

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y

NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

“Motivación y su relación con la Productividad Laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025”

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORAS:

Bach. MAMANI CHOQUE, Wuiniver Xiomara

Bach. FERNÁNDEZ QUIJHUA, Shadit Nat

ASESOR:

Dr. Alexis León Ramírez

CO - ASESORA:

Dra. BELLIDO ASCARZA, Yajhayda

Puerto Maldonado, julio 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES



TESIS

“Motivación y su relación con la Productividad Laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025”

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORAS:

Bach. MAMANI CHOQUE, Wuiniver Xiomara

Bach. FERNÁNDEZ QUIJHUA, Shadit Nat

ASESOR:

Dr. Alexis León Ramírez

CO - ASESORA:

Dra. BELLIDO ASCARZA, Yajhayda

Puerto Maldonado, julio 2026

RST-RI_Motivación y su relación con la Productividad Laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	7%	3%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe	5%
Fuente de Internet		

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

DEDICATORIA

A nuestros seres queridos, cimiento de nuestra vida, por los silencios comprensivos, los días de paciencia infinita y los abrazos que nos reconfortaban cuando el cansancio se erigía en adversario. Gracias por creer incluso cuando las tormentas parecían interminables.

A quienes compartieron este camino con nosotros, por las risas compartidas, las tazas de café interminables, los mensajes oportunos que nos levantaban el ánimo y la complicidad de almas que entendían sin necesidad de palabras. Su compañía fue un refugio en los días más exigentes.

Y a cada persona no mencionada, pero presente en corazón, gracias por este logro es tan suyo como nuestro, porque nadie camina sola, y en este camino, todos ustedes estuvieron.

Bach. Shadit Nat Fernández Quijua
Bach. Wuiniver Xiomara Mamani Choque

AGRADECIMIENTOS

Este viaje de investigación no habría sido el mismo sin el apoyo de quienes creyeron en este proyecto desde el primer día. Nuestro más profundo agradecimiento al director/a de tesis, quien, con su guía experta, comentarios oportunos y entusiasmo auténtico, iluminó cada etapa de este proceso.

También queremos reconocer al equipo de ESSALUD en la Red Asistencial Madre de Dios, al personal administrativo, a los responsables de abastecimiento y a quienes dedicaron su tiempo a compartir experiencias y datos. Su disposición y cordialidad fueron fundamentales para aterrizar esta investigación en la realidad institucional.

A nuestras familias, por comprender que a veces desaparecíamos entre tablas, entrevistas o lecturas interminables. Gracias por estar presentes con llamadas alentadoras, inyecciones de ánimo y paciencia infinita. A nuestros amigos, cuya presencia, aunque lejana en la distancia fue una fuente constante de motivación.

A cada una de las personas que, de una u otra forma, recorrieron este tramo a nuestro lado, va nuestro más sincero reconocimiento.

Bach. Shadit Nat Fernández Quijhua
Bach. Wuiniver Xiomara Mamani Choque

RESUMEN

La tesis titulada *“Motivación y su relación con la Productividad Laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025”* tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025, en una muestra de 28 trabajadores de limpieza, el diseño fue descriptivo, correlacional y transversal. El instrumento de motivación laboral tenía 24 ítems con escala Likert, tuvo un Alfa de Cronbach de 0,805, mientras que productividad, con el mismo número de ítems y escala, obtuvo un Alfa de 0,797, ambos confiables y consistentes. Hay una relación significativa entre motivación laboral y productividad, respaldada por un coeficiente de Pearson de 0,775 y un coeficiente de determinación (R^2) de 0,600 revela que el 60 % de la variabilidad en productividad puede explicarse por los niveles de motivación. La motivación intrínseca se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD. Esto se evidencia en un coeficiente de Pearson de 0.511 y un coeficiente de determinación de 0.261, indicando que el 26.10% de la variabilidad en la productividad se explica por esta dimensión de la motivación.

La motivación extrínseca se relaciona significativamente con la productividad de los empleados de ESSALUD en la Red Asistencial Madre de Dios, reflejándose en un coeficiente de Pearson de 0.728 y un coeficiente de determinación de 0.529. Esto significa que el 52.90% de la variabilidad en la productividad puede explicarse a través de esta dimensión motivacional. La motivación social se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, con un coeficiente de Pearson de 0.489 y un coeficiente de determinación de 0,239, señala que el 23.90% de la variabilidad en la productividad puede atribuirse a la motivación social.

Palabras clave:

Motivación laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación social, productividad laboral, cumplimiento de objetivos, calidad del trabajo.

ABSTRACT

The thesis entitled *“Motivation and its relationship with the work productivity of the cleaning staff of the Madre de Dios Health Network, ESSALUD, 2025”* aimed to determine the relationship between work motivation and work productivity of the cleaning staff of the Madre de Dios Health Network, ESSALUD, 2025, in a sample of 28 cleaning workers. The design was descriptive, correlational, and cross-sectional. The work motivation instrument had 24 items with a Likert scale and a Cronbach's alpha of 0.805, while the productivity instrument, with the same number of items and scale, obtained an alpha of 0.797, both reliable and consistent.

There is a significant relationship between work motivation and productivity, supported by a Pearson coefficient of 0.775 and a coefficient of determination (R^2) of 0.600, revealing that 60% of the variability in productivity can be explained by motivation levels. Intrinsic motivation is significantly related to the work productivity of the cleaning staff at the Madre de Dios Healthcare Network (ESSALUD). This is evidenced by a Pearson coefficient of 0.511 and a coefficient of determination of 0.261, indicating that 26.10% of the variability in productivity is explained by this dimension of motivation.

Extrinsic motivation is significantly related to the productivity of ESSALUD employees at the Madre de Dios Healthcare Network, reflected in a Pearson coefficient of 0.728 and a coefficient of determination of 0.529. This means that 52.90% of the variability in productivity can be explained by this motivational dimension. Social motivation is significantly related to the work productivity of cleaning staff at the Madre de Dios Healthcare Network (ESSALUD), with a Pearson coefficient of 0.489 and a coefficient of determination of 0.239. This indicates that 23.90% of the variability in productivity can be attributed to social motivation.

Keywords:

Work motivation, intrinsic motivation, extrinsic motivation, social motivation, work productivity, goal achievement, work quality.

Presentación

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS.

Señores Integrantes del Jurado Revisor

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, y con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, presentamos el Informe de tesis intitulado: *“Motivación y su relación con la Productividad Laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025”*. La investigación fue realizada de acuerdo a las exigencias establecidas, confirmando nuestro compromiso con la calidad educativa y la excelencia que definen a nuestra universidad.

Estamos seguras que este estudio contribuirá al fortalecimiento del ámbito académico, proporcionando información actualizada para mejorar continuamente los procesos administrativos. Los miembros del Jurado Revisor nos brindaron la oportunidad de enriquecer con sus recomendaciones, elevando la calidad y el alcance de nuestra labor investigativa.

Atentamente

Shadit Nat Fernández Quijua
Wuiniver Xiomara Mamani Choque

Introducción

Dentro de la Red Asistencial Madre de Dios ESSALUD, el personal encargado de las labores de limpieza sostiene condiciones materiales indispensables para la operación clínica. La asepsia, la reducción de riesgos biológicos y la habitabilidad de los espacios no emergen de manera espontánea; dependen de una intervención constante, sistemática y, con frecuencia, subestimada.

El estudio se pronuncia a partir de una inquietud concreta, identificar las fuerzas que sostienen la disposición al trabajo en este colectivo, no se trata únicamente de registrar actitudes, sino de examinar cómo ciertas configuraciones motivacionales inciden en la ejecución efectiva de las tareas. Bajo un diseño de corte transversal, con alcance descriptivo y correlacional. La medición se apoyó en instrumentos estructurados mediante escalas tipo Likert de veinticuatro reactivos, cuya consistencia interna alcanzó niveles aceptables para sostener inferencias prudentes.

Los resultados encontraron una asociación estadísticamente significativa entre niveles elevados de motivación y mayores índices de productividad, con una capacidad cercana al sesenta por ciento. Esa proporción, señala una tendencia fuerte, pero deja abierta la intervención de variables no estudiadas en la investigación.

La motivación de carácter intrínseco (aferrada en la experiencia de logro y en la autovaloración del desempeño) mantiene una relación moderada con el rendimiento. Los estímulos externos, en cambio, muestran una incidencia más pronunciada, lo que sugiere una dependencia mayor de estructuras de reconocimiento institucional. La dimensión social, vinculada a dinámicas de pertenencia y soporte colectivo, aporta un efecto adicional, aunque su peso relativo resulta menor dentro del conjunto analizado.

Índice

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

Presentación

Introducción

Índice

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Variables.....	4
1.5. Operacionalización de Variables	6
1.6. Hipótesis.....	7
1.6.1. Hipótesis General	7
1.6.2. Hipótesis Específicas	7
1.7. Justificación	7
1.7.1. Justificación Teórica	7
1.7.2. Justificación Práctica	9
1.7.3. Justificación Social.....	9
1.7.4. Justificación Metodológica	10
1.7.5. Justificación de Viabilidad.....	10
1.8. Consideraciones Éticas	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes de Estudio.....	12
2.1.1. Antecedentes Internacionales	12
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	15

