En general, esto demuestra que el compromiso y la motivación plenos en el trabajo son relativamente bajos a nivel mundial, lo que supone un reto importante para las organizaciones. (Toala y Mogro, 2021)

Un estudio de Bumeran muestra que el 81% de los especialistas en recursos humanos en Perú han observado que muchos empleados se aburren o sienten que sus tareas no se ajustan a sus habilidades, lo que genera desmotivación.

Además, el 93% de los trabajadores peruanos desea cambiar de trabajo debido a la falta de incentivos y desafíos profesionales, mientras que el 85% cree que la ausencia de desafíos impacta negativamente en su desempeño laboral. Entre las principales causas identificadas se encuentran la falta de reconocimiento, la monotonía y un ambiente laboral poco estimulante. (Stakeholders, 2024)

Un estudio realizado en 2024 en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica muestra que los niveles generales de motivación son moderados, con deficiencias notables en cuanto a incentivos financieros adecuados, reconocimiento y oportunidades de capacitación continua. Sin embargo, la mayoría de los empleados reportaron sentirse identificados con la organización.

Los hallazgos destacan que, en Ica, al igual que en otras partes del país, existen desafíos para fortalecer la motivación laboral que afectan directamente el desempeño. El estudio subraya la importancia de mejorar los sistemas de incentivos, las prácticas de reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional para impulsar la productividad regional. (Campos et al., 2024)

En el Hospital San José de Chincha, es importante el poder determinar el nivel de desempeño laboral por parte de los colaboradores administrativos, ya que al ser una institución prestadora de servicios de salud los procesos desarrollados de forma deficiente pudieran generar perjuicio a la salud de forma indirecta.

Por todo expuesto previamente se procedió a formular el problema de investigación.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre motivación y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chincha, 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el nivel de motivación laboral en los colaboradores administrativos con las habilidades Interpersonales en el hospital San José de chincha, 2025?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el nivel de motivación laboral en los colaboradores administrativos con el estándar de trabajo en el hospital San José de chincha, 2025?

2.4. Objetivo General

¿Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San Jose de Chincha, 2025?

2.5. Objetivos específicos.

Objetivo específico 1

¿Determinar la relación entre motivación laboral en los colaboradores administrativos con las habilidades Interpersonales en el hospital San José de Chincha, 2025?

Objetivo específico 2

¿Determinar la relación entre motivación laboral en los colaboradores administrativos con el estándar de trabajo en el hospital San José de Chincha, 2025?

2.6. Justificación e Importancia

Justificación

Justificación teórica: el estudio se desarrolla con el fin de averiguar la relación existente en la motivación y el desempeño laboral a través de

los trabajadores. Para ello se realizan referencias a investigaciones previas, lo que ayuda a que la investigación tenga validación.

Justificación metodológica: En estudio se aplicará el método científico mediante un diseño relacional en el ámbito de la investigación básica. Además, el proceso llevado a cabo servirá de referencia para futuros investigadores, contribuyendo al avance del conocimiento en este campo.

Justificación social: Esta investigación es socialmente relevante porque aborda factores que afectan directamente el bienestar y la productividad de los empleados. La baja motivación no solo impacta el desempeño individual, sino que también conlleva consecuencias negativas como menor compromiso, insatisfacción laboral y mayor rotación laboral. Al identificar la relación entre la motivación y el desempeño, este estudio contribuye al desarrollo de estrategias que fomentan un entorno laboral más saludable y satisfactorio. A largo plazo, mejorar la motivación mejora los resultados organizacionales y, aún más importante, apoya el desarrollo social de las comunidades al promover la estabilidad laboral, el crecimiento profesional y la calidad de vida general de los trabajadores y sus familias.

Importancia

Esta investigación es significativa porque su estudio permite demostrar la relación entre motivación y desempeño laboral del hospital san José de Chíncha. Al poder identificar cuáles son las barreras se podrán elaborar planes y estrategias, contribuyendo en gran medida la capacidad los trabajadores.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

El estudio tuvo un alcance temporal en el año 2025, así mismo su alcance geográfico se desarrollo en la provicia de Chincha, espcificamente en el Hospital San Jose.

Limitaciones

Las limitaciones mas resaltantes fueron al momento de desarrollar el procesamiento y análisis de la información ya que hubo dificultad en el tratamiento estadísticos, ello fue superado en el proceso de asesoría realizado en la universidad.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se ha podido ubicar trabajos que guardan relación indirecta con cada una de nuestras variables, siendo estos valiosos aportes:

3.1.1 Internacionales

Dolores Ruiz et al. (2023), publicaron un artículo titulado “La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso”, con el objetivo de determinar si existe relación entre la motivación y el desempeño laborales de los trabajadores en el sector salud en época pospandemia, con una regresión lineal simple, con un análisis ANOVA, con una metodología cuantitativa, se aplicó en una población compuesta de 31 trabajadores del área médica ,la muestra es estadística, al ser aleatoria simple, como instrumento se usó dos cuestionarios basándose en las variables de la investigación , obteniendo como resultado una correlación positiva entre las variables objeto de estudio, concluyendo que la motivación laboral sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

(Abbas et al., 2021)) en la revista Internacional de Liderazgo Organizacional presentaron un artículo titulado Examining the Role of Motivation and Reward in Employees' Job Performance through Mediating Effect of Job Satisfaction: An Empirical Evidence que se basa en los principios de la teoría del refuerzo de la motivación y la teoría de la autodeterminación, examinando cómo la motivación y las recompensas influyen en el desempeño laboral de los empleados. La motivación y las recompensas se analizan desde perspectivas intrínsecas y extrínsecas, mientras que el desempeño laboral se evalúa en términos del desempeño de la tarea y el desempeño contextual. El estudio también explora el papel mediador de la satisfacción laboral entre la motivación, las recompensas y el desempeño laboral. Utilizando una escala

Likert de cinco puntos, se recopilaron datos de personal directivo y no directivo que trabaja en organizaciones de fabricación y servicio. Una técnica de muestreo de conveniencia no probabilístico arrojó 422 respuestas empíricas. Los datos se analizaron utilizando modelos de ecuaciones estructurales. Los hallazgos revelaron que las recompensas y la motivación tienen un efecto positivo y significativo en el desempeño laboral del empleado. Sin embargo, el análisis dimensional mostró que la motivación intrínseca y extrínseca tienen un efecto insignificante en el desempeño contextual. Además, los resultados confirman que la relación entre las recompensas, la motivación y el desempeño laboral está mediada por la satisfacción laboral. Este estudio proporciona información valiosa para la alta dirección de empresas manufactureras y de servicios sobre cómo mejorar la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados mediante la aplicación de diferentes estrategias de motivación y recompensa en organizaciones de distintos tamaños.

(Dalilah Dahlan et al., 2025), en la revista Internacional de Investigación e Innovación en Ciencias Sociales (IJRISS) Presenta su artículo de investigación titulado “Explorando la relación entre la motivación de los empleados y el desempeño laboral: Perspectivas de los empleados del Consejo Deportivo del Estado de Terengganu”, este estudio tuvo como objetivo examinar la relación entre la motivación de los empleados y el desempeño laboral en el Consejo Estatal de Deportes de Terengganu (MSNT). Como población la investigación se centró en 113 empleados del Consejo Estatal de Deportes de Terengganu (MSNT), su metodología se adoptó un diseño de investigación cuantitativo, como técnica se usó la encuesta y se implementó un cuestionario como instrumento compuesto por 61 ítems que medía tanto la motivación como el desempeño laboral, los resultados demostraron una relación clara y positiva entre la motivación de los empleados y el desempeño laboral y se concluyó que los empleados más motivados para desempeñar sus funciones tienden a alcanzar niveles de desempeño más altos.

Vo et al. (2022), a través del Centro Nacional de Información Biotecnológica mostraron un artículo de investigación titulado “Work Motivation: The Roles of Individual Needs and Social Conditions” se realizó con el Objetivo de profundizar en la comprensión de la motivación laboral individual, los autores investigaron la influencia de la competencia, la autonomía y las relaciones sociales en la motivación laboral de los empleados. Además, el estudio examinó los factores moderadores a nivel nacional en estas relaciones individuales, la investigación utilizó como población los datos de 32.614 personas de 25 países, obtenidos de la Encuesta Mundial de Valores (WVS), usando una metodología cuantitativa transnacional. Su empleo el cuestionario como técnica, y como instrumento el modelado lineal jerárquico (HLM) basado en las respuestas de la Encuesta Mundial de Valores. Los resultados mostraron que la autonomía y las relaciones sociales influyeron positivamente en la motivación laboral, mientras que la competencia mostró un efecto negativo. Además, las asociaciones a nivel individual se vieron moderadas por factores a nivel nacional, como la afiliación religiosa, la participación política, la orientación humana. En conclusión, el estudio analizó sus contribuciones teóricas, sus implicaciones prácticas y sus direcciones para futuras investigaciones, ofreciendo información valiosa sobre cómo interactúan los factores a nivel individual y de país para dar forma a la motivación laboral.

3.1.2 Nacionales

(Daniel Tuya-Ramírez et al., 2025), realizaron una investigación titulada “Relación entre gestión del talento humano, motivación y desempeño laboral en un Hospital público peruano” con el objetivo de determinar la relación existente entre la gestión del talento humano, la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital público de Huaraz, Perú. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo aplicada y correlacional, con una muestra de 86 trabajadores, usando la encuesta como técnica de recolección de la información y un cuestionario como instrumento, los resultados revelaron una correlación positiva y significativa entre la gestión del talento humano, la motivación y las dimensiones de desempeño de tareas,

conductas contraproducentes y desempeño contextual, todo con un nivel de significancia de $p = 0,000$ y un nivel de confianza del 95%.

(Zuñiga & Vanessa, 2023), ofreció un proyecto en la ciudad de Lima Perú, titulada “La Motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una Institución de Educación Superior de Lima, con enfoque global, 2023”, con el objetivo de determinar la relación entre motivación y desempeño laboral del objeto en estudio, la metodología que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue del tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de un alcance descriptivo correlacional, de método hipotético deductivo, de diseño no experimental y corte transversal. La población de la investigación es de 1149 empleados de la misma universidad y se utilizó una muestra de 289 empleados, se utilizaron 24 preguntas para la recopilación de datos, los resultados concluyeron que, si existe una relación significativa entre las variables motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una Institución de Educación Superior de Lima, ya que se obtuvo un Chi – cuadrado de Pearson de 277.082 y un coeficiente correlacional de 0.700 lo cual indica una relación considerable.