2.1.3. Antecedentes Locales	17
2.2. Marco Teórico.....	18
2.2.1. Variable de Estudio 1: Motivación Laboral	18
2.2.2. Variable de Estudio 2: Productividad Laboral	31
2.3. Definición de Términos	46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.1. Tipo de estudio	51
3.2. Diseño del Estudio.....	51
3.3. Población y Muestra	52
3.4. Métodos y Técnicas.....	53
3.5. Tratamiento de Datos	54
3.6. Baremos	58
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	62
4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	66
CONCLUSIONES	85
SUGERENCIAS	87
Referencias Bibliográficas.....	89
ANEXOS	
Anexo N° 01: Operacionalización de Variables	
Anexo N° 02: Matriz de Consistencia	
Anexo N° 03: Instrumentos de Recolección de Datos	
Cuestionario de la Motivación Laboral	
Cuestionario de la Productividad Laboral	
Anexo N° 04: Solicitud pidiendo autorización para realizar la investigación	
Anexo N° 05: Solicitud de validación de instrumentos	
Anexo N° 06: Formatos de validación de instrumentos	
Anexo N° 07: Consentimiento Informado	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable Motivación Laboral y Variable Productividad Laboral.....	69
Figura 2. Dimensión Motivación Intrínseca y la Variable Productividad Laboral....	73
Figura 3. Dimensión Motivación Extrínseca y la Variable Productividad Laboral..	77
Figura 4. Dimensión Motivación Social y la Variable Productividad Laboral.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad Variable Motivación Laboral mediante Alfa de Cronbach.....	56
Tabla 2. Confiabilidad de la Variable Productividad Laboral mediante Alfa de Cronbach.....	57
Tabla 3. Resumen de Procesamiento de Datos.....	57
Tabla 4. Baremo Variable Motivación Laboral.....	58
Tabla 5. Baremo Dimensión Motivación Intrínseca.....	59
Tabla 6. Baremo Dimensión Motivación Extrínseca.....	59
Tabla 7. Baremo Dimensión Motivación Social.....	59
Tabla 8. Baremo Variable Productividad Laboral.....	60
Tabla 9. Baremo Dimensión Cumplimiento de Objetivos.....	60
Tabla 10. Baremo Dimensión Calidad del Trabajo.....	60
Tabla 11. Baremo Dimensión Eficiencia bajo Condiciones Adversas.....	61
Tabla 12. Estadísticos Descriptivos para la Variable Motivación Laboral y sus Dimensiones.....	62
Tabla 13. Estadísticos Descriptivos para la Variable Productividad Laboral con sus Dimensiones.....	63
Tabla 14. Matriz de Correlaciones.....	65
Tabla 15. Prueba de Normalidad.....	66
Tabla 16. Correlación entre la Variable Motivación Laboral y Variable Productividad Laboral.....	67
Tabla 17. Resumen del modelo entre la Variable Motivación Laboral y Variable Productividad Laboral.....	68
Tabla 18. Correlación entre la Dimensión Motivación Intrínseca y la Variable Productividad Laboral.....	72
Tabla 19. Resumen del Modelo entre la Dimensión Motivación Intrínseca y la Variable Productividad Laboral.....	72
Tabla 20. Correlaciones entre la Dimensión Motivación Extrínseca y la Variable Productividad Laboral.....	76
Tabla 21. Resumen del Modelo entre la Dimensión Motivación Extrínseca y la Variable Productividad Laboral.....	76

Tabla 22. Correlaciones entre la Dimensión Motivación Social y la Variable Productividad Laboral.....	80
Tabla 23. Resumen del Modelo entre la Dimensión Motivación Social y la Variable Productividad Laboral.....	80

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

A nivel internacional, la motivación laboral se ha identificado como un determinante operativo del rendimiento en múltiples campos de actividad, respaldada por evidencia práctica acumulada, su eficacia interpretativa varía según el entorno institucional y las condiciones estructurales que delimitan la acción de los trabajadores.

El sector sanitario ofrece un escenario particularmente tenso, déficit de personal, flujos migratorios que reconfiguran la distribución de competencias, un análisis difundido por El País (2024) examina la salida sostenida de profesionales de enfermería desde diversos contextos del Sur hacia sistemas de salud con mayor capacidad de absorción, dinámica que no solo intensifica la escasez en los países de origen, sino que introduce una fractura en la continuidad de los servicios. Bajo este marco, la permanencia laboral deja de depender exclusivamente de factores contractuales; adquiere peso la disposición subjetiva del trabajador, su expectativa de reconocimiento y la percepción de trayectorias posibles. Permanecer o migrar no constituye una decisión lineal. La motivación, en ese punto, interviene como un componente que modifica (aunque no determina por completo) la estabilidad del recurso humano disponible.

A nivel nacional, en Perú, investigaciones desarrolladas en instituciones como ESSALUD han documentado una asociación consistente entre motivación y desempeño. Una investigación realizada en un policlínico de Lima, conducida por la Universidad César Vallejo (2022), identificó correlaciones positivas entre ambas variables, aunque el modelo explicativo no se agotó en ese vínculo. Intervienen factores adicionales (condiciones laborales, estructura organizativa, disponibilidad de recursos) que complejizan cualquier intento de reducción causal. La motivación, entonces,

no opera en aislamiento; se articula con un sistema de incentivos y restricciones que redefine su alcance efectivo.

Además, en otras regiones del país como Ayacucho, la investigación de Risco & Lora (2021) sitúa el clima organizacional como un eje de incidencia directa sobre la experiencia laboral. No se trata únicamente de percepciones difusas. Condiciones de reconocimiento, oportunidades de realización profesional y dinámicas de interacción configuran un entorno que incide en la activación motivacional. La productividad, en ese contexto, emerge como resultado de una red de influencias donde lo subjetivo y lo estructural se entrelazan sin jerarquías rígidas (Risco & Lora, 2021).

A nivel local, en la Red Asistencial Madre de Dios ESSALUD, la actividad del personal de limpieza no puede reducirse a una función auxiliar, de su intervención depende la continuidad material de los procesos asistenciales: control de agentes contaminantes, habitabilidad de los espacios clínicos, disminución de riesgos que rara vez se registran como eventos visibles, su trabajo sostiene condiciones de posibilidad, no siempre se reconoce.

Ese soporte, aunque indispensable, se despliega bajo un régimen inestable, oscilaciones en la disposición al trabajo, variaciones en el rendimiento que no responden a una sola causa identificable. La motivación (entendida aquí como una configuración dinámica de impulsos internos, estímulos externos y vínculos interpersonales) introduce diferencias sustantivas en la forma en que las tareas se ejecutan.

Algunos trabajadores encuentran en la ejecución precisa de su labor un principio suficiente de satisfacción, otros orientan su esfuerzo hacia recompensas tangibles, incentivos económicos, reconocimiento explícito, mejoras contractuales, el entorno social agrega otra más, relación entre trabajadores, trato recibido por superiores, climas laborales que, aun sin formalización, reconfiguran la intensidad del compromiso cotidiano.

La productividad, en este contexto, cumplir tareas resulta insuficiente como indicador, interviene la calidad del resultado, su consistencia bajo presión, la capacidad de sostener estándares frente a limitaciones materiales o sobrecarga operativa. Tres vectores emergen, eficacia en la ejecución,

control cualitativo del producto, resistencia funcional ante contingencias, su articulación define el rendimiento real.

Descensos en la motivación generan efectos observables, ritmos de trabajo irregulares, disminución en la precisión de las tareas, impacto acumulativo sobre la calidad del servicio, con implicancias que trascienden lo operativo y alcanzan la seguridad del paciente. La ausencia de registros sistemáticos (derivada de restricciones institucionales sobre la información administrativa) no elimina el fenómeno; lo vuelve menos cuantificable, no menos presente.

Se detectan signos que, aunque no formalizados en reportes públicos, configuran una alerta, rotación frecuente, ausentismo en aumento, debilitamiento de la eficiencia en situaciones críticas.

Por lo expuesto, el estudio buscaba determinar la relación entre la motivación y la productividad, con el objetivo de proponer recomendaciones que contribuyan a un entorno laboral más sólido, eficiente y humano. Por tanto, se hizo necesario un estudio específico sobre la motivación y la productividad laboral del personal de limpieza en la Red Asistencial Madre de Dios de ESSALUD.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025?

1.2.2. Problemas Específicos

PE₁ ¿Cómo la motivación intrínseca se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025?

PE₂ ¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025?

PE₃ ¿Cómo la motivación social se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE₁. Determinar cómo la motivación intrínseca se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

OE₂. Determinar de qué manera la motivación extrínseca se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

OE₃. Determinar cómo la motivación social se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

1.4. Variables

Variable de Estudio 1: Motivación laboral

Es un proceso psicológico que activa, orienta y sostiene la conducta del trabajador frente a objetivos organizacionales definidos, no constituye un impulso aislado ni una disposición espontánea; opera mediante necesidades, expectativas, valoraciones subjetivas y condiciones institucionales que modulan la intensidad del esfuerzo desplegado.

En el espacio de trabajo, esta categoría permite comprender por qué ciertas personas mantienen niveles consistentes de desempeño, compromiso y permanencia, aún bajo exigencias variables. Su incidencia no se limita a la ejecución de tareas. Afecta la calidad del servicio, la implicación con los fines de la organización y la satisfacción

derivada del propio desempeño, siempre dentro de un marco donde los factores individuales interactúan con el entorno laboral. Ryan y Deci (2020) sostienen que la motivación adquiere relevancia precisamente porque vincula la regulación interna de la conducta con formas observables de participación, productividad y bienestar ocupacional.

Dimensiones:

- ✓ Motivación intrínseca
- ✓ Motivación extrínseca
- ✓ Motivación social

Variable de Estudio 2: Productividad laboral

✓

Relación entre la cantidad de trabajo realizado por un empleado y los recursos empleados (tiempo, esfuerzo, herramientas, entre otros). En el contexto de ESSALUD, la productividad laboral no solo se mide en términos de eficiencia, sino también por la calidad del trabajo realizado, particularmente en la atención a los pacientes. Según Gagné et al. (2020), la productividad de los empleados puede verse aumentada cuando se encuentran motivados, ya que el personal motivado tiende a tener un rendimiento más alto, menos errores y una mayor satisfacción con el resultado de su trabajo.

Dimensiones:

- ✓ Cumplimiento de Objetivos
- ✓ Calidad del Trabajo
- ✓ Eficiencia Bajo Condiciones Adversas

1.5. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración
Variable de Estudio 1 Motivación Laboral Proceso psicológico que estimula a una persona a actuar y a orientarse hacia el cumplimiento de metas específicas. En el contexto laboral, la motivación esta referida a los elementos que influyen el comportamiento de los empleados para que ejecuten sus tareas de manera eficiente y comprometida. La motivación tiene un rol importante en el ámbito laboral, ya que el personal motivado será más productivo, comprometidos y satisfechos con su trabajo, lo cual influirá en la calidad de los servicios brindados (Ryan & Deci, 2020).	Motivación Intrínseca	- Grado de satisfacción personal con el trabajo. - Grado de sentimiento de logro y realización personal. - Ganas de aprender y mejorar en el trabajo. - Grado de motivación interna por contribuir al bienestar de los demás.	1,2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Del 1 al 24 Puntaje Máximo 120
	Motivación Extrínseca	- Grado de reconocimiento y recompensas en el trabajo. - Condiciones laborales (salario, incentivos, etc.). - Oportunidades de crecimiento profesional. - Grado de apoyo organizacional.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	Puntaje Mínimo 24 Nivel: Ordinal
	Motivación Social	- Grado de relaciones laborales positivas. - Grado de apoyo de colegas y superiores. - Grado de sentimiento de pertenencia al equipo. - Grado de participación en actividades grupales y colaborativas.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	
Variable de Estudio 2 Productividad Laboral La productividad laboral se refiere a la relación entre la cantidad de trabajo realizado por un empleado y los recursos utilizados (tiempo, esfuerzo, herramientas, entre otros). En el contexto de ESSALUD, la productividad laboral no solo se mide en términos de eficiencia, sino también por la calidad del trabajo realizado, particularmente en la atención a los usuarios. Según Gagné et al. (2020), la productividad de los empleados puede verse aumentada cuando se encuentran motivados, ya que los empleados motivados tienden a tener un rendimiento más alto, menos errores y una mayor satisfacción con el resultado de su trabajo.	Cumplimiento de Objetivos	- Grado de alcance de metas laborales. - Grado de eficiencia en la gestión de tareas. - Logro de resultados dentro del tiempo establecido. - Grado de compromiso con los resultados.	1,2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Del 1 al 24 Puntaje Máximo 120
	Calidad del Trabajo	- Grado de precisión y exactitud en las tareas realizadas. - Atención al detalle en el trabajo. - Solución de problemas con eficacia. - Actitud hacia la mejora continua.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	Puntaje Mínimo 24 Nivel: Ordinal
	Eficiencia Bajo Condiciones Adversas	- Capacidad de mantener la productividad bajo presión. - Resolución de conflictos o problemas con eficacia. - Grado de adaptabilidad frente a cambios inesperados. - Grado de manejo del estrés en el entorno laboral.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

HG Existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

HG₀ No existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

1.6.2. Hipótesis Específicas

HE₁. La motivación intrínseca se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

HE₂. La motivación extrínseca se relaciona significativamente con la productividad de los empleados de ESSALUD en la Red Asistencial Madre de Dios, 2025.

HE₃. La motivación social se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

1.7. Justificación

La investigación tiene una relevancia significativa desde diversas perspectivas: teórica, práctica, social y metodológica.

1.7.1. Justificación Teórica

La justificación teórica de esta investigación descansa en la comprensión de que la motivación en el sector público de salud no es un mero concepto abstracto o un término técnico sin vida. En realidad, la motivación se entrelaza con la calidad del servicio, con la seguridad del paciente y con la forma en que cada colaborador vive su día a día en el centro de trabajo. Este estudio parte de la experiencia concreta de quienes cumplen con tareas de limpieza en la Red Asistencial Madre de Dios, mujeres y hombres que enfrentan jornadas exigentes, desafíos físicos y la responsabilidad de mantener ambientes seguros para la atención de salud.

Desde una mirada más amplia, la teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow nos ayuda a comprender que las personas no motivan solo por un salario o un puesto. Primero buscan seguridad, estabilidad y condiciones laborales que les permitan sentir que, antes que nada, su integridad física y emocional está resguardada. En un contexto como Madre de Dios, con condiciones geográficas y climáticas exigentes, esa sensación de seguridad cobra aún más peso, pues sin ella se erosiona la confianza para comprometerse con los objetivos más amplios de una institución como ESSALUD.

Por su parte, la Teoría de los Dos Factores de Herzberg aporta una perspectiva que va más allá de lo básico. Nos recuerda que algunos elementos (como las condiciones de bioseguridad, las políticas institucionales o la remuneración) pueden evitar el descontento, pero no necesariamente estimulan el desempeño por sí solos. En cambio, cuando el trabajador siente que su labor es reconocida, que tiene responsabilidad y oportunidades de crecimiento, emergen fuerzas motivacionales que impulsan la productividad desde adentro, no por obligación sino por orgullo de hacer bien las cosas.

Asimismo, el Modelo de Características del Puesto de Hackman y Oldham amplía este entendimiento al mostrar que el diseño mismo de la tarea influye en cómo la persona percibe su trabajo. Cuando el empleo incorpora variedad de habilidades, significado en las tareas y retroalimentación clara, se genera un sentido de propósito que va más allá de las simples instrucciones. En el ámbito sanitario, la significación del trabajo trasciende su apariencia funcional, la limpieza de un entorno clínico no se agota en la eliminación de residuos o en la conservación estética del espacio; constituye una intervención preventiva que incide directamente en la contención de riesgos infecciosos y en la preservación de condiciones seguras para la atención. Su carácter técnico se entrelaza con una dimensión ética implícita, proteger la vida, en este caso, se materializa en acciones reiteradas, discretas, frecuentemente invisibilizadas.

La formulación teórica desarrollada por Edward Deci y Richard Ryan introduce un marco interpretativo que permite comprender este fenómeno

desde la interioridad del sujeto. La motivación intrínseca no responde a estímulos externos inmediatos; se configura cuando la actividad adquiere sentido para quien la ejecuta. Bajo esta lógica, el cumplimiento de tareas se transforma en implicación sostenida, surge compromiso, no siempre cuantificable. Se manifiesta en la precisión del gesto, en la constancia, en la responsabilidad asumida frente a consecuencias que exceden la propia tarea.

1.7.2. Justificación Práctica

A nivel práctico, el análisis de los determinantes motivacionales dentro de ESSALUD permite intervenir sobre variables que inciden directamente en la gestión del capital humano. Identificar dichas configuraciones no responde a un interés descriptivo aislado; habilita la formulación de dispositivos organizacionales orientados a modificar condiciones de trabajo, estructuras de reconocimiento y mecanismos de incentivo. La productividad, entendida en términos operativos y cualitativos, se ve afectada por estas intervenciones. La retención del personal se vincula con la capacidad institucional de sostener entornos laborales que no erosionen la disposición al trabajo. Programas de formación, esquemas de recompensas y ajustes en el clima organizacional emergen como herramientas potenciales, cuya eficacia dependerá de su articulación con las condiciones reales del entorno.

1.7.3. Justificación Social

En lo social, mejorar la motivación y productividad de los trabajadores de la salud tiene una influencia directa en la calidad de atención que reciben los pacientes. En una región como Madre de Dios, donde los recursos son limitados y la demanda de servicios de salud es alta, contar con un personal motivado y productivo es fundamental para garantizar que la atención sea eficiente y de calidad. Al enfocarse en mejorar la motivación de los trabajadores, este estudio también busca promover un ambiente laboral saludable que favorezca tanto el bienestar de los empleados como la satisfacción de los pacientes. Un trabajador comprometido no solo ejecuta funciones; contribuye a la continuidad del

sistema. La mejora en las condiciones laborales repercute en la experiencia del paciente, en la seguridad de los procedimientos y en la percepción social del servicio. De este modo, la investigación no solo impacta a nivel organizacional, sino que tiene un alcance social significativo al contribuir al bienestar general de la comunidad.

1.7.4. Justificación Metodológica

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, lo que permitió obtener datos numéricos y medibles acerca de la motivación y productividad laboral en ESSALUD. A través de cuestionarios estructurados, se recolectaron datos de forma sistemática para conocer la relación entre las variables investigadas. Este enfoque es adecuado dado que la investigación buscó establecer patrones y correlaciones objetivas, lo que facilitó la interpretación de los resultados. Además, el tratamiento estadístico aplicado asegura niveles adecuados de consistencia interna y estabilidad en los resultados que aseguran la validez y confiabilidad de los datos recolectados, proporcionando así una base sólida para las recomendaciones que se derivan del estudio.

1.7.5. Justificación de Viabilidad

La ejecución del estudio se sustentó en condiciones logísticas y materiales suficientes, disponibilidad de recursos, acceso a los trabajadores. Apoyo institucional dentro de la Red Asistencial Madre de Dios ESSALUD. La recolección de información se desarrolló dentro de los plazos previstos, sin interrupciones que comprometieran la integridad del proceso. No se identificaron restricciones que alteraran de manera significativa el diseño inicial ni la obtención de los datos.

1.8. Consideraciones Éticas

La participación del personal se realizó con criterios de transparencia informativa y consentimiento voluntario, cada sujeto recibió una explicación precisa sobre los objetivos del estudio, los procedimientos aplicados y el alcance de su intervención. La comprensión de estos elementos se garantizó mediante una comunicación accesible que permitió una decisión informada.

La integridad de los participantes se mantuvo como principio rector durante todo el proceso investigativo. Se les pidió su consentimiento explícito, antes de que comenzaran a responder los cuestionarios. Es importante destacar que la participación fue completamente voluntaria, y cada trabajador tuvo la libertad de retirarse en cualquier momento sin que ello afectara su relación laboral.

Se garantiza que todos los datos personales de los participantes sean tratados con la máxima confidencialidad, no se asocian nombres u otros datos personales con las respuestas obtenidas en el estudio, los resultados se presentan de manera agregada, lo que significa que no es posible identificar a ningún participante a partir de los hallazgos del estudio.

Se fomentó la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, en relación con su participación en el estudio. No se hizo distinción alguna por género, cargo, antigüedad o cualquier otra característica personal o profesional. Todos los trabajadores tuvieron las mismas oportunidades para participar, si así lo deseaban, y el proceso fue inclusivo y respetuoso.

Los trabajadores que participaron en el estudio pudieron expresar libremente sus opiniones sobre su motivación y productividad laboral, esta fue una oportunidad para que el personal de limpieza de ESSALUD compartieran sus experiencias y perspectivas, lo cual puede ayudar a la institución a mejorar las condiciones de trabajo.

Se garantiza la máxima transparencia y honestidad durante toda la investigación, los datos fueron recolectados de manera precisa, sin alteraciones, y los resultados se presentan de manera clara y objetiva, el análisis de la información es imparcial y se evitó cualquier tipo de sesgo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Sánchez y García (2023), desarrollaron un estudio titulado *“La motivación y sus efectos sobre la productividad en las organizaciones sanitarias: un estudio longitudinal del compromiso de los empleados”*, con el objetivo de comprender de qué manera la motivación y el compromiso laboral inciden en el rendimiento del personal de salud. Para ello, aplicaron encuestas a 250 trabajadores del sector, dentro de un diseño cuantitativo. Los resultados determinaron que el compromiso laboral en una posición estructural dentro de la dinámica productiva, su presencia o debilitamiento modifica la intensidad del desempeño, así como su estabilidad en el tiempo. Allí donde las organizaciones disponen entornos que favorecen la implicación activa (mediante reconocimiento, participación efectiva y condiciones que habilitan sentido en la tarea) se registran variaciones consistentes en los niveles de rendimiento. La relación, aunque fuerte, depende de cómo se articulan las condiciones institucionales con las disposiciones subjetivas del trabajador.

Kuvaas y Buch (2023), realizaron la investigación *“Impulsores motivacionales del desempeño laboral en entornos de atención médica: el papel de las recompensas intrínsecas y extrínsecas”*, con el objetivo de investigar cómo diferentes tipos de incentivos influyen en el rendimiento del personal sanitario. El estudio, sustentado en información recabada de ciento cincuenta trabajadores del ámbito sanitario, examina la eficacia diferencial de los sistemas de incentivo. Las recompensas intrínsecas (vinculadas al reconocimiento simbólico y a la percepción de logro) sostienen la motivación en horizontes prolongados, configurando una base relativamente estable para el desempeño. Las extrínsecas,

asociadas a beneficios materiales inmediatos, generan incrementos puntuales en la productividad, aunque con menor persistencia temporal. Concluyen que, para mantener un nivel de desempeño sostenido, es fundamental que las instituciones equilibren ambos tipos de estímulo, atendiendo tanto a las necesidades emocionales como materiales de su personal.