(Académico et al., 2019), dio a conocer su investigación en la ciudad de Junín titulada “Impacto de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Junín 2019”, con el **objetivo** de analizar los instrumentos de motivación que tiene el gobierno regional de Junín, y como mide el desempeño de sus colaboradores, la **metodología** que se empleo fue cuantitativa, en una **población** de 30 trabajadores de diversas áreas, se utilizó la encuesta como **técnica** de recolección y en un cuestionario de 30 preguntas como **instrumentó**, obteniendo como **resultado** que la motivación es de ($p=0.649$) y la satisfacción laboral es de ($p=0.668$) dejando claro que si existe una relación entre las variables, **concluyendo** que la motivación tiene una relación directa con el desempeño laboral.

(Bravo et al., 2021), expuso su estudio titulado “Nivel De Desempeño Laboral De Los Colaboradores En el área De Seguridad Ciudadana De La Municipalidad

Provincial De Chiclayo, 2020” con el **objetivo** de determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, la investigación presentada es del tipo descriptivo no experimental, usando como **técnica** la encuesta y un cuestionario como **instrumento**, siendo aplicado en una **muestra** de 152 trabajadores. Como **resultado**, se encontró que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bajo, con una puntuación del 45 %. En la dimensión de conocimientos, el nivel también es bajo, con un 52 %, mientras que las habilidades personales son igualmente bajas, con un 45 %. Sin embargo, los hallazgos indican que la iniciativa se encuentra en un nivel medio, con una puntuación del 57 %.

3.1.3 Regionales

(Iglesias, 2017), presento una investigación titulada “Factores Motivacionales y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017” con el objetivo de determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica, sede San Isidro, 2017, la investigación es del tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional, en una población de 30 trabajadores de la sede San Isidro, en la muestra se consideró la misma cantidad de la población, usando un muestreo censal, se usó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento para la recolección de la información, se obtuvo como resultado que la relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores, concluyendo que existe relación significativa entre la dimensión motivación intrínseca y el desempeño laboral $r = 0,675$.

(Legua, 2023), presento una tesis titulada “La Gestión Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de la Empresa Ica Blueberries de Ica, Año 2019” con el objetivo de determinar la relación entre la gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ica Blueberries de Ica, con diseño metodológico del tipo básico, de nivel

descriptivo correlacional, con método hipotético-deductivo, en una muestra censal para 200 colaboradores, se usó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento para la recolección de la información, obteniendo como resultado la relación significativa entre las variables en estudio, concluyendo que la gestión organizacional adecuada va de la mano de un buen desempeño laboral.

(Maria Ysabel Garcia Alvarez ASESOR & Rafael Guillén Valle, 2017) , expuso su estudio titulado “Cultura organizacional, motivación y la satisfacción laboral del personal de una municipalidad de Ica”, con el objetivo de conocer la relación que existe entre la cultura organizacional, la motivación y la satisfacción laboral del personal de una municipalidad de Ica, con una metodología transversal, no experimental, descriptiva correlacional y cuantitativa, la población estuvo constituida por los trabajadores de la municipalidad, mediante la técnica de opinión de expertos con una técnica de muestreo no probabilístico, se consideró la validez de contenido mediante el juicio de expertos, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, para la confiabilidad de los instrumentos se usó el Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado la relación que existe entre la cultura organizacional, la motivación y la satisfacción laboral del personal de una municipalidad de Ica, Concluyendo que existe una correlación positiva entre las variables la cultura organizacional, la motivación y la satisfacción laboral.

(Zavaleta Ferré et al., 2022), presento un proyecto titulado “Clima Laboral Y Desempeño Del Colaborador En El Área De Alimentos Y Bebidas De La Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica” con el objetivo de determinar si el clima laboral influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021. Usando una metodología cuantitativa del tipo descriptivo, con un diseño explicativo secuencial, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, en una población de 50 individuos, obteniendo como resultado que el nivel de influencia entre las variables independiente Clima laboral y dependiente Desempeño del colaborador es un Rho de 0.588, concluyendo que el clima

laboral si influye en el desempeño del trabajador, pero no de manera significativa sino de manera moderada.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Definición sobre la motivación laboral

La motivación laboral se refiere a la capacidad de una organización para alentar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o modificar su desempeño o comportamiento mediante el uso de incentivos. (Qualtrics, 2025)

La motivación laboral se refiere al deseo o la disposición de una persona a esforzarse en su trabajo o ámbito profesional. En el ámbito de la psicología, se describe como un conjunto de energías activas que emergen dentro de la persona en conexión con el contexto cultural, social y organizacional del entorno laboral. (Marytere Narvaez, 2025)

La motivación en el trabajo se refiere al nivel de esfuerzo, dedicación y originalidad que los trabajadores contribuyen cada día a una empresa. También se refiere a la capacidad de incentivar a los empleados a mantener, mejorar, desarrollar o modificar su rendimiento o comportamiento mediante incentivos. (Paritripti, 2024)

La motivación laboral se refiere al impulso interno que tienen los empleados para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades en el trabajo lo mejor que puedan. (Alma Mejia, n.d.)

La motivación laboral es la capacidad de fomentar y mantener una actitud positiva en el empleado, permitiéndole encontrar satisfacción en su trabajo profesional. (Administrador CEUPE, 2024)

- La motivación laboral se refiere a los factores internos y externos que impulsan la voluntad y la energía de una persona para permanecer

comprometida y productiva en su puesto. Abarca las influencias psicológicas que moldean el comportamiento de una persona en el trabajo en términos de dirección, esfuerzo y persistencia, combinando elementos intrínsecos como la realización personal con incentivos extrínsecos como la remuneración o el reconocimiento. Es un factor clave del rendimiento, la dedicación y la innovación de los empleados, y contribuye significativamente al éxito organizacional.

Teorías:

La Teoría de los Dos Factores de Herzberg, también conocida como Teoría de la Motivación y la Higiene, fue desarrollada por el psicólogo Frederick Herzberg en 1959 para explicar mejor el comportamiento en el lugar de trabajo. Según esta teoría, existen dos conjuntos de factores que influyen en la satisfacción y la motivación laboral:

Factores de higiene: Son elementos vinculados al entorno laboral y a las condiciones básicas que deben darse para evitar la insatisfacción. Algunos ejemplos son un salario justo, las condiciones físicas de trabajo, las políticas de la empresa y las relaciones con compañeros y supervisores. Cuando estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción; sin embargo, su presencia por sí sola no crea motivación, sino que la elimina.

Factores motivadores: Están vinculados al contenido del trabajo en sí y tienen la capacidad de generar satisfacción y motivación genuinas. Incluyen el reconocimiento de los logros, la sensación de logro, la responsabilidad, las oportunidades de crecimiento profesional y las tareas atractivas o desafiantes. Estos factores impulsan el compromiso, la creatividad y el rendimiento.

La conexión entre la Teoría de los Dos Factores de Herzberg y la motivación laboral reside en su clara identificación de los elementos del entorno laboral que influyen en la satisfacción y el compromiso de los empleados. Según Herzberg, mantener la motivación de los empleados requiere algo más que

simplemente evitar la insatisfacción abordando cuestiones como el salario, las condiciones laborales o las relaciones interpersonales (factores de higiene). Es igualmente importante fomentar activamente factores que generen satisfacción y motivación genuinas, como el reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades de crecimiento profesional (factores motivadores). (Salesforce LATAM Blog, 2022)

3.2.2 Definición sobre el desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere a la forma en que un individuo lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el lugar de trabajo, evaluando aspectos como la calidad, la eficiencia, la productividad y la capacidad para cumplir con los plazos y objetivos establecidos.(Daniel Martin, 2023)

De acuerdo con Chiavenato, el rendimiento en el trabajo se refiere al conjunto de acciones y comportamientos que exhiben los trabajadores, los cuales son fundamentales para lograr las metas de la organización, incluyendo tanto la efectividad como la contento en el empleo.(Dominguez et al., 2009)

Palaci (2005) sostiene que la labor realizada es el aporte que una persona contribuye a la entidad mediante sus comportamientos ejecutados en un tiempo específico, respaldando de esta manera la efectividad de la organización.(Pedraza et al., 2010)

El rendimiento en el trabajo tiene que ver con la efectividad y la habilidad con la que un trabajador ejecuta sus funciones y apoya las metas de la empresa, actuando como un elemento esencial para medir el éxito y promover el desarrollo profesional.(Bizneo, 2025)

De acuerdo con varias investigaciones, la eficacia en el trabajo abarca las conductas y actividades evaluables que realizan los trabajadores para generar resultados para la organización, fundamentándose en sus competencias y talentos.(Coy Doria William René, 2023)

El desempeño laboral se refiere a la eficacia con la que un empleado desempeña las tareas, deberes y responsabilidades asignadas a su puesto. Indica la eficacia y eficiencia con la que una persona contribuye al logro de las metas y objetivos de una organización, considerando la calidad, la cantidad y la puntualidad de su trabajo.

Teorías:

La Teoría de Expectativas de Vroom, desarrollada por Victor Vroom en la década de 1960, establece que la motivación de un empleado para esforzarse en su trabajo depende de tres componentes clave: expectativa, instrumentalidad y valencia.

Expectativa: La creencia de que el esfuerzo personal conducirá a un excelente desempeño; es decir, si el empleado se esfuerza, podrá alcanzar las metas deseadas. Esta confianza se ve influenciada por factores como las habilidades, los recursos y el apoyo.

Instrumentalidad: La percepción de que un buen desempeño será recompensado. Esto depende de la justicia y transparencia de los sistemas de recompensas de la organización.

Valencia: El valor que un empleado otorga a la recompensa o beneficio recibido, ya sea un aumento, reconocimiento, desarrollo profesional u otra forma de gratificación.

La fórmula básica que resume la teoría es:

Motivación = Expectativa × Instrumentalidad × Valencia

Esto significa que, si alguno de estos tres elementos es bajo o está ausente, la motivación se reducirá significativamente o incluso se perderá.