Dollard y Bakker (2022), ejecutaron la investigación titulada *“El impacto del agotamiento y el compromiso laboral en la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la salud”*, tenían como objetivo evaluar la relación entre el agotamiento laboral, el compromiso con el trabajo y su efecto sobre la motivación y el desempeño en el sector salud. El estudio se apoya en un enfoque cuantitativo aplicado a 200 profesionales, lo que permite observar con claridad la interacción entre estas variables. Los resultados indicaron que cuando el nivel de burnout disminuye y el compromiso se mantiene alto, la motivación tiende a fortalecerse; este cambio se refleja de manera directa en el rendimiento laboral. No se trata solo de una relación descriptiva, más bien, se puede inferir que el equilibrio emocional del trabajador actúa como una condición que sostiene su capacidad de respuesta en el entorno laboral. Desde esta perspectiva, el estudio sugiere que las instituciones sanitarias no deberían limitarse a exigir resultados, sino que tendrían que atender las condiciones que los hacen posibles, especialmente aquellas vinculadas al bienestar.

Vargas y Ruiz (2022), realizaron el estudio titulado *“Impacto de la motivación laboral en la satisfacción y productividad del personal médico: Un análisis en hospitales públicos”*, tenían como objetivo analizar cómo la motivación influye en la satisfacción y en la productividad del personal médico dentro de hospitales públicos. La investigación considera una muestra de 150 médicos, lo que permite situar el análisis en un contexto real de práctica profesional. Los hallazgos muestran una tendencia clara. Los médicos con mayor motivación reportan mejores niveles de satisfacción y, al mismo tiempo, un desempeño más eficiente. Esta

relación no aparece de forma aislada, factores como el acceso a capacitación, el reconocimiento profesional y el apoyo institucional influyen de manera directa en el nivel de motivación. Esto lleva a una conclusión relevante, la productividad no depende únicamente de capacidades individuales, sino también de las condiciones que la organización ofrece para el desarrollo y la valoración del trabajo profesional.

Bakker y Demerouti (2021), ejecutaron el estudio intitulado *“Teoría de demandas laborales-recursos y motivación laboral: implicaciones para las organizaciones de salud”*, tenían el objetivo de analizar cómo las exigencias del entorno laboral y los recursos disponibles afectan la motivación y el rendimiento del personal de salud, la muestra lo constituyeron 300 profesionales, empleando un enfoque cuantitativo. Sus conclusiones destacan que una sobrecarga de demandas, sin el respaldo de recursos adecuados (como formación, infraestructura o apoyo institucional), puede debilitar la motivación y, en consecuencia, disminuir la productividad. La investigación señala la necesidad de un equilibrio organizacional: proporcionar a los trabajadores las herramientas necesarias para responder eficazmente a las exigencias del entorno.

Rodríguez y López (2021), realizaron la investigación intitulada *“La relación entre motivación, cultura organizacional y desempeño laboral en profesionales de la salud”*, cuyo objetivo fue comprender cómo se interrelacionan estos tres elementos dentro del entorno hospitalario. Con encuestas aplicadas a 100 empleados del sector, los resultados evidenciaron que una cultura organizacional basada en valores como la colaboración, la transparencia y el respaldo institucional favorece la motivación de los trabajadores, traduciéndose en un mejor desempeño. El estudio reafirma que cuando los profesionales se sienten valorados y respaldados por su entorno, se comprometen con mayor fuerza a su labor, lo cual impacta positivamente en la calidad del servicio.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Palomino (2023), realizó la investigación *“Motivación y productividad laboral de profesionales de salud del Policlínico de Essalud en Lima, 2022”*, tenía el objetivo de analizar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de salud en dicho centro. Para ello, utilizó un enfoque cuantitativo con diseño correlacional, aplicando encuestas a 100 empleados. Entre los principales hallazgos, se identificó que la motivación intrínseca (especialmente el sentido de pertenencia y la satisfacción personal) tiene un impacto directo en la productividad. También se evidenció que los factores extrínsecos, como los incentivos económicos y el reconocimiento institucional, aunque con menor peso, aportan positivamente al rendimiento laboral.

Pérez (2021), realizó la investigación intitulada *“La motivación en el entorno laboral sanitario. Revista de Salud Pública y Nutrición”*, el objetivo fue analizar la motivación laboral en el sector sanitario y su influencia en el desempeño de los trabajadores, el estudio utilizó una metodología descriptiva y cuantitativa, aplicando encuestas a 120 empleados de instituciones de salud. Los resultados revelaron que los factores motivacionales más relevantes eran el reconocimiento del trabajo, las oportunidades de capacitación y el apoyo organizacional. Estos factores estaban estrechamente vinculados con una mayor motivación y, en consecuencia, una mayor productividad. El estudio sugirió que las instituciones de salud deberían centrarse en mejorar estos aspectos para lograr una fuerza laboral más comprometida y eficiente.

Salazar (2020), llevó a cabo el estudio *“Motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud”*, cuyo objetivo fue analizar cómo se relacionan la motivación y la satisfacción con el desempeño del personal sanitario. Mediante un diseño cuantitativo y encuestas dirigidas a 200 trabajadores, se evidenció que la motivación intrínseca (como el compromiso personal con los objetivos institucionales y la autorrealización) ejerce una fuerte influencia positiva en la productividad. Si bien los factores extrínsecos

también tuvieron un impacto, su efecto fue menos marcado. Esta investigación puso de relieve la necesidad de trabajar de manera equilibrada tanto en la motivación interna como en los incentivos externos para lograr resultados sostenibles.

García (2020) realizó la investigación “La motivación laboral en el sector sanitario”, tenían el objetivo de conocer cómo los factores influyen en la motivación laboral en el sector sanitario y cómo estos impactan en la productividad y calidad del trabajo. La metodología fue cualitativa, basada en entrevistas a 50 profesionales, se identificó que la motivación se ve fuertemente influenciada por el propósito del trabajo y las oportunidades de crecimiento personal. Se destacó la relevancia de contar con políticas institucionales que no solo promuevan el desarrollo profesional, sino que también velen por el bienestar emocional de los trabajadores, ya que estas condiciones mejoran el clima laboral y se reflejan directamente en la calidad del servicio ofrecido.

Halanocca, Palomino y Rupay (2019) realizaron la investigación “*La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud*”, tenían el objetivo de analizar la relación entre motivación, satisfacción laboral y productividad en una institución de servicios de salud. El estudio adopta un enfoque cuantitativo con diseño correlacional y se aplica a 100 trabajadores. Los datos muestran una relación directa, a mayor motivación, mayor satisfacción; esta condición se refleja en niveles más altos de productividad, no se trata solo de una coincidencia estadística. Los resultados permiten inferir que el grado de satisfacción con el entorno laboral influye en la disposición del trabajador para cumplir sus funciones con mayor eficacia. En ese marco, prácticas como el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional adquieren un valor operativo, ya que no solo mejoran la experiencia laboral, sino que también inciden en los resultados de la organización.

2.1.3. Antecedentes Locales

Muriel y Huacho (2020), realizaron la investigación *“Motivación y productividad de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018”*, cuyo objetivo fue estudiar la relación entre motivación y productividad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, el análisis se basa en un diseño cuantitativo correlacional aplicado a 31 trabajadores. Los resultados evidencian una relación moderada entre ambas variables. Esta asociación no es uniforme, al examinar con mayor detalle, se observa que la motivación intrínseca mantiene una relación significativa con el desempeño laboral. Los trabajadores que encuentran sentido en sus actividades y valoran su aporte al entorno muestran un rendimiento más consistente. El estudio concluyó que los factores que más afectan la productividad son el reconocimiento, el salario y las oportunidades de desarrollo profesional. Esto sugiere que las políticas institucionales que favorecen estos factores pueden mejorar la eficiencia y efectividad de los trabajadores, lo que es relevante también para el sector salud.

Velásquez et al (2018), realizaron la investigación *“Motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado”*, cuyo objetivo fue explorar cómo la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud en Puerto Maldonado. Los investigadores emplearon un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo y correlacional para medir las variables de motivación y desempeño. La muestra estuvo compuesta por 93 trabajadores de diversas áreas del hospital. Este resultado introduce un matiz importante, no basta con incentivos externos; la motivación que surge del interés personal y del compromiso con la función pública parece tener un peso mayor en la productividad. De allí se desprende la necesidad de considerar estos factores en la gestión institucional, especialmente en contextos donde el servicio a la comunidad constituye un eje central.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Variable de Estudio 1: Motivación Laboral

La motivación laboral constituye un elemento central en el funcionamiento de cualquier organización, se entiende como el conjunto de factores internos y externos que impulsan al trabajador a cumplir sus funciones, orientar su esfuerzo y alcanzar objetivos definidos, actúa como una condición que sostiene el desempeño y orienta la conducta dentro del entorno laboral.

Cuando este impulso se mantiene, el trabajador responde con mayor compromiso, su participación se vuelve más constante, lo que repercute en la productividad y en la calidad del ambiente de trabajo, este efecto no se limita al rendimiento observable. También incide en dimensiones menos visibles, como la satisfacción y el bienestar. En ese punto, la motivación deja de ser solo un recurso funcional y pasa a formar parte de la experiencia laboral del individuo.

La ausencia de motivación genera un escenario distinto, aparecen señales de desinterés, disminuye la calidad del trabajo y se debilita la implicación con las tareas asignadas. En cambio, cuando el trabajador encuentra sentido en lo que hace, su desempeño tiende a ser más consistente. No se trata únicamente de cumplir funciones, sino de asumirlas con un propósito definido.

Este comportamiento tiene implicancias organizacionales, un entorno que favorece la motivación contribuye a reducir niveles de estrés, mejora la retención del personal y fortalece los resultados institucionales. El trabajador motivado no solo cumple, también propone, adapta y responde con mayor iniciativa, esto repercute tanto en el plano individual como en el colectivo. La evidencia señala que las organizaciones que promueven estrategias orientadas a fortalecer la motivación logran también mejorar la percepción del servicio y consolidar su imagen institucional (Gagné et al., 2020).

La comprensión de este fenómeno ha cambiado con el tiempo, la motivación ya no se explica únicamente por incentivos externos, las

recompensas siguen siendo relevantes, pero no resultan suficientes para sostener el compromiso en el largo plazo. La motivación intrínseca adquiere un papel más claro, especialmente en contextos donde el trabajador busca sentido, autonomía y desarrollo personal en sus actividades.

En esa línea, intervienen otros factores, el clima organizacional, el estilo de liderazgo, el bienestar emocional y las oportunidades de crecimiento influyen de manera directa en el nivel de motivación. Martínez-González y Pérez (2021) sostienen que los entornos laborales que integran estos elementos logran mantener trabajadores más comprometidos, con efectos visibles en su rendimiento y en su estado emocional.

La motivación, por tanto, no puede analizarse de forma aislada, requiere una visión que integre tanto condiciones externas como procesos internos del trabajador. Las organizaciones que reconocen esta complejidad tienden a generar mejores resultados. A medida que el entorno laboral se transforma (con dinámicas como el trabajo remoto o la automatización), la necesidad de comprender estos procesos se vuelve más evidente. Mantener niveles adecuados de motivación ya no es opcional, se configura como una exigencia para sostener el desempeño y el equilibrio dentro de las organizaciones.

La motivación laboral puede entenderse como el impulso que orienta la conducta del trabajador hacia el cumplimiento de sus funciones, no se limita a una intención general, implica un esfuerzo consciente dirigido a responder a las exigencias organizacionales. Este impulso se origina en fuentes distintas, algunas responden a procesos internos, como el interés por mejorar o la satisfacción derivada del propio trabajo; otras dependen de condiciones externas, entre ellas las recompensas económicas, el reconocimiento o las oportunidades de ascenso. En ese marco, resulta pertinente diferenciar dos formas de motivación, la intrínseca se vincula con el valor que el individuo atribuye a la actividad en sí misma, mientras que la extrínseca se asocia a incentivos externos que orientan el comportamiento (Ryan y Deci, 2020).

El efecto de la motivación sobre el desempeño no es marginal, los trabajadores que encuentran sentido en sus tareas tienden a involucrarse con mayor intensidad, lo que se traduce en mayor creatividad y en la búsqueda de soluciones más eficientes. En cambio, cuando predomina la motivación extrínseca, el esfuerzo suele orientarse al logro de objetivos concretos definidos por recompensas específicas. Ninguna de estas formas actúa de manera aislada. La evidencia sugiere que el equilibrio entre ambas permite sostener un rendimiento más estable, evitando la dependencia exclusiva de estímulos externos o la pérdida de interés en el tiempo.

Esta relación adquiere mayor claridad al observar sus efectos en la productividad y en la calidad del trabajo, Sánchez y García (2022) señalan que los niveles de motivación influyen de forma directa en la eficiencia del trabajador y en su permanencia dentro de la organización. A medida que la motivación se fortalece, disminuye la rotación laboral y mejora la satisfacción. Este cambio no es menor, también se asocia con una reducción en los niveles de estrés, lo que impacta en el clima organizacional y en la dinámica de trabajo, se sienten más satisfechos con su trabajo y experimentan menos niveles de estrés, lo que, en última instancia, contribuye a un mejor ambiente organizacional.

Dimensión 1: Motivación Intrínseca

La motivación intrínseca ocupa un lugar relevante, se manifiesta cuando el trabajador experimenta satisfacción al realizar tareas que percibe como significativas. No depende de recompensas externas, se sostiene en el interés personal, en el aprendizaje y en el desafío que implica la actividad, un trabajador que valora la posibilidad de desarrollar habilidades o de enfrentar tareas complejas tiende a mantener este tipo de motivación en el tiempo.

El planteamiento de Deci y Ryan (2020) permite comprender mejor este proceso, la motivación intrínseca se relaciona con la satisfacción de tres necesidades básicas: autonomía, competencia y relación. Cuando estas condiciones se cumplen, el individuo muestra mayor disposición para

involucrarse en su trabajo, la actividad deja de percibirse como una obligación y se convierte en una experiencia con sentido.

Diversos estudios coinciden en este punto, la motivación intrínseca no solo favorece el desempeño, también contribuye al bienestar del trabajador, a diferencia de la motivación extrínseca, que puede depender de factores cambiantes, esta se mantiene en la medida en que la tarea conserve su valor personal. De allí que su presencia resulte importante en contextos laborales donde se busca no solo eficiencia, sino también estabilidad y compromiso sostenido (Ryan y Deci, 2020).

Según Deci y Ryan (2020), la motivación intrínseca está estrechamente relacionada con la satisfacción de tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación.

La motivación intrínseca puede entenderse como una disposición interna que orienta al individuo a realizar una actividad por el valor que encuentra en ella, no depende de recompensas externas. Surge del interés personal, del aprendizaje y de la satisfacción que se experimenta durante la ejecución de la tarea., este tipo de motivación no es superficial. Se vincula con necesidades psicológicas profundas, lo que explica su capacidad para sostener el esfuerzo en el tiempo.

Su estudio ha sido constante dentro del campo organizacional, la evidencia acumulada permite identificar un patrón tranquilo, los trabajadores que presentan altos niveles de motivación intrínseca tienden a desempeñarse con mayor eficacia y muestran una relación más estable con su trabajo, no solo producen más, también reportan mayores niveles de satisfacción y bienestar. Esta diferencia resulta relevante cuando se contrasta con la motivación extrínseca, que depende de factores como el salario o el reconocimiento y puede variar según las condiciones externas, en cambio, la motivación intrínseca se mantiene en la medida en que la tarea conserve significado para el individuo (Ryan y Deci, 2020).

Importancia de la Motivación Intrínseca

Cuando el trabajador se siente involucrado de manera interna, su compromiso se fortalece, no se limita a cumplir funciones asignadas.

Asume una actitud activa frente a los desafíos, lo que se refleja en su disposición para mejorar y desarrollar nuevas habilidades, este comportamiento no ocurre por presión externa. Responde a una valoración personal del trabajo que realiza.

Los efectos de esta forma de motivación también se observan en la calidad del desempeño, investigaciones recientes indican que los trabajadores intrínsecamente motivados no solo alcanzan mejores resultados, sino que establecen relaciones más sólidas con sus compañeros y se identifican con los objetivos de la organización (Gagné et al., 2020). Esta conexión se construye a partir de la percepción de que el trabajo tiene un propósito.

En este contexto, el cumplimiento de metas adquiere otro sentido, el trabajador no se limita a responder a exigencias formales, tiende a ir más allá de lo esperado, incorpora creatividad y enfrenta retos con mayor disposición. Este tipo de respuesta difícilmente se logra solo con incentivos externos, lo que refuerza la necesidad de considerar la motivación intrínseca como un elemento central en la gestión del desempeño. Este tipo de motivación está relacionado con un mayor sentido de propósito y satisfacción personal, ya que los empleados sienten que están contribuyendo con su trabajo a un bien mayor, ya sea en términos de desarrollo personal o contribución al equipo y la organización en general.

Teoría de la Autodeterminación: El pilar de la motivación intrínseca

Una de las teorías más influyentes para comprender la motivación intrínseca es la Teoría de la Autodeterminación (SDT), propuesta por Deci y Ryan (2000). La Teoría de la Autodeterminación, permite comprender la motivación intrínseca desde una base psicológica clara. Este enfoque sostiene que la motivación no surge de manera aislada, depende del grado en que se satisfacen ciertas necesidades fundamentales del individuo, cuando estas condiciones se cumplen, la disposición hacia el trabajo se fortalece y adquiere mayor estabilidad.

Una de estas necesidades es la autonomía, implica que el trabajador perciba control sobre sus decisiones y sobre la forma en que organiza sus tareas. No se trata solo de libertad operativa. Involucra la posibilidad de actuar con criterio propio dentro del entorno laboral. Cuando esta condición está presente, el trabajo tiende a adquirir mayor sentido, lo que favorece una implicación más sostenida (Ryan y Deci, 2020).

Otra dimensión relevante es la competencia, el individuo necesita reconocerse capaz de cumplir con las exigencias de su rol, este reconocimiento no es inmediato, se construye a través del aprendizaje y de la experiencia. A medida que el trabajador percibe avances en su desempeño, aumenta su confianza y su motivación, las organizaciones que facilitan procesos de formación y desarrollo contribuyen a este proceso, ya que fortalecen la percepción de eficacia personal (Gagné et al., 2020).

La relación con otros también cumple un papel importante, el trabajo no se desarrolla en aislamiento, la interacción con compañeros y superiores influye en la forma en que el individuo percibe su lugar dentro de la organización. Cuando existe un entorno de apoyo y comunicación, se genera un sentido de pertenencia que refuerza la motivación, esta conexión no solo mejora el clima laboral, también incide en la disposición para colaborar y participar activamente (Deci y Ryan, 2020).

En este contexto, la motivación intrínseca y la extrínseca no se excluyen, aunque operan de manera distinta, la primera se sostiene en el interés personal por la tarea, la segunda depende de incentivos externos, como recompensas o reconocimiento, ambas pueden coexistir. Sin embargo, la evidencia sugiere que la motivación intrínseca mantiene efectos más estables en el tiempo, especialmente en términos de compromiso y creatividad (Ryan y Deci, 2020).

El comportamiento del trabajador refleja esta diferencia, cuando la motivación es interna, se observa mayor persistencia ante dificultades y una tendencia a buscar soluciones propias, el desempeño no depende únicamente de estímulos externos. En cambio, cuando predomina la motivación extrínseca, el esfuerzo puede disminuir si las recompensas pierden valor o dejan de estar presentes (Baard, Deci y Ryan, 2020).

Los efectos también se extienden al bienestar, la motivación intrínseca se asocia con menores niveles de estrés y menor probabilidad de agotamiento laboral, el trabajador no percibe sus tareas solo como obligaciones, encuentra sentido en el proceso, lo que mejora su experiencia laboral y su calidad de vida (Gagné et al., 2020).

Esta forma de motivación influye, además, en la creatividad, el interés genuino por el trabajo facilita la exploración de nuevas ideas y el planteamiento de soluciones distintas, no surge por imposición. Responde a una implicación más profunda con la tarea, lo que permite un desempeño más flexible y adaptativo frente a los desafíos del entorno laboral. Este tipo de motivación fomenta una mentalidad de crecimiento, donde los empleados buscan continuamente mejorar sus habilidades y competencias, lo que beneficia tanto al individuo como a la organización.

Para fomentar la motivación intrínseca, las organizaciones deben crear un entorno que satisfaga las tres necesidades psicológicas mencionadas anteriormente: autonomía, competencia y relación. Algunas de las estrategias que pueden emplear las organizaciones incluyen:

- ✓ Dar más autonomía a los empleados en cuanto a cómo y cuándo realizar sus tareas, ofrecer flexibilidad y permitir que los empleados tengan un control real sobre su trabajo aumenta la motivación intrínseca.
- ✓ Proporcionar oportunidades de desarrollo y aprendizaje, como capacitaciones, talleres y mentorías, para que los empleados sientan que están creciendo y desarrollando nuevas competencias.
- ✓ Fomentar una cultura de apoyo y colaboración, donde los empleados sientan que pertenecen a un equipo y que su trabajo tiene un impacto positivo en sus colegas y en la organización.