En relación con el desempeño laboral, la teoría sugiere que los empleados estarán más dispuestos a esforzarse y a rendir mejor si creen que su esfuerzo les traerá buenos resultados, que estos serán recompensados y que la recompensa realmente les importa. Por lo tanto, una gestión eficaz de las expectativas, los sistemas de incentivos y el reconocimiento puede mejorar considerablemente el rendimiento organizacional.(Villar Bernardo, 2025)

Dimensiones

Dimensiones en la variable motivación laboral

Motivación intrínseca: La motivación intrínseca se refiere al impulso interno o deseo personal que lleva a una persona a participar en una actividad por el disfrute, la satisfacción o el interés que le proporciona, sin depender de recompensas o incentivos externos. Surge desde el interior del individuo y se fundamenta en elementos como el interés, la aspiración de adquirir conocimientos, la capacidad de autodirección y la percepción de eficacia. Este tipo de impulso está profundamente relacionado con el crecimiento personal y la independencia, y juega un papel clave en la promoción de una autoimagen positiva y el bienestar integral.(Team Asana, 2025)

Motivación extrínseca: Un movimiento que incita a un individuo a llevar a cabo una acción con el fin de conseguir una recompensa o eludir un resultado negativo externo. Dicho de otra manera, la motivación surge de elementos que están fuera de la propia actividad. Ejemplos habituales abarcan el empleo para recibir un sueldo, el estudio para alcanzar calificaciones altas o el cumplimiento de deberes para obtener aprobación o elogios. Este tipo de impulso a menudo se vincula con recompensas concretas como efectivo, galardones o reconocimiento, así como con la prevención de posibles sanciones.(Santander Universidades, 2021)

Dimensiones en la variable desempeño laboral

Habilidades interpersonales: Conjunto de habilidades y capacidades que permiten a una persona interactuar eficazmente con los demás. Involucran la habilidad de entender, dialogar y trabajar juntos de manera fluida y apropiada para cada situación, tanto en ambientes sociales como en los laborales. Estas competencias están fundamentadas en el reconocimiento de las propias emociones, pensamientos y requerimientos, así como en los de otros, lo que promueve relaciones constructivas y efectivas.(Pearson Higher Education, 2023)

Estándar de trabajo: Se define como el nivel en el que las actividades cumplen con las normas y condiciones previamente establecidas. Muestra la habilidad para lograr resultados que respondan a las necesidades y expectativas de los consumidores o usuarios finales. Esto conlleva ofrecer productos o servicios que se alineen con los estándares de calidad, sean confiables, se entreguen a tiempo y cumplan con las especificaciones técnicas y funcionales. También incluye asegurar la satisfacción del cliente y la mejora continua en el proceso de entrega. En resumen, la calidad del trabajo significa la búsqueda de la excelencia en la ejecución de las actividades y la obtención de resultados que se ajusten a las expectativas y criterios definidos.(Euroinnova Business School S.L., 2025)

Factores relacionados con la motivación y el desempeño laboral

Conceptualización de la motivación laboral:

El compromiso en el trabajo se relaciona con los factores internos y externos que fomentan y dirigen la conducta de un individuo hacia la ejecución de labores. Se trata de un sistema mental que define la manera en que se asignan el esfuerzo y los recursos a diferentes actividades, influyendo en la atención, la energía y la tenacidad en las tareas. La motivación puede provenir intrínsecamente de la satisfacción e interés personal, o

extrínsecamente de incentivos externos como la remuneración o el reconocimiento. Los empleados motivados generalmente demuestran mayor creatividad, participación y productividad en sus funciones.(Zuñiga & Vanessa, 2023)

Tipos de motivación laboral

Las investigaciones sugieren que la motivación laboral se puede dividir en diferentes tipos:

Motivación intrínseca: Se origina en el interés personal o la satisfacción de completar una tarea.

Motivación extrínseca: Se origina en factores externos, como las recompensas o la evitación de sanciones.

Motivación social: Implica la necesidad de obtener aceptación, reconocimiento y un sentido de pertenencia en el entorno laboral.

Motivación de logro: Refleja el impulso para alcanzar metas ambiciosas y desarrollar nuevas competencias.(Caruajuca, 2021)

Síntomas y efectos de la baja motivación laboral

Los bajos niveles de motivación laboral pueden manifestarse mediante desinterés, disminución del esfuerzo, absentismo frecuente, fatiga emocional y agotamiento. Esto puede perjudicar tanto la satisfacción laboral como la productividad general y, en algunos casos, provocar efectos físicos como cansancio o agotamiento.(Wang et al., 2022)

Mejorar la motivación laboral

La motivación laboral se puede fortalecer mediante enfoques como:

Ofrecer oportunidades de crecimiento profesional y desarrollo de habilidades.

Fomentar una comunicación transparente y eficaz en toda la organización.

Asignar responsabilidades que fomenten una mayor autonomía.

Reconocer y recompensar constantemente las contribuciones de los empleados.(Académico et al., 2019)

Fomentar un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

Impacto de la motivación laboral en el desempeño laboral.

Los estudios demuestran una fuerte relación positiva entre la motivación y el desempeño laborales. Los empleados motivados tienden a ser más productivos, producir resultados de mayor calidad y mostrar una mayor dedicación a los objetivos organizacionales, mejorando así la eficacia organizacional general.(Zuñiga & Vanessa, 2023)

3.3. Marco conceptual

Desempeño laboral: Calidad y eficiencia con la que un empleado desempeña sus tareas, responsabilidades y obligaciones, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales. Refleja comportamientos y resultados medibles, como la productividad, la eficacia, el compromiso y la contribución general al éxito de la empresa.(Ruiz et al., 2023)

Motivación laboral: Conjunto de fuerzas internas y externas que impulsan a un empleado a iniciar, guiar y mantener comportamientos relacionados con el trabajo, influyendo en su nivel de esfuerzo, persistencia y compromiso para alcanzar los objetivos organizacionales.(Marytere Narvaez, 2025)

Trabajo: Conjunto de actividades, tareas o esfuerzos realizados por una persona, ya sea física o mentalmente, con el fin de producir bienes, prestar servicios o generar valor, generalmente a cambio de una remuneración o como parte de su realización personal o social. (Equipo editorial, 2025)

Clímax laboral: Etapa de la vida profesional de una persona donde alcanza el punto más alto de desarrollo, desempeño y reconocimiento, representando la culminación de sus habilidades, experiencia y logros en el ámbito laboral. (Equipo de Telefónica, 2023)

Capacidad laboral: Capacidad de un individuo para desempeñar eficazmente tareas, deberes y responsabilidades dentro de su trabajo, con base en sus habilidades físicas, mentales y profesionales, así como en las condiciones que le proporciona el entorno de trabajo. (Equipo de Colmenas Seguros, 2022)

Conocimiento laboral: Conjunto de información, habilidades, experiencias y comprensión que posee un individuo sobre sus tareas, responsabilidades y los procesos dentro del lugar de trabajo, lo que le permite desempeñar su trabajo de manera eficaz y contribuir a los objetivos de la organización. (Alejandro González, 2024)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

El estudio es de tipo básico, ya que se centra en contrastar teorías y generar nuevo conocimiento sobre las variables propuestas.

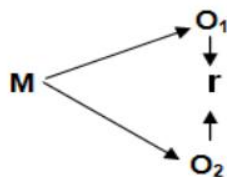
Se lleva a cabo con un enfoque cuantitativo, ya que los datos se recopilarán numéricamente mediante un cuestionario que registra frecuencias.

El nivel del estudio es correlacional, con el objetivo de demostrar la relación entre la motivación y el desempeño laborales

4.2. Diseño de Investigación

El estudio se lleva a cabo bajo un diseño no experimental, caracterizado por la ausencia de manipulación, alteración o intervención en el comportamiento natural de las variables.

En concreto, se desarrollará en el marco de un diseño descriptivo-correlacional, que se define a continuación.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.3. Hipótesis general y específicas.

4.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación entre la motivación laboral y entre el desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025.

H0: No existe relación entre la motivación laboral y entre el desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025.

4.3.2. Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la motivación laboral y las habilidades Interpersonales en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la motivación laboral y el estándar de trabajo en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025.

4.4. Identificación de las variables.

Variable X

Motivación laboral

Motivación hacia aspectos generales

Motivación hacia la gestión.

Variable Y:

Desempeño Laboral

4.5. Matriz de operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES							
TÍTULO: Motivación laboral y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025.							
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Motivación laboral	Factores internos y externos que impulsan la disposición y la energía de una persona para mantenerse comprometida y productiva en su puesto	La variable motivación laboral se analizará mediante el cuestionario de motivación, el cual contiene las dimensiones propuestas	Motivación Intrínseca	-Salario -Entorno laboral -Monitoreo -Seguridad en el trabajo	1 - 12	Dimensión Bajo 12-24 Medio 25-36 Alto 37-48	-Siempre =4 -Con frecuencia =3 -Algunas veces =2 -Nunca =1
			Motivación Extrínseca	-Consecución -Crédito -Cooperación de equipo	13 - 24	Variable Bajo 24-48 Medio 49-72 Alto 73-96	
Desempeño laboral	Eficacia con la que un empleado desempeña las tareas, deberes y responsabilidades asignadas a su puesto.	La variable desempeño laboral se analizará mediante el cuestionario de desempeño, el cual contiene las dimensiones propuestas	Habilidades Interpersonal	-Demuestra entusiasmo por adquirir nuevos conocimientos	1, 2, 6, 12, 13, 14, 16, 17, 20, 22, 24	Bajo 11-22 Medio 23-33 Alto 34-44	-Siempre =4 -Con frecuencia =3 -Algunas veces =2 -Nunca =1
			Estándar de trabajo	-Cumple eficientemente sus responsabilidades	3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 18, 19, 21, 23, 25	Bajo 14 - 28 Medio 29-42 Alto 43-56	

4.6. Población – Muestra

Población.

Según Vara, estima que la población es el conjunto total de fenómenos primarios para cumplir los objetivos establecidos en un estudio, asimismo estos cumplen un rasgo en común y se sitúan en un espacio o territorio.

Para el presente estudio la población estará conformada por 62 colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha

Tipo de contrato	N° colaboradores
Administrativos CAS	57
Administrativos Sin AIRHSP	5
Total	62

Muestra

Subconjunto seleccionado de una población mayor que se examina para recopilar información sobre todo el grupo sin tener que estudiar a cada individuo. Se elige porque analizar la población completa puede ser poco práctico o costoso, y la muestra debe ser representativa para garantizar que los resultados sean válidos y generalizables. (López,2025)

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Colaboradores administrativos que acepten participar del estudio.
- Colaboradores CAS

Criterios de exclusión

- Colaboradores administrativos que no acepten participar del estudio.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

La técnica de recolección fue la encuesta. Esta técnica se caracteriza por recopilar información de una población mediante un cuestionario estructurado, su propósito es recopilar información sistemática, estandarizada para describir un fenómeno o problema de interés. (Arias, 2016)

Instrumento.

Se utilizaron cuestionarios para evaluar la motivación en colaboradores administrativos y Cuestionario para evaluar el desempeño laboral (Iglesias, 2017), ambos instrumentos pasaron por proceso de validación por juicios de expertos y de confiabilidad con una prueba piloto con participación del 30 participantes obteniendo valor de confiabilidad por Alpha de Cronbach de 0.94 y 0.81 respectivamente.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Se desarrolló el análisis de información siguiendo el siguiente proceso:

Codificación: Proceso de convertir información o datos en un código o sistema de símbolos específico para facilitar su almacenamiento, transmisión, análisis o comprensión. En el contexto de la informática, por ejemplo, la codificación transforma caracteres, texto o datos en formatos que las máquinas pueden procesar fácilmente. (Porto y Gardey, 2021)

Tabulación: Proceso de organizar y presentar los datos recopilados de forma sistemática y lógica mediante tablas o gráficos para facilitar su comprensión, análisis e interpretación. Implica presentar la información de forma clara y visualmente atractiva, permitiendo observar las relaciones entre las variables y realizar comparaciones que conduzcan a conclusiones válidas. (Ayuware S.L., 2021)

Categorización de variables:

Categorización de variables: Organiza y simplifica la información recopilada, permitiendo describir y comparar claramente las observaciones. Permite pasar datos individuales a grupos o clases que pueden analizarse estadísticamente, especialmente en variables cualitativas o categóricas, donde el valor numérico asignado solo identifica la categoría sin implicar orden ni jerarquía. (Stewart Lauren, 2025)

Análisis descriptivo: Extrae las características más representativas de un conjunto de datos y describir tendencias, ayudando a comprender fenómenos o problemas a partir de la información obtenida. (Redacción RedesTelecom, 2023)

Media: La media representa el valor central de un conjunto de datos al distribuir uniformemente la suma total de todos los valores.

Moda: La moda es el valor que se presenta con mayor frecuencia en un conjunto de datos y resalta la observación más común.

Mediana: La mediana identifica el punto medio de un conjunto de datos y divide los valores en dos mitades iguales.

Asimismo, las categorías de las variables y dimensiones se organizarán en forma de tablas académicas y gráficos de barras.

Análisis inferencial: Se analizarán el comportamiento de las variables a partir de pruebas de hipótesis con el siguiente proceso:

Prueba de normalidad: Se aplicará la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, puesto que la muestra participante fue

mayor a 50 individuos, asimismo a partir de esta prueba se determinará la distribución de los datos.

Prueba de correlación: Dado la naturaleza de la investigación se aplicará la prueba de correlación correspondiente al resultado de la prueba de normalidad, es decir, si los datos provienen de una distribución normal se aplicara la prueba R de Pearson y si los datos no poseen normalidad se aplicará la prueba Rho de Spearman.

V. RESULTADOS

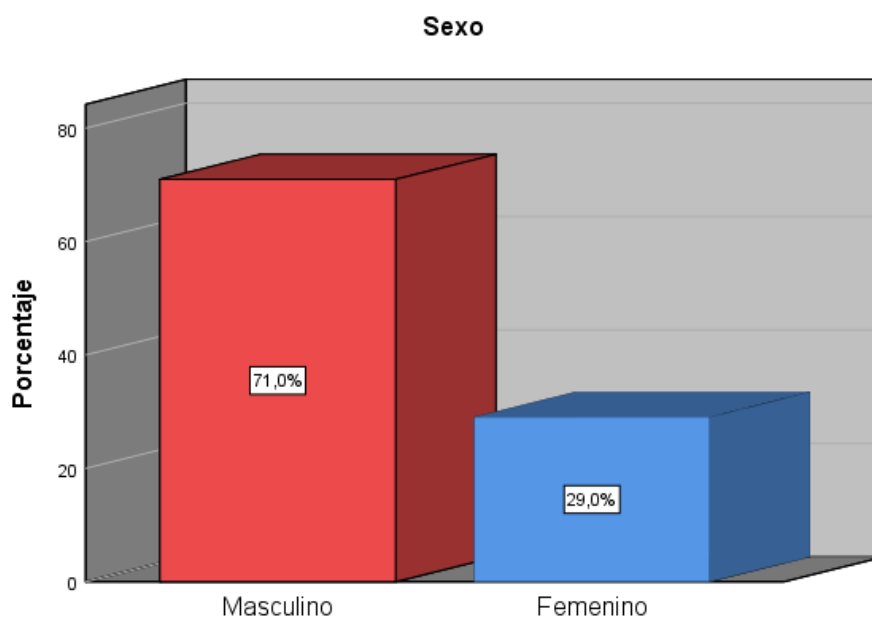
5.1. Presentación de Resultados

Tabla 1. Sexo de los colaboradores administrativos del hospital San Jose de Chíncha, 2025.

		Sexo			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Masculino	44	71,0	71,0	71,0
	Femenino	18	29,0	29,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 1. Sexo de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025



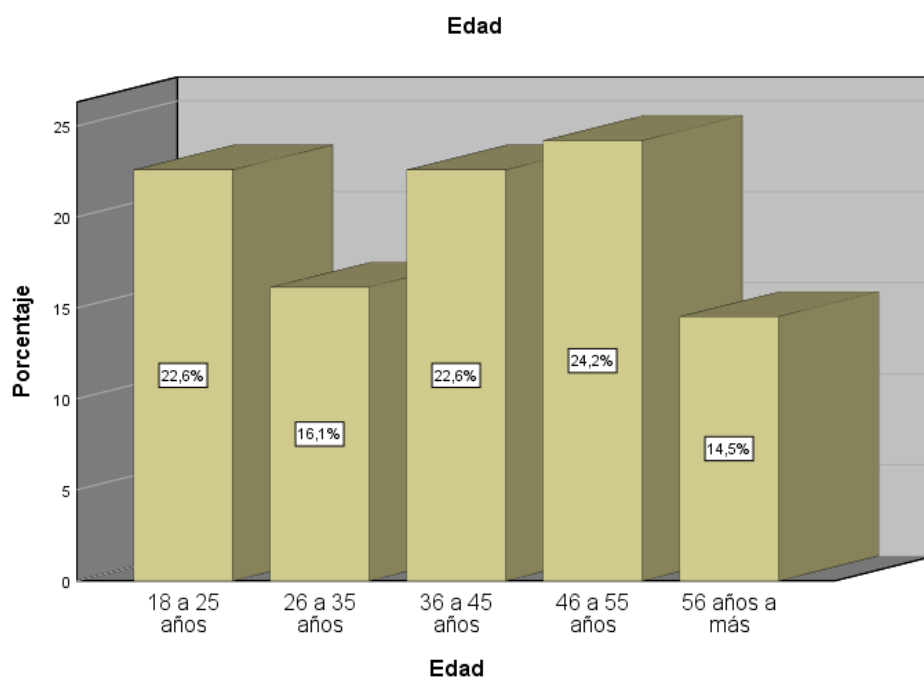
Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Distribución por edad de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.

Edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 25 años	14	22,6	22,6	22,6
	26 a 35 años	10	16,1	16,1	38,7
	36 a 45 años	14	22,6	22,6	61,3
	46 a 55 años	15	24,2	24,2	85,5
	56 años a más	9	14,5	14,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 2. Distribución por edad de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.



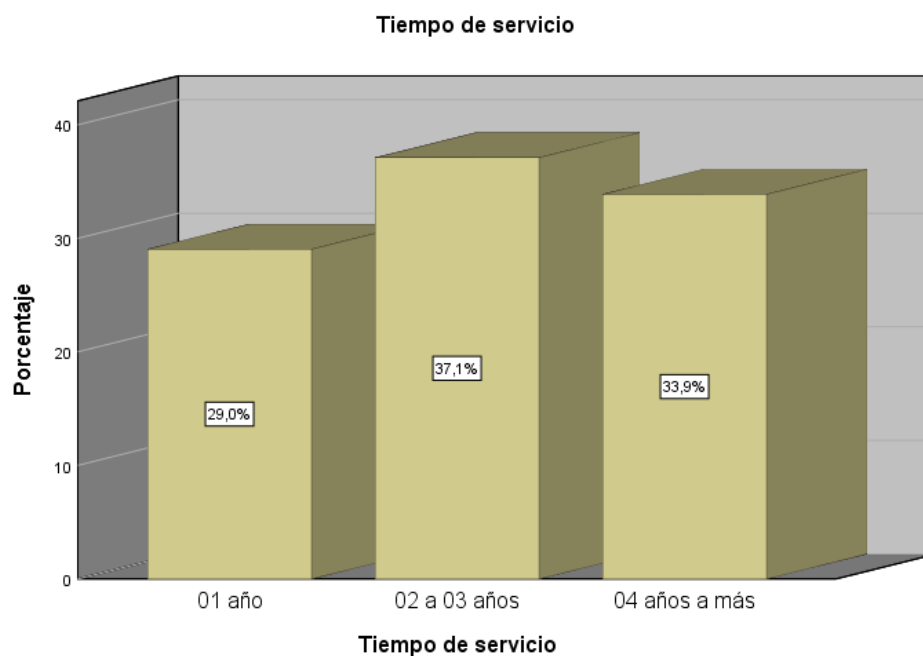
Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Distribución por tiempo de servicio de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.

Tiempo de servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	01 año	18	29,0	29,0	29,0
	02 a 03 años	23	37,1	37,1	66,1
	04 años a más	21	33,9	33,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 3. Distribución por tiempo de servicio de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.