La motivación intrínseca es esencial para el éxito tanto de los empleados como de las organizaciones. Los empleados que están motivados intrínsecamente no solo se desempeñan mejor, sino que también experimentan mayor satisfacción y bienestar en el trabajo. Las organizaciones que favorecen condiciones de autonomía, desarrollo de

competencias y vínculos laborales consistentes tienden a generar una motivación más estable en sus trabajadores, no se trata únicamente de mejorar indicadores de productividad. Este tipo de entorno influye en la forma en que el trabajador percibe su experiencia laboral, lo que repercute en su bienestar y en la calidad de su desempeño. Cuando estas condiciones se sostienen, el espacio de trabajo deja de ser solo un lugar de cumplimiento y pasa a ser un contexto donde se fortalece la implicación personal.

Dimensión 2: Motivación Extrínseca

La motivación extrínseca introduce un enfoque distinto, se vincula con estímulos externos que orientan la conducta, entre ellos el salario, los incentivos económicos, el reconocimiento o las oportunidades de ascenso. Estos factores cumplen una función concreta, permiten dirigir el esfuerzo hacia metas específicas, especialmente en contextos donde se requieren resultados inmediatos. Sin embargo, su efecto no siempre se mantiene en el tiempo, la dependencia exclusiva de recompensas externas puede limitar el compromiso si estas dejan de percibirse como suficientes.

Aun así, no conviene descartar su relevancia, la motivación extrínseca responde a necesidades reales del trabajador, no solo se relaciona con beneficios económicos, también involucra el reconocimiento del esfuerzo, la validación social y la posibilidad de progresar dentro de la organización. Estos elementos influyen en la disposición para cumplir tareas y asumir responsabilidades, lo que explica su presencia constante en los sistemas de gestión laboral (Ryan y Deci, 2020).

El análisis conjunto de ambas formas de motivación permite una comprensión más amplia, la evidencia sugiere que la combinación entre motivación intrínseca y extrínseca puede generar mejores resultados que su aplicación aislada. Las recompensas externas, cuando se gestionan de manera adecuada, pueden reforzar la motivación interna en lugar de reemplazarla (Baard, Deci y Ryan, 2020). Esta relación no es automática, requiere un equilibrio que evite la sobredependencia de incentivos externos.

El Poder de las Recompensas Externas

Las recompensas externas, en ese sentido, cumplen una función operativa, actúan como estímulos que orientan el comportamiento hacia objetivos definidos, al tiempo que ofrecen una compensación por el esfuerzo realizado, su valor radica en su capacidad para movilizar la acción en el corto plazo. Sin embargo, su efectividad depende de cómo se integran dentro de un sistema más amplio de motivación, donde también se consideren aspectos internos del trabajador y su relación con el entorno laboral.

- ✓ **Recompensas económicas:** Esto incluye el salario, las bonificaciones y otros beneficios monetarios que las organizaciones ofrecen como incentivo por alcanzar objetivos específicos o cumplir con ciertos estándares de desempeño. La recompensa económica es probablemente la forma más obvia de motivación extrínseca, pero su efectividad puede depender de muchos factores, como la frecuencia de las recompensas, la equidad de las mismas y las expectativas creadas alrededor de ellas.
- ✓ **Reconocimiento y estatus:** El reconocimiento público, los elogios, los premios y las promociones dentro de la estructura organizacional son importantes de motivación extrínseca. Muchas personas trabajan no solo por dinero, sino también para sentirse valoradas dentro de su entorno laboral. Este reconocimiento mejora la autoestima del personal y fortalece su compromiso con la institución y su deseo de seguir contribuyendo a su éxito (Gagné et al., 2020).
- ✓ **Cumplimiento de metas y expectativas organizacionales:** Las metas específicas, los plazos y las expectativas externas vienen a jugar un rol importante en la motivación extrínseca. Cuando el personal sabe que cumplir con ciertos estándares les permitirá avanzar en su carrera, obtener recompensas o ser reconocidos, son más propensos a concentrarse y esforzarse para cumplir con estos objetivos (Ryan & Deci, 2020).

Teoría del Refuerzo de Skinner: El Poder de las Recompensas

La Teoría del Refuerzo, planteada por B. F. Skinner, ofrece una base clara para analizar la motivación extrínseca en contextos organizacionales, parte de una idea concreta, el comportamiento puede modificarse a través de estímulos externos. Las conductas que reciben refuerzos positivos tienden a repetirse; aquellas que se asocian a consecuencias negativas disminuyen con el tiempo, este principio no es abstracto, permite explicar cómo ciertas prácticas laborales logran orientar el desempeño de los trabajadores.

En el entorno laboral, las recompensas cumplen una función directa, un incentivo económico, un bono o un reconocimiento formal pueden reforzar conductas específicas, especialmente cuando existe una relación clara entre el esfuerzo realizado y el beneficio obtenido. Este vínculo resulta importante, si el trabajador identifica que su desempeño genera resultados tangibles, es más probable que mantenga ese comportamiento, no obstante, Skinner advierte una condición importante. El refuerzo debe ser proporcional y oportuno; de lo contrario, pierde efectividad y no produce el efecto esperado.

El impacto de la motivación extrínseca sobre el desempeño es evidente en ciertos escenarios, cuando los incentivos están alineados con los objetivos organizacionales, pueden incrementar la productividad, mejorar la calidad del trabajo y generar una dinámica competitiva que, en algunos casos, resulta funcional. Sin embargo, este efecto no se mantiene sin condiciones, el uso exclusivo de recompensas externas puede generar una dependencia que debilita el interés por la tarea en sí misma.

Este punto introduce una limitación relevante, cuando el trabajador orienta su esfuerzo únicamente hacia la obtención de recompensas, el sentido del trabajo se reduce a un intercambio, la actividad pierde valor propio. En ese contexto, si los incentivos disminuyen o dejan de percibirse como suficientes, el nivel de motivación tiende a caer, la evidencia sugiere que este fenómeno puede derivar en desinterés y en una menor implicación con las funciones asignadas (Gagné et al., 2020).

El uso de la motivación extrínseca, por tanto, requiere un manejo cuidadoso, su efectividad depende de cómo se integra dentro de un

sistema más amplio de gestión del desempeño, no basta con ofrecer recompensas. Es necesario definir criterios claros, asegurar coherencia entre el esfuerzo y el reconocimiento, y evitar una aplicación mecánica de incentivos, cuando estas condiciones se cumplen, los resultados suelen ser más consistentes.

Algunas prácticas permiten orientar su aplicación, la claridad en los criterios de recompensa facilita que el trabajador comprenda lo que se espera de él. El reconocimiento, incluso cuando no es material, refuerza la percepción de valor del trabajo realizado, la diversificación de incentivos introduce alternativas que no se limitan al aspecto económico, como oportunidades de desarrollo o participación en tareas más complejas. La definición de metas concretas, por su parte, puede estimular una competencia que, si se gestiona adecuadamente, mejora el desempeño sin afectar el clima laboral.

La motivación extrínseca cumple un papel operativo dentro de la organización, permite dirigir el esfuerzo hacia objetivos específicos y responder a demandas inmediatas. Su alcance, sin embargo, es limitado si se utiliza de forma aislada, la combinación con factores internos, especialmente aquellos vinculados al interés y al sentido del trabajo, resulta necesaria para sostener el compromiso en el tiempo, en ese equilibrio se define, en gran medida, la estabilidad del desempeño y la continuidad de los resultados.

Dimensión 3: Motivación Social

La motivación social ocupa un lugar relevante en el entorno laboral, ya que se vincula con los factores que llevan al individuo a interactuar, establecer vínculos y participar activamente dentro de un grupo de trabajo, responde a la naturaleza social del ser humano, lo que explica por qué las relaciones interpersonales influyen de manera directa en el desempeño, en este sentido, la necesidad de conexión no puede separarse de otras dimensiones laborales.

Ryan y Deci (2020) sostienen que el apoyo social cumple una función similar a las necesidades económicas o profesionales, en la medida en que incide en el bienestar y en la disposición hacia el trabajo.

La calidad de las relaciones interpersonales adquiere un peso específico dentro de este proceso, cuando el trabajador percibe un entorno donde existe respeto, colaboración y apoyo, su nivel de implicación tiende a aumentar. Este efecto no es casual, la percepción de formar parte de un grupo fortalece el sentido de pertenencia, lo que influye en la satisfacción laboral. Bakker y Demerouti (2017) señalan que este tipo de relaciones refuerza el compromiso organizacional y contribuye a mejorar tanto la productividad como el bienestar general.

El reconocimiento social introduce otro elemento que no puede ignorarse, las personas responden a la valoración de su trabajo, no siempre es necesario un incentivo económico. Un reconocimiento verbal, una muestra de aprecio o una validación del esfuerzo pueden generar un efecto significativo en la motivación, este tipo de estímulo refuerza la percepción de competencia y de utilidad dentro del grupo. Ryan y Deci (2000) plantean que el reconocimiento cumple una función importante en el fortalecimiento de la motivación intrínseca, ya que el individuo no solo busca realizar bien su trabajo, sino también ser valorado por su entorno.

El sentido de pertenencia completa este marco, cuando el trabajador se reconoce como parte de un equipo y percibe que su aporte tiene relevancia, su compromiso se mantiene con mayor estabilidad, no actúa de forma aislada, se integra en una dinámica colectiva que da significado a sus acciones, esta condición influye en su disposición para colaborar, asumir responsabilidades y sostener su desempeño en el tiempo.

Schein (2010) destaca que la cultura organizacional tiene un papel esencial en este proceso. Si una organización promueve un sentido de comunidad, donde el trabajo colaborativo y el apoyo mutuo son la norma, entonces los empleados se sienten más motivados a contribuir con lo mejor de sí mismos.

El trabajo en equipo y la colaboración son facilitadores importantes de la motivación social. Las personas tienden a sentirse más involucradas y

motivadas cuando trabajan en un entorno donde la interacción social fluye naturalmente. Esto no solo ayuda a construir una atmósfera positiva, sino que también permite la creatividad y la innovación al estar rodeado de personas con las que se puede intercambiar ideas, pensamientos y soluciones (Gagné & Deci, 2005).