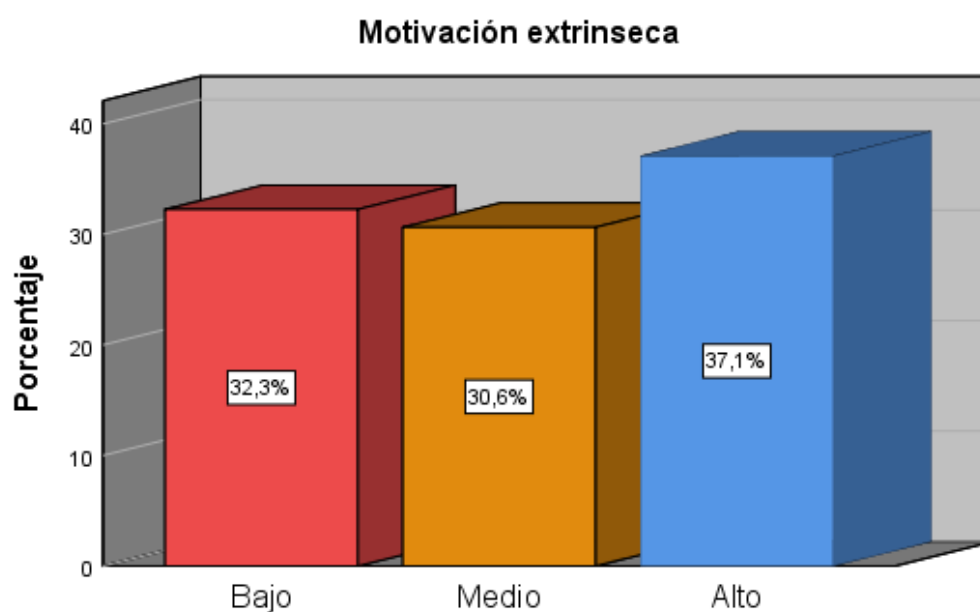
Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Resultados de la dimensión motivación extrínseca de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.

Motivación extrínseca					
				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	32,3	32,3	32,3
	Medio	19	30,6	30,6	62,9
	Alto	23	37,1	37,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 4. Resultados de la dimensión motivación extrínseca de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.



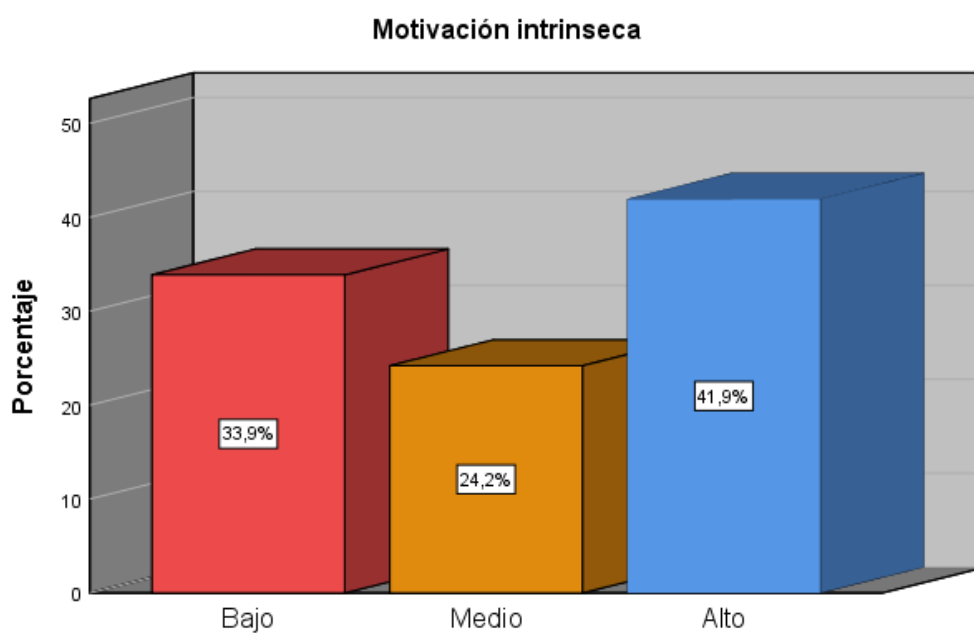
Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Resultados de la dimensión motivación intrínseca de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.

Motivación intrínseca					
				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	33,9	33,9	33,9
	Medio	15	24,2	24,2	58,1
	Alto	26	41,9	41,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 5. Resultados de la dimensión motivación intrínseca de los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.



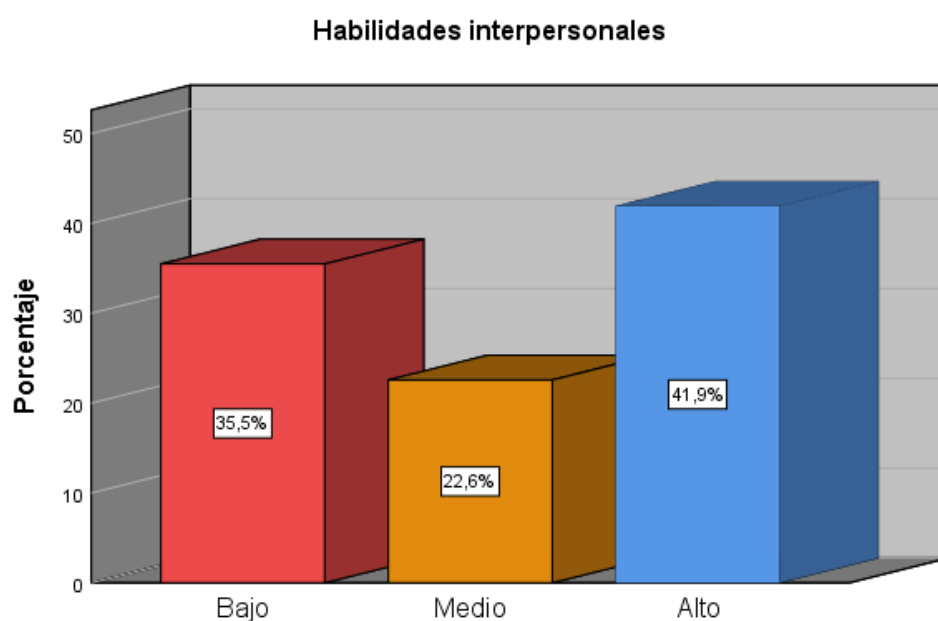
Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Resultados de la dimensión habilidades interpersonales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.

Habilidades interpersonales					
				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	35,5	35,5	35,5
	Medio	14	22,6	22,6	58,1
	Alto	26	41,9	41,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 6. Resultados de la dimensión habilidades interpersonales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.



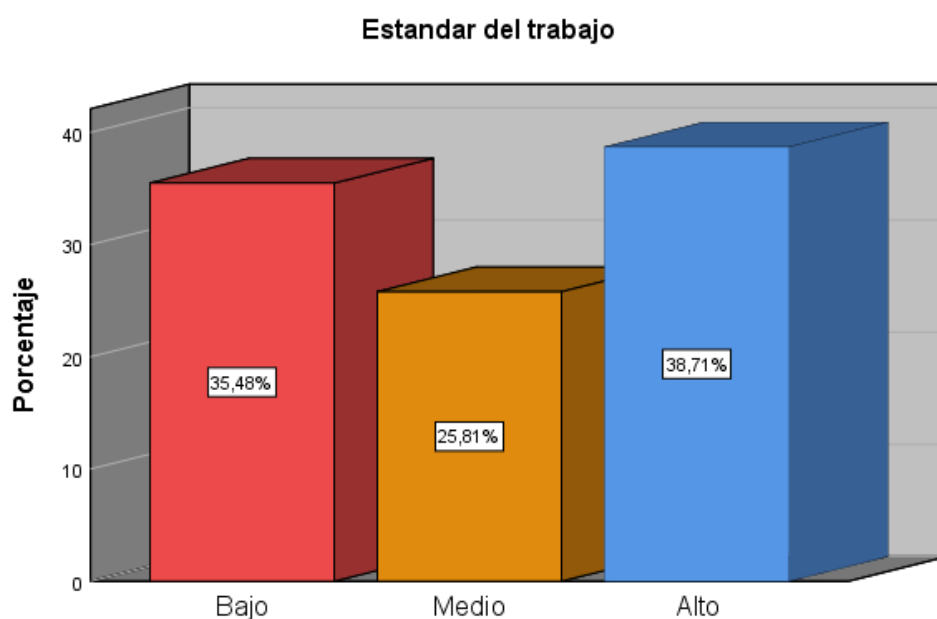
Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Resultados de la dimensión estándar del trabajo en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.

Estándar del trabajo					
				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo	22	35,5	35,5	35,5
	Medio	16	25,8	25,8	61,3
	Alto	24	38,7	38,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 7. Resultados de la dimensión estándar del trabajo en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.



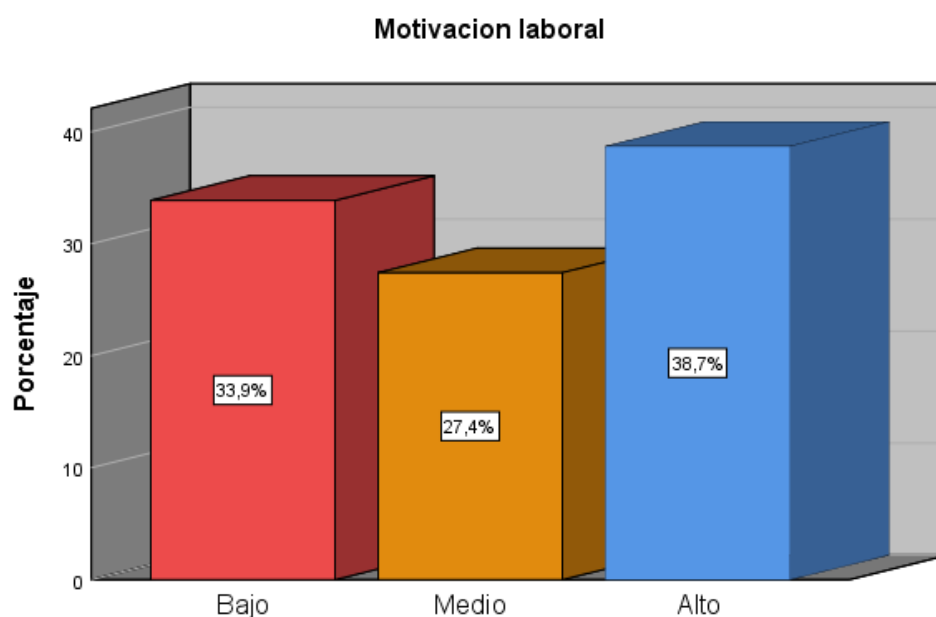
Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Resultados de la motivación laboral personales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.

Motivación laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	33,9	33,9	33,9
	Medio	17	27,4	27,4	61,3
	Alto	24	38,7	38,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 8. Resultados de la motivación laboral personales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chincha, 2025.



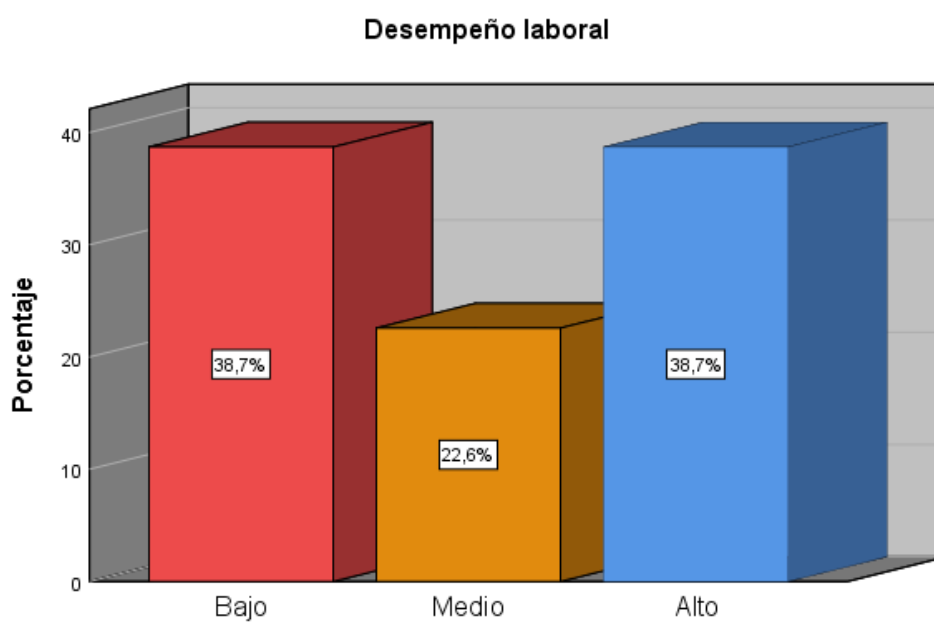
Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Resultados del desempeño laboral personales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.

Desempeño laboral					
				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	38,7	38,7	38,7
	Medio	14	22,6	22,6	61,3
	Alto	24	38,7	38,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 9. Resultados del desempeño laboral personales en los colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha, 2025.



Fuente: Elaboración propia

5.2. Interpretación de resultados

Las características sociodemográficas muestran una plantilla predominantemente masculina (71%) y con una distribución etaria que combina tanto personal joven como adultos con amplia experiencia laboral. Asimismo, la mayoría posee dos o más años de servicio, lo que sugiere estabilidad y conocimiento institucional.

Respecto a la motivación laboral, se observa que tanto la motivación extrínseca como la motivación intrínseca presentan niveles mayoritariamente altos, con 37,1% y 41,9%, respectivamente. Este resultado indica que los colaboradores perciben condiciones externas relativamente favorables y, a su vez, experimentan satisfacción personal, sentido de pertenencia y valoración del trabajo que desempeñan. Sin embargo, el porcentaje de colaboradores ubicados en niveles bajos (32,3% en motivación extrínseca y 33,9% en motivación intrínseca) revela que persisten necesidades insatisfechas, tanto en el ámbito institucional como en el emocional, que podrían repercutir en su compromiso y disposición laboral.

En relación con el desempeño laboral, las dimensiones habilidades interpersonales y estándar de trabajo también presentan predominancia de niveles altos (41,9% y 38,7%, respectivamente). Esto evidencia que un sector importante del personal posee competencias comunicativas y relacionales adecuadas, así como cumplimiento aceptable de funciones, calidad de servicio y disciplina. No obstante, el porcentaje cercano de niveles bajos (35,5% en ambas dimensiones) señala una heterogeneidad evidente en la ejecución de tareas, lo que podría afectar la eficiencia global del servicio.

Finalmente, al analizar las variables globales, la motivación laboral se distribuye mayoritariamente en nivel alto (38,7%), mientras que el desempeño laboral presenta una distribución equitativa entre los niveles alto y bajo (38,7% cada uno). Esta polarización en el desempeño laboral es uno de los resultados más relevantes del estudio, pues muestra la coexistencia de un grupo altamente productivo con otro que evidencia deficiencias notorias en el cumplimiento de responsabilidades.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

Prueba de normalidad

Ha: Los datos no provienen de una distribución normal

H0: Los datos provienen de una distribución normal

Estadígrafo: Kolmogorov- Smirnov

Regla de decisión: Significancia: 0.05

Tabla 10. Prueba de normalidad K-S

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación extrínseca	,098	62	,002*	,929	62	,001
Motivación intrínseca	,118	62	,032	,917	62	,000
Habilidades interpersonales	,123	62	,021	,920	62	,001
Estándar del trabajo	,107	62	,002	,916	62	,000
Motivación laboral	,097	62	,001*	,925	62	,001
Desempeño laboral	,108	62	,041	,920	62	,001

Elaboración propia

Interpretación: Haciendo una revisión de la prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov la cual se seleccionó por que el tamaño de la muestra fue mayor a 50 ($n > 50$) se observa que la significancia presenta valores inferiores al criterio de decisión $p < 0.05$, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula, afirmando que los datos provienen de una distribución no normal, por ende, se aplicara pruebas inferenciales no paramétricas.

Contrastación de la hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación entre la motivación laboral y entre el desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025.

$H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación entre la motivación laboral y entre el desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025.

Estadígrafo: Rho de Spearman

Regla de decisión: Significancia: 0.05

Tabla 11. Contrastación de la hipótesis general

			Motivación laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,449**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,449**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

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

Interpretación: Al analizar la prueba de correlación Rho de Spearman para evaluar la relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral, se evidenció valor $p < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se afirma la existencia de relación significativa entre las variables, asimismo evaluando el coeficiente de correlación 0.449 el cual indica la presencia de una relación positiva y de magnitud moderada. Es decir si la motivación laboral aumenta, el desempeño laboral se incrementará también.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación entre la motivación laboral y las habilidades Interpersonales en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025.

$H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación entre la motivación laboral y las habilidades Interpersonales en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025.

Estadígrafo: Rho de Spearman

Regla de decisión: Significancia: 0.05

Tabla 12. Contrastación de la hipótesis específica 1.

			Motivación laboral	Habilidades interperson ales
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,421**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	62	62
	Habilidades interpersonales	Coefficiente de correlación	,421**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	62	62

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

Interpretación: Al analizar la prueba de correlación Rho de Spearman para evaluar la relación significativa entre la motivación laboral y las habilidades interpersonales del desempeño laboral, se evidenció valor $p < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la existencia de relación significativa entre las variables, asimismo evaluando el coeficiente de correlación 0.421 el cual indica la presencia de una relación positiva y de magnitud moderada. Es decir, si la motivación laboral aumenta, el desempeño laboral se incrementará también.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación entre la motivación laboral y el estándar de trabajo en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chincha, 2025

$H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación entre la motivación laboral y el estándar de trabajo en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chincha, 2025

Estadístico: Rho de Spearman

Regla de decisión: Significancia: 0.05

Tabla 13. Contrastación de la hipótesis específica 2.

		Motivación laboral	Estándar del trabajo
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,460**
		N	62
	Estándar del trabajo	Coefficiente de correlación	,460**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	62

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

Interpretación: Al analizar la prueba de correlación Rho de Spearman para evaluar la relación significativa entre la motivación laboral y el estándar del trabajo en el desempeño laboral, se evidenció valor $p < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la existencia de relación significativa entre las variables, asimismo evaluando el coeficiente de correlación 0.460 el cual indica la presencia de una relación positiva y de magnitud moderada. Es decir, si la motivación laboral aumenta, el desempeño laboral se incrementará también.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

Los hallazgos del estudio permiten comprender con mayor claridad cómo se manifiestan la motivación laboral y el desempeño entre los colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha. Este análisis se enmarca en los antecedentes y fundamentos teóricos revisados en la investigación, lo que facilita contrastar los resultados con lo planteado por diversos autores y estudios previos.

En primer lugar, los niveles alcanzados en la motivación laboral muestran una tendencia favorable, aunque con matices importantes. Una proporción considerable del personal presenta motivación alta, lo cual coincide con lo expuesto por Eloffsson (Texeira, 2020), quien sostiene que la motivación surge de una combinación de factores internos y externos que orientan la conducta hacia metas laborales. Este planteamiento se refleja en quienes manifiestan satisfacción personal, reconocimiento del propio trabajo y percepción de apoyo institucional. Sin embargo, también se identifica un grupo relevante con motivación baja, lo cual indica la coexistencia de experiencias positivas y otras menos satisfactorias dentro del mismo entorno laboral.

La motivación intrínseca destaca por presentar los niveles más elevados, lo que es coherente con la idea de que la satisfacción personal y la identificación con el rol generan un mayor compromiso (Texeira, 2020). Este resultado sugiere que muchos colaboradores encuentran un sentido valioso en la labor que desempeñan. A pesar de ello, el porcentaje de trabajadores ubicados en el nivel bajo revela la necesidad de fortalecer acciones relacionadas con el reconocimiento, la participación en decisiones y las oportunidades de desarrollo profesional.

En cuanto a la motivación extrínseca, predominan los niveles altos, lo que coincide con las reflexiones de Texeira (2020), quien señala que los incentivos externos, el clima laboral y los recursos disponibles influyen de forma significativa en la actitud del trabajador. No obstante, el grupo que muestra un nivel bajo sugiere que no todos

perciben estas condiciones de manera uniforme, lo que puede estar asociado a diferencias en la supervisión, la carga laboral o la disponibilidad de materiales.