El Modelo de Autodeterminación y Motivación Social

El modelo de autodeterminación propuesto por Ryan y Deci (2020) también juega un papel importante en la comprensión de la motivación social. Este modelo sugiere que para que las personas estén intrínsecamente motivadas en cualquier entorno, deben satisfacer tres necesidades básicas: competencia, autonomía y relación. La dimensión social entra en juego en la relación, es decir, en la necesidad de sentirse conectado con los demás. Cuando los empleados perciben que su entorno laboral satisface esta necesidad de conexión social, se sienten más motivados a comprometerse plenamente con su trabajo, lo que finalmente mejora su rendimiento.

La motivación social no solo incide en el estado emocional del trabajador, también influye en su rendimiento, cuando el entorno favorece la interacción y el apoyo mutuo, los trabajadores tienden a colaborar con mayor facilidad, muestran menor desgaste y enfrentan las exigencias laborales con mayor disposición. Este efecto no es aislado, se sostiene en la calidad de las relaciones que se establecen dentro de la organización, la creación de un ambiente de trabajo positivo, donde las relaciones interpersonales sean valoradas y promovidas, puede generar un entorno en el que los empleados estén más dispuestos a dar lo mejor de sí mismos, tanto en términos de calidad como de cantidad de trabajo (Schaufeli et al., 2019).

Estrategias para Fomentar la Motivación Social en las Organizaciones

A partir de ello, surge la necesidad de intervenir en el entorno laboral, las organizaciones que buscan fortalecer este tipo de motivación deben promover espacios de trabajo donde la cooperación sea parte de la dinámica cotidiana. El reconocimiento, la comunicación y el trabajo en equipo no pueden quedar en un plano secundario, su incorporación

responde a una lógica funcional, permiten sostener la implicación del trabajador y mejorar su experiencia dentro del grupo. Algunas de estas estrategias incluyen:

- ✓ Desarrollar programas de integración que permitan a los empleados compartir experiencias y conocerse fuera del entorno de trabajo.
- ✓ Fomentar una cultura de reconocimiento donde se valoren tanto los logros individuales como los colectivos.
- ✓ Promover la comunicación abierta y el intercambio de ideas entre todos los niveles de la organización.

2.2.2. Variable de Estudio 2: Productividad Laboral

Según Robbins y Judge (2021), la productividad es la medida de desempeño más importante en una organización, la cual se alcanza mediante la combinación de eficacia (logro de metas) y eficiencia (el grado en que se utilizan los recursos para alcanzarlas).

Idalberto Chiavenato (2020) define la productividad laboral no solo como un ratio técnico, sino como el resultado de la motivación, las competencias y la cultura organizacional, donde el capital humano es el motor principal para transformar insumos en valor agregado.

Considerado el padre de la administración moderna, Drucker sostiene que la productividad es el "desafío decisivo" de la gestión, en este escenario, la productividad adquiere un sentido más amplio, no se limita a la cantidad de tareas realizadas. Implica evaluar si el trabajo genera valor y si responde a los objetivos planteados. Desde esta perspectiva, la productividad no se reduce a la eficiencia. También involucra la capacidad de hacer lo adecuado en función de las necesidades de la organización, este planteamiento resulta coherente con el enfoque de Drucker, quien vincula la productividad con la aplicación del conocimiento en contextos concretos.

La productividad laboral, por tanto, no puede entenderse como un indicador único. Involucra el uso del tiempo, la calidad de los resultados y el nivel de compromiso del trabajador, factores como la motivación, el

bienestar y la creatividad forman parte de este proceso, no son elementos complementarios, condicionan la forma en que el trabajador responde a sus funciones y la manera en que se integra al entorno organizacional.

Esta relación se vuelve más evidente en contextos de mayor exigencia, a medida que las organizaciones enfrentan cambios y demandas externas, la productividad se convierte en un factor clave para sostener su funcionamiento, no se trata solo de competir, también implica adaptarse y mantener resultados consistentes en el tiempo. Aquellas organizaciones que consideran el bienestar y la motivación como parte de su estructura logran mejores resultados, tanto en el corto como en el largo plazo (Brynjolfsson y McAfee, 2014).

El vínculo entre motivación y productividad resulta directo, cuando el trabajador se encuentra motivado, su desempeño mejora, la motivación intrínseca favorece el compromiso y la creatividad, mientras que la extrínseca orienta el esfuerzo hacia metas concretas, ninguna de las dos actúa de forma independiente, la evidencia indica que su combinación permite sostener resultados más equilibrados (Ryan y Deci, 2020).

El reconocimiento cumple un papel importante dentro de este proceso, cuando el trabajador percibe que su esfuerzo es valorado, aumenta su nivel de implicación y mejora su bienestar emocional, esta condición influye en su capacidad para mantener un rendimiento constante. Las organizaciones que integran prácticas de reconocimiento, tanto formales como informales, tienden a registrar mejores niveles de productividad y satisfacción laboral (Gagné et al., 2020).

El Impacto de la Motivación en la Productividad

La motivación incide de manera directa en la productividad laboral, no es un factor complementario, cuando el trabajador se encuentra motivado, su desempeño tiende a mejorar y los resultados adquieren mayor calidad. Este efecto se observa tanto en la motivación intrínseca como en la extrínseca, aunque su forma de actuar es distinta, la primera se relaciona con la satisfacción que genera la propia actividad, lo que favorece el compromiso y la creatividad. La segunda responde a estímulos externos y

permite orientar el esfuerzo hacia metas específicas, especialmente en el corto plazo (Ryan y Deci, 2020). Ninguna resulta suficiente por sí sola, la evidencia sugiere que la combinación de ambas permite sostener un rendimiento más equilibrado.

La percepción de reconocimiento introduce un elemento adicional, cuando el trabajador identifica que su esfuerzo es valorado, su nivel de implicación aumenta. Este reconocimiento no solo influye en la motivación, también impacta en el bienestar emocional, lo que repercute en la capacidad de mantener un desempeño constante. Las organizaciones que logran integrar prácticas de reconocimiento, tanto internas como externas, tienden a mostrar mejores resultados en términos de productividad y satisfacción laboral (Gagné et al., 2020).

En este contexto, el liderazgo adquiere un papel determinante, la forma en que se dirige un equipo influye en la manera en que los trabajadores interpretan su trabajo y su lugar dentro de la organización. Un liderazgo que se caracteriza por la transparencia, la equidad y la preocupación por el bienestar del personal genera un entorno de confianza, esta condición no es menor, favorece el compromiso y sostiene el esfuerzo en el tiempo, lo que se refleja en el rendimiento (Latham y Pinder, 2005).

La función del liderazgo no se limita a motivar, también implica orientar, cuando los objetivos son claros y el trabajador comprende cómo su labor contribuye al propósito general, su participación adquiere mayor sentido. Este entendimiento fortalece su vínculo con la organización y mejora su disposición para cumplir sus funciones, a ello se suma otro elemento, la posibilidad de tomar decisiones dentro del trabajo refuerza la autonomía, lo que se asocia con un aumento de la motivación intrínseca y, en consecuencia, con una mejora en la productividad (Deci y Ryan, 2020). Los líderes que son transparentes, justos, y que se preocupan por el bienestar de sus equipos crean un ambiente de confianza y respeto, lo cual fomenta un mayor compromiso y esfuerzo de parte de los empleados. Esto se traduce en una mayor productividad, ya que los empleados trabajan con mayor dedicación cuando se sienten apoyados y comprendidos por sus superiores (Latham & Pinder, 2005).

El liderazgo efectivo no se limita a incentivar el esfuerzo. Define el rumbo. Cuando el trabajador conoce con claridad lo que se espera de él y comprende cómo su aporte se integra en los objetivos generales, su implicación adquiere mayor sentido. Esta comprensión no es automática. Se construye a partir de una comunicación precisa y de una dirección coherente. En ese contexto, la autonomía cumple una función relevante. Permitir que el trabajador tome decisiones dentro de su espacio de acción refuerza su motivación interna, lo que se refleja en un mejor desempeño (Deci y Ryan, 2020).

Condiciones Laborales y Bienestar en la Productividad

Las condiciones laborales introducen otro nivel de análisis, el entorno físico influye en la forma en que se ejecutan las tareas, elementos como la iluminación, el ruido o la disposición del espacio afectan la concentración y la comodidad. Sin embargo, estos factores no explican por completo el rendimiento, el clima emocional también interviene, un ambiente basado en el respeto y la cooperación favorece la estabilidad del trabajador y mejora su disposición para cumplir sus funciones.

El bienestar se convierte, en este punto, en un componente central, cuando el trabajador mantiene un equilibrio emocional adecuado, su capacidad de respuesta se sostiene en el tiempo, la evidencia indica que quienes presentan mejores condiciones de salud mental tienden a mostrar mayor productividad y menor nivel de agotamiento. En contraste, la ausencia de bienestar se asocia con dificultades en la concentración, menor creatividad y reducción en la eficiencia (Gagné et al., 2020). Esta relación plantea una exigencia concreta, las organizaciones deben incorporar acciones orientadas a proteger la salud emocional, ya sea mediante apoyo psicológico o mediante condiciones laborales que favorezcan el equilibrio personal, es por eso que las instituciones tienen que invertir en programas que permitan promover bienestar de sus empleados, tales como apoyo psicológico, actividades recreativas y beneficios que mejoren su calidad de vida laboral.

Capacitación y Desarrollo Profesional

La capacitación introduce un elemento distinto, permite fortalecer las habilidades del trabajador y mejorar su desempeño, cuando el acceso a la formación es constante, el trabajador desarrolla mayor seguridad en sus funciones y responde con mayor eficacia ante situaciones nuevas, este proceso no solo mejora la ejecución de tareas, también influye en la capacidad de tomar decisiones con mayor criterio.

El desarrollo profesional genera, además, un efecto en la relación con la organización, el trabajador percibe que su crecimiento es valorado, esta percepción puede traducirse en mayor compromiso y en una disposición más activa frente a los objetivos institucionales. La posibilidad de avanzar dentro de la organización no solo mejora el rendimiento individual, también contribuye a procesos de innovación y mejora continua (Noe, 2020).

La Tecnología y su Influencia en la Productividad Laboral

La tecnología, por su parte, redefine las condiciones de trabajo, su incorporación permite automatizar tareas repetitivas y optimizar el uso del tiempo. Este cambio no es menor, libera recursos que pueden orientarse a actividades que requieren análisis, creatividad y resolución de problemas, el uso de herramientas digitales también mejora la comunicación entre equipos y facilita la coordinación de tareas, lo que reduce errores y mejora los resultados (Brynjolfsson y McAfee, 2014).

El impacto de estos factores se observa en el desempeño general de la organización, una mayor productividad permite optimizar recursos y aumentar la capacidad de respuesta frente a las demandas del entorno, no implica solo producir más. Involucra hacerlo con mayor eficiencia y con menor costo operativo, esta condición resulta importante para sostener la competitividad y garantizar la continuidad de las operaciones. Además, las organizaciones más productivas tienen la capacidad de ofrecer productos de mayor calidad, reducir los plazos de entrega y adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, lo que aumenta su competitividad.