Respecto al desempeño laboral, los resultados revelan una situación particular: existe una distribución equitativa entre quienes presentan niveles altos y quienes muestran niveles bajos. Esta polarización coincide con lo reportado por Toledo (2020), quien encontró que el rendimiento puede variar ampliamente cuando no existen políticas homogéneas de capacitación, supervisión o retroalimentación. Las diferencias observadas en el hospital confirman que no todos los colaboradores han desarrollado las mismas competencias ni reciben el mismo acompañamiento en su labor diaria.

Las habilidades interpersonales, por ejemplo, muestran un grupo significativo que mantiene relaciones laborales adecuadas y comunica con solvencia, mientras que otro porcentaje importante presenta dificultades en estos aspectos. Este hallazgo se vincula con lo expuesto en el marco conceptual respecto al papel de las competencias personales en el desempeño, donde se señala que la forma en que el trabajador interactúa y se comunica influye directamente en la calidad del servicio.

Algo similar ocurre con el estándar de trabajo. Si bien un sector del personal cumple de manera eficiente con sus funciones y demuestra disciplina, también se identifica un grupo que presenta deficiencias en puntualidad, organización o cumplimiento de procedimientos. Esta divergencia ha sido señalada en antecedentes nacionales, en los que se menciona que la falta de procesos estandarizados y la insuficiente capacitación pueden generar brechas significativas en el rendimiento institucional.

Finalmente, al analizar la variable global de desempeño laboral, se aprecia nuevamente una polarización que dialoga con los planteamientos teóricos sobre motivación. Tal como lo señala Texeira (2020), la motivación influye directamente en el rendimiento del trabajador, por lo que no resulta sorprendente que la variabilidad motivacional encontrada en la muestra se refleje también en el desempeño.

En conjunto, los resultados confirman que la motivación laboral constituye un factor fundamental en la calidad del desempeño, pero su impacto se manifiesta de forma

diferenciada según la experiencia subjetiva y las condiciones objetivas de cada colaborador. El estudio evidencia la necesidad de fortalecer las políticas institucionales orientadas al desarrollo del personal, promoviendo condiciones que favorezcan tanto la motivación como la mejora continua en el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Primera.

Existe relación significativa ($p < 0.05$) y positiva ($\rho = 0.449$) en una magnitud moderada entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha durante el año 2025.

Segunda.

Existe relación significativa ($p < 0.05$) y positiva ($\rho = 0.421$) en una magnitud moderada entre la motivación y la dimensión habilidades interpersonales del desempeño laborales en los colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha durante el año 2025.

Tercera.

Existe relación significativa ($p < 0.05$) y positiva ($\rho = 0.460$) en una magnitud moderada entre la motivación y la dimensión estándar del trabajo del desempeño laborales en los colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha durante el año 2025.

RECOMENDACIONES

Primera.

Se recomienda fortalecer políticas de motivación laboral mediante programas de reconocimiento, capacitación y retroalimentación continua, dado su impacto positivo en el desempeño administrativo. La investigación estuvo limitada a un solo grupo y periodo, por lo que se sugiere ampliar futuros diagnósticos a otras áreas del hospital para obtener una visión más completa del desempeño organizacional.

Segunda.

Al personal administrativo se sugiere participar activamente en capacitaciones que fortalezcan habilidades interpersonales y estándares de trabajo, reconociendo que la mejora del desempeño también depende del compromiso individual. Dado que el estudio no abordó factores como carga laboral o liderazgo, el personal puede contribuir a un mejor clima laboral manteniendo comunicación abierta y disposición al cambio.

Tercera.

Ampliar la muestra y el contexto hacia otros hospitales o unidades, superando la limitación del presente estudio centrado solo en personal administrativo de 2025. Futuras investigaciones podrían incluir variables como satisfacción, clima organizacional o liderazgo, y aplicar enfoques mixtos para profundizar en aspectos no captados por métodos exclusivamente cuantitativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbas, J., un Nisa Khan, N., Barkat Ali, S., & Kumari, K. (2021). Examen del papel de la motivación y la recompensa en el desempeño laboral de los empleados a través del efecto mediador de la satisfacción laboral: una evidencia empírica. *International Journal of Organizational Leadership*, 10, 401–420.
- Académico, E., De Administración, P., Huamán, P., & Consuelo, L. (2019). *Para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración facultad de ciencias de la empresa*.
- Administrador CEUPE. (2024). *¿Qué es la Motivación laboral? Beneficios, tipos y estrategias*. Ceupe. https://www.ceupe.com/blog/motivacion-laboral.html?Utm_source=.com
- Alejandro González. (2024, May 16). *¿Qué son las competencias laborales y cómo evaluarlas?* Integratec. <https://www.integratec.com/blog/evaluar-competencias-laborales.html>
- Alma Mejia. (n.d.). *Motivación laboral: ¿Qué es y cómo Implementarla?* Blog UVM. Retrieved August 27, 2025, from https://blog.uvm.mx/motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla?Utm_source=.com
- Ayuware S.L. (2021). *Tabulación de la información: qué es y en qué consiste | Ayuware*. Ayuware. <https://www.ayuware.es/blog/tabulacion-de-la-informacion/>
- Bizneo. (2025). *Desempeño Laboral | Qué es, cómo medirlo y por qué*. Bizneo. <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Bravo, P., Jonathan, C., Yovera, M. G., José, A., & -Perú, P. (2021). *Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el area de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2020*. Universidad Señor de Sipán.
- Campos, A. E., Alexander, K., & De San Vicente, D. (2024). *Universidad católica los ángeles de chimbote facultad de ciencias e ingeniería programa de estudio de administración tesis para optar el título profesional de licenciado*

en administración motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica.

- Caruajuca, E. (2021). Relación entre la compensación laboral y el nivel de productividad de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2020. In *Universidad Privada del Norte*. Universidad Privada del Norte.
- Coy Doria William René. (2023). *Desempeño laboral y tendencias investigativas: Una revisión sistemática de la literatura*. Politécnico Gran Colombiano .
- Dalilah Dahlan, N., Ahmad, M. F., Syazwani, N., Safwan, Z., Hani, N., Bakri, S., Wafi, M., & Rahman, A. (2025). Exploring the Relationship between Employee Motivation and Job Performance Insight from Terengganu State Sport Council Employees. *Revista internacional de investigación e innovación en ciencias sociales (IJRISS)*. <https://doi.org/10.47772/IJRISS>
- Daniel Martin. (2023, July 10). *Desempeño laboral: qué es y cómo medirlo*. <https://www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral>
- Daniel Tuya-Ramírez, Hugo Eladio Chumpitaz-Caycho, Ericka Nelly Espinoza-Gamboa, & Manuel Alberto Espinoza-Cruz. (2025, January). *Vista de Relación entre gestión del talento humano, motivación y desempeño laboral en un hospital público peruano*. Impulso. <https://revistaimpulso.org/index.php/impulso/article/view/376/735>
- Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., Valdivia Rivera, M. De J., Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. De J. (2023a). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/RIDE.V13I26.1478>
- Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., Valdivia Rivera, M. De J., Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. De J. (2023b). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/RIDE.V13I26.1478>
- Dominguez, S., Sanchez, E., & Sánchez, G. (2009). *Guía para elaborar una Tesis* (1ra ed.). Mc Graw Hill.

- Equipo de Colmenas Seguros. (2022). *PCLO? Prevención, Conocimiento y Bienestar*.
- Equipo de Telefónica. (2023, August 11). *El clima laboral: qué es, cómo medirlo y mejorarlo - Telefónica*. Telefonica . <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/clima-laboral-que-es-como-medirlo-mejorarlo/>
- Equipo editorial, E. (2025). Trabajo - Qué es, tipos y qué es la esclavitud. *Concepto*.
- Euroinnova Business School S.L. (2025). *¿Conoces qué es la calidad del trabajador? | Euroinnova*. EUROINNOVA. <https://www.euroinnova.com/recursos-humanos/articulos/calidad-trabajador>
- López José Francisco. (2025, August 4). *Muestra estadística: Qué es, tipos y ejemplos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Lucia, B. O., Valle, L., Dirección, A. Y., & Empresas, D. E. (2023). *La gestión organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Ica blueberries de Ica, año 2019 presentado por: para optar el grado académico de maestro en*. Escuela de posgrado- universidad alas peruanas.
- Maria Ysabel Garcia Alvarez ASESOR, M., & Rafael Guillén Valle, Ó. (2017). Cultura organizacional, motivación y la satisfacción laboral del personal de una municipalidad de Ica. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Marytere Narvaez. (2025). *Motivación laboral: Qué es y cómo impulsarla*. Questionpro. https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-laboral/?Utm_source=chatgpt.com
- Paritripti. (2024). *Motivación Laboral: Una guía completa*. Vantage Circle. https://www.vantagecircle.com/es/blog/motivacion-laboral/?Utm_source=.com
- Pearson Higher Education. (2023, August 1). *7 habilidades interpersonales que debes fortalecer en universitarios*. Tecnológico de Monterrey. <https://blog.maestriasydiplomados.tec.mx/7-habilidades-interpersonales-que-debes-fortalecer-en-universitarios>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505.

- Porto Julián Pérez y Gardey Ana. (2021, July 19). *Codificación - Qué es, en el derecho, definición y concepto*. Definición. <https://definicion.de/codificacion/>
- Profesional De Administración, E., Laura, B., Silvia, C., Gereda, I., Optar El, P., & Profesional, T. (2017). *Factores Motivacionales y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017*. Universidad Alas Peruanas.
- Qualtrics. (2025). *Motivación laboral: consejos, métodos y estrategias* . https://www.qualtrics.com/es-es/gestion-de-la-experiencia/empleados/motivacion-laboral/?Utm_source=chatgpt.com
- Redacción redestelecom. (2023). Análisis descriptivo, ¿qué es? | *Redes&Telecom. Redes&Telecom*.
- Ruiz, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Ride*, 12.
- Salesforce LATAM Blog. (2022, January 11). *Teoría de Herzberg: aprende qué es la Teoría de Dos Factores | Salesforce*. Salesforce LATAM Blog. <https://www.salesforce.com/mx/blog/teoria-de-herzberg/>
- Santander Universidades. (2021, April 13). *Motivación intrínseca y extrínseca | Blog Santander Open Academy*. Santander. <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/motivacion-intrinseca-y-extrinseca.html>
- Stakeholders. (2024, August 18). *La falta de motivación impulsa al 93% de los peruanos a cambiar de trabajo*. Stakeholders. <https://stakeholders.com.pe/noticias-sh/la-falta-de-motivacion-impulsa-al-93-de-los-peruanos-a-cambiar-de-trabajo/>
- Stewart Lauren. (2025). *Variables en la Investigación | Tipos, definición y ejemplos - ATLAS.ti*. Atlas.Ti. <https://atlasti.com/es/research-hub/variables-investigacion>
- Team Asana. (2025, February 17). *¿Qué es la motivación intrínseca y cómo funciona? [2025] • Asana*. Asana. <https://asana.com/es/resources/intrinsic-motivation>
- Toala, M., & Mogro, F. (2021). Motivación organizacional en trabajadores de una automotriz de la ciudad de Portoviejo-Ecuador. *Revista Científica Dominio De Las Ciencias*, 7(1), 869–882.

- Villar Bernardo. (2025). *Expectativas de Vroom: cómo la motivación impulsa el rendimiento*. Espacio de Liderazgo. https://liderazgo.space/teoria-de-las-expectativas-de-vroom/#google_vignette
- Vo, T. T. D., Tuliao, K. V., & Chen, C. W. (2022). Work Motivation: The Roles of Individual Needs and Social Conditions. *Behavioral Sciences 2022, Vol. 12, Page 49, 12(2), 49*. <https://doi.org/10.3390/BS12020049>
- Wang, K., Bailey, E. R., & Jachimowicz, J. M. (2022). The Passionate Pygmalion Effect: Passionate employees attain better outcomes in part because of more preferential treatment by others. *Journal of Experimental Social Psychology, 101*. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2022.104345>
- Zavaleta Ferré, B., Arturo, J., Espinoza Requejo, M., Catheryne, C., & -Perú, P. (2022). *Clima Laboral Y Desempeño Del Colaborador En El Área De Alimentos Y Bebidas De La Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica*. Universidad Señor de Sipán.
- Zuñiga, H., & Vanessa, X. (2023). *Facultad de ciencias económicas y empresariales escuela profesional de administración de negocios globales. La Motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una Institución de Educación Superior de Lima, con enfoque global, 2023. TESIS Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Globales AUTORA*.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre motivación y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025?	Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025	Ha: Existe relación entre la motivación laboral y entre el desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025. . .	Motivación laboral	-Motivación intrínseca -Motivación extrínseca:	TIPO Básica cuantitativo DISEÑO No experimental Descriptivo-correlacional POBLACION 62 colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha MUESTRA 62 colaboradores administrativos del hospital San José de Chíncha
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
¿Cuál es la relación entre el nivel de motivación laboral en los colaboradores administrativos con las habilidades Interpersonales en el hospital San José de Chíncha, 2025? ¿Cuál es la relación entre el nivel de motivación laboral en los colaboradores administrativos con el estándar de trabajo en el hospital San José de Chíncha, 2025?	Determinar la relación entre motivación laboral en los colaboradores administrativos con las habilidades Interpersonales en el hospital San José de Chíncha, 2025 Determinar la relación entre motivación laboral en los colaboradores administrativos con el estándar de trabajo en el hospital San José de Chíncha, 2025	Existe relación entre la motivación laboral y las habilidades Interpersonales en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025. Existe relación entre la motivación laboral y el estándar de trabajo en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025	Desempeño laboral	-Habilidades interpersonales -Estándar de trabajo	

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

Cuestionario

El presente instrumento tiene por objetivo conocer su opinión respecto al la motivación laboral y el desempeño laboral dentro de sus actividades como colaborador administrativo del hospital San José de Chíncha, por lo que agradezco brinde respuesta a las preguntas de la manera sincera, gracias.

I.- DATOS DEL ENCUESTADO:

Sexo	
Masculino	
Femenino	
Edad	
18 a 25 años	
26 a 35 años	
36 a 45 años	
46 a 55 años	
56 a mas	

Tiempo de servicio	
01 año	
02 a 03 años	
04 años a más	

II INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa "X" según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

Variable motivación laboral

D: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA					
N°		Siempre	Con frecuencia	Algunas veces	Nunca
1	La remuneración que recibe por su trabajo es adecuada.				
2.	Recibe incentivos laborales.				
3.	El ambiente laboral es adecuado.				
4.	El apoyo de su equipo es bueno.				
5.	El supervisor de área proporciona instalaciones que le facilitan el desempeño de su trabajo.				
6	El número de capacitaciones que recibe anualmente es satisfactorio.				
7	7. La dotación de personal en su institución es adecuada.				
8	8. El número de tareas o servicios diarios que presta es el deseado.				
9	El suministro de materiales y equipos en su lugar de trabajo es adecuado.				

10	Se cumplen las normas de bioseguridad.				
11	Se supervisa el cumplimiento de sus derechos dentro de la institución.				
12	El ambiente de trabajo diario (iluminación, riesgos, etc.) es adecuado.				
D: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA					
N°		Siempre	Con frecuencia	Algunas veces	Nunca
13	Siente pertenencia a su lugar de trabajo.				
14	Cree que trabajar en el área le ha brindado oportunidades de desarrollo y crecimiento personal.				
15	Piensa que su rol en el área le ha ayudado a fortalecer sus habilidades profesionales.				
16	Recibe nuevos roles o responsabilidades.				
17	Siente que el reconocimiento recibido de la institución cumple con sus expectativas.				
18	Ha sido reconocido, elogiado o recompensado por su desempeño laboral.				
19	Vive como positivo el apoyo de su supervisor o gerente en las tareas diarias.				
20	Se siente motivado cuando la comunidad educativa reconoce su esfuerzo.				
21	Ve el ambiente laboral creado por sus colegas como favorable para el desempeño de sus funciones.				
22	Recibe retroalimentación constructiva o sugerencias para mejorar su trabajo y fomentar su crecimiento profesional.				
23	Siente pertenencia a su lugar de trabajo.				
24	Cree que trabajar en el área le ha brindado oportunidades de desarrollo y crecimiento personal.				

Variables desempeño laboral

N°		Siempre	Con frecuencia	Algunas veces	Nunca
1	Mantiene relaciones positivas con sus compañeros de trabajo.				
2	Responde bien a las instrucciones de sus supervisores.				
3	Cumple con el horario de trabajo.				
4	Brinda un servicio de calidad a los clientes.				
5	Completa las tareas de forma exhaustiva y precisa dentro del tiempo asignado.				
6	Comprende claramente las instrucciones de sus supervisores.				
7	Sigue estrictamente los procedimientos establecidos.				
8	Realiza las tareas de forma organizada y lógica.				
9	Dedica tiempo y esfuerzo al cumplimiento de sus responsabilidades laborales.				
10	Cumple con el código de vestimenta de la organización.				
11	Llega puntualmente al trabajo.				
12	Requiere que se le repitan las instrucciones para una mejor comprensión.				
13	Comunica las normas y regulaciones del lugar de trabajo a sus compañeros de trabajo.				
14	Ayuda a los clientes a satisfacer sus necesidades.				
15	Produce resultados laborales satisfactorios.				
16	Muestra una actitud amable hacia los clientes.				
17	Capta rápidamente nueva información.				
18	Cumple con las normas de seguridad en el área de producción.				
19	Es de los primeros en retirarse al finalizar la jornada laboral.				
20	Responde con calma y respeto cuando se le trata con falta de respeto.				
21	Implementa los nuevos procedimientos exactamente como se le indica.				
22	Saluda a los clientes adecuadamente.				
23	Completa las tareas asignadas sin errores.				
24	Utiliza un lenguaje cortés y apropiado con los clientes.				
25	Asiste al trabajo regularmente todos los días programados.				

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Motivación y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital
San José de Chíncha, 2025”

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsable : Jorge Luis Magallanes Crisostomo
Bachiller en administración y finanzas

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad de Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025. Al participar del estudio, deberá resolver un cuestionario de 49 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado “Cuestionario de motivación y desempeño laboral”, el cual deberá ser resueltos en un tiempo de 20 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera virtual.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, el responsable de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Chíncha Alta, de, de 2025

Firma:

Apellidos y nombres:

DNI:

Anexo 03: Ficha de validación de instrumentos de medición



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Motivación y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025

Nombre del Experto: Dra. Hilda Luzmila Félix Pachas

Nombre del instrumento: Cuestionario de motivación y desempeño laboral

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Sin observaciones

Apellidos y Nombres del validador: Dra. Hilda Luzmila Félix Pachas
Grado académico: Doctora en administración
N°. DNI: 10143243

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Motivación y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025.

Nombre del Experto: Mg. Ismael Alonso Junco Quijandria

Nombre del Instrumento: Cuestionario de motivación y desempeño laboral.

V. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

VI. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento es aplicable


Nombre: Mg. Ismael Alonso Junco Quijandria
Grado académico: Maestro en administración y gestión pública
No. DNI: 73605215

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Motivación y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chíncha, 2025.

Nombre del Experto: Mg. Ana Kristel Gonzales Flores

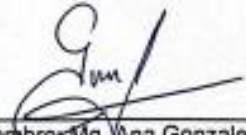
Nombre del Instrumento: Cuestionario de motivación y desempeño laboral.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento es aplicable


Nombre: Mg. Ana Gonzales Flores
Grado académico: Maestra en administración y gestión pública
No. DNI: 45609294

Anexo 04: Base de datos

[illegible]

Anexo 05: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Motivación y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital
San José de Chincha, 2025”

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsable : Jorge Luis Magallanes Crisostomo
Bachiller en administración y finanzas

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad de analizar la relación entre la motivación y desempeño laboral en colaboradores administrativos del Hospital San José de Chincha. Al participar del estudio, deberá resolver un cuestionario de 49 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado “Cuestionario de motivación y desempeño laboral”, el cual deberá ser resueltos en un tiempo de 20 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera virtual

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, el responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el investigador, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Chincha Alta, de, de 2025

Firma:

Apellidos y nombres:

DNI:

Anexo 06: Informe de Turnitin al 28% de similitud



Página 2 de 80 - Descripción general de Integridad

Identificador de la entrega trn:old::3117:531769650

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.