La productividad también tiene un impacto en la retención de talento, los empleados que se sienten productivos, valorados y bien tratados dentro de la organización son menos propensos a buscar oportunidades fuera de ella. Esto contribuye a una mayor estabilidad organizacional y reduce los costos asociados con la rotación de personal (Gagné et al., 2020).

La productividad laboral es un factor esencial para el rendimiento y éxito de una organización. No se trata solo de producir más en menos tiempo, sino de hacerlo de manera inteligente, efectiva y con la mayor calidad posible. La productividad laboral no depende de un solo elemento, se configura a partir de la interacción entre la motivación del trabajador, la calidad del liderazgo, las condiciones de bienestar, el acceso a la capacitación y el uso adecuado de la tecnología. Cuando estos factores se gestionan de forma integrada, el rendimiento tiende a mejorar, este efecto no se limita a los resultados, también influye en la percepción del trabajador, quien se siente valorado y más dispuesto a comprometerse con sus funciones.

Dimensión 1: Cumplimiento de Objetivos

El cumplimiento de objetivos adquiere un sentido operativo, no se reduce a alcanzar metas establecidas, refleja la forma en que el esfuerzo individual se articula con los propósitos de la organización. Este proceso implica planificación, seguimiento y evaluación constante, no ocurre de manera aislada, requiere coordinación entre los miembros del equipo y claridad en las expectativas.

La definición de objetivos cumple una función central, cuando las metas son claras y alcanzables, el trabajador puede orientar su esfuerzo con mayor precisión, esto facilita la organización del trabajo y mejora la eficiencia en la ejecución de tareas. Locke y Latham (2002) sostienen que la especificidad en las metas influye directamente en el rendimiento, ya que permite reducir la ambigüedad y enfocar la acción.

La ausencia de claridad genera el efecto contrario, aparecen dudas sobre lo que se espera, lo que dificulta la toma de decisiones y debilita la motivación, el trabajador no logra identificar el impacto de su esfuerzo, lo que puede derivar en desinterés. Esta situación evidencia la necesidad de

establecer objetivos medibles y coherentes con la visión institucional, de modo que sirvan como referencia tanto para la gestión como para la ejecución.

La motivación interviene de forma directa en este proceso, cuando el trabajador se siente motivado, su disposición para cumplir objetivos aumenta, no se limita a completar tareas, tiende a involucrarse con mayor profundidad, lo que se refleja en la calidad del trabajo y en el esfuerzo sostenido. Ryan y Deci (2000) vinculan esta disposición con el sentido que el individuo atribuye a sus metas, lo que influye en su nivel de compromiso. La interacción entre motivación intrínseca y extrínseca resulta relevante, la primera se asocia con el interés personal por la tarea; la segunda responde a incentivos externos, ambas pueden influir en el desempeño, aunque su efecto es distinto, la evidencia sugiere que un equilibrio entre ambas favorece un compromiso más estable y facilita el cumplimiento de objetivos en el tiempo (Gagné et al., 2020).

El liderazgo introduce un componente decisivo, la capacidad del líder para transmitir una visión clara influye en la forma en que el equipo asume sus responsabilidades, no se trata solo de asignar tareas, implica generar un entorno donde la comunicación sea constante y donde los trabajadores comprendan la relevancia de sus aportes, esta comprensión fortalece la conexión con los objetivos organizacionales.

La retroalimentación cumple un papel clave en este proceso, permite ajustar el desempeño, identificar errores y orientar mejoras, no es un mecanismo de control aislado, funciona como una herramienta que facilita el aprendizaje y el desarrollo de habilidades, un liderazgo que incorpora este recurso de manera constante contribuye a mejorar el rendimiento y a sostener la motivación.

La conducta del líder también influye, su forma de actuar establece referencias dentro del equipo, cuando existe coherencia entre el discurso y la práctica, se fortalece la confianza y se mejora la disposición del trabajador, este entorno favorece el cumplimiento de metas y contribuye a una mayor satisfacción laboral, lo que se refleja en niveles más altos de productividad.

Importancia de la Evaluación y el Seguimiento

El seguimiento del desempeño cumple una función decisiva en el logro de objetivos, permite observar el avance real de las tareas y detectar desviaciones a tiempo, no se trata solo de verificar resultados finales. La evaluación continua facilita ajustes durante el proceso, lo que reduce errores y mejora la orientación del esfuerzo, cuando el trabajador identifica cómo su aporte contribuye al conjunto, su nivel de implicación tiende a aumentar.

La evaluación, en este sentido, no puede limitarse al control, debe asumirse como un mecanismo de mejora, los sistemas que incorporan retroalimentación durante la ejecución del trabajo permiten corregir fallas y fortalecer habilidades de forma progresiva. Gagné et al. (2020) señalan que este enfoque formativo genera mejores resultados que las evaluaciones centradas únicamente en el cierre de actividades, ya que mantiene activo el proceso de aprendizaje.

A pesar de ello, el cumplimiento de objetivos no se desarrolla sin dificultades, existen condiciones que pueden afectar su avance, la disponibilidad de recursos es una de ellas, cuando el equipo no cuenta con herramientas, personal o financiamiento suficiente, el progreso se vuelve limitado, este problema no siempre es visible al inicio, pero influye de manera directa en los resultados.

La resistencia al cambio introduce otra barrera, la incorporación de nuevas formas de trabajo o la modificación de procesos puede generar rechazo, esta reacción no debe interpretarse como falta de disposición, responde, en muchos casos, a la incertidumbre frente a lo desconocido, la gestión del cambio, por tanto, requiere una intervención clara que facilite la adaptación.

La relación entre objetivos individuales y organizacionales también influye, cuando el trabajador no percibe una conexión entre sus metas personales y las de la institución, su motivación disminuye, esta desconexión afecta su nivel de compromiso, la claridad en esta relación permite fortalecer el sentido de propósito y orientar mejor el esfuerzo.

El logro de objetivos genera efectos que trascienden el ámbito organizacional, la consecución de metas refuerza la confianza del trabajador y mejora su percepción sobre sus propias capacidades, este resultado no es menor, influye en su disposición para asumir nuevas responsabilidades y enfrentar desafíos posteriores. A su vez, los logros alcanzados pueden abrir oportunidades de desarrollo profesional, lo que refuerza su permanencia dentro de la organización.

Este proceso no debe entenderse como una exigencia aislada, representa una oportunidad de crecimiento, cuando el trabajador reconoce que su desempeño contribuye a su desarrollo personal, su compromiso se fortalece. Harter, Schmidt y Keyes (2002) plantean que esta relación entre logro y bienestar favorece la continuidad del esfuerzo y mejora la calidad del trabajo.

El cumplimiento de objetivos, en consecuencia, integra múltiples factores, la claridad en las metas, la motivación, el liderazgo, el seguimiento y la evaluación conforman un sistema interdependiente. Cuando estos elementos se articulan de manera adecuada, la organización logra sostener resultados consistentes y un entorno laboral más estable, este equilibrio no solo mejora el rendimiento, también contribuye al desarrollo del trabajador y a la continuidad de los procesos institucionales.

Dimensión 2: Calidad del Trabajo

La calidad del trabajo no se limita al cumplimiento de tareas, implica la forma en que estas se ejecutan. Involucra dedicación, precisión y una disposición constante hacia la mejora, este concepto no puede reducirse al resultado final, también abarca el proceso, la eficiencia y el impacto que el trabajo genera dentro de la organización.

El valor del trabajo se define, en gran medida, por su calidad, no solo por lo que se produce, sino por cómo se produce, este enfoque permite entender que el desempeño no depende únicamente de la cantidad de tareas realizadas. Interviene la capacidad del trabajador para ajustarse a estándares, resolver problemas y aportar al funcionamiento general de la

institución, la calidad, en ese sentido, funciona como un criterio que orienta la acción y da sentido al esfuerzo.

Este resultado no surge de un solo factor, responde a la interacción entre motivación, condiciones laborales, formación y satisfacción personal, cuando estos elementos se articulan, el trabajador tiende a responder con mayor consistencia, no se limita a cumplir, busca mejorar, las organizaciones que promueven esta lógica no solo exigen resultados, construyen un entorno donde el aprendizaje y la mejora continua forman parte del trabajo cotidiano.

Para que este enfoque tenga efecto, es necesario que el trabajador comprenda su alcance, no basta con establecer estándares, se requiere una comprensión clara de lo que implica trabajar con calidad y de cómo ese esfuerzo contribuye al funcionamiento de la organización, cuando esta relación se hace visible, el nivel de compromiso tiende a aumentar, el trabajador percibe que su labor tiene un valor real, lo que influye en su motivación y en su satisfacción (Gagné et al., 2020).

El trabajo de calidad también se construye en conjunto, no depende exclusivamente del rendimiento individual, la interacción entre los miembros del equipo influye en los resultados, cuando existe comunicación y cooperación, el trabajo se complementa y se fortalece. Meyer y Allen (2020) señalan que los entornos donde se promueve el apoyo mutuo tienden a sostener mejores niveles de desempeño y a mejorar la calidad de los procesos.

La motivación interviene de manera directa en este proceso, el trabajador motivado no solo cumple con sus funciones, intenta mejorar la forma en que las realiza. La motivación intrínseca, en particular, favorece una implicación más profunda, ya que se basa en la satisfacción personal de realizar un trabajo bien hecho, esta disposición impulsa la búsqueda de estándares más altos y refuerza la mejora continua (Ryan y Deci, 2000).

El componente extrínseco también cumple una función, el reconocimiento, los incentivos y las oportunidades de crecimiento refuerzan el esfuerzo y orientan el comportamiento, cuando ambos tipos de motivación se equilibran, los resultados suelen ser más consistentes, el

trabajador no solo responde a estímulos externos, sino que también encuentra sentido en su labor, lo que favorece un desempeño más estable y una mayor calidad en el trabajo realizado.

La capacitación continua influye de forma directa en la calidad del trabajo, un trabajador que desarrolla sus competencias actúa con mayor seguridad y precisión, no se trata únicamente de adquirir conocimientos técnicos, también implica fortalecer habilidades relacionadas con la comunicación, la coordinación y la resolución de problemas, a medida que estas capacidades se consolidan, el desempeño mejora. Noe (2020) sostiene que este proceso no solo beneficia a la organización, sino que también favorece el desarrollo personal del trabajador.

La formación, en este sentido, no puede entenderse como una acción puntual, requiere continuidad, las organizaciones que mantienen espacios de aprendizaje constante tienden a sostener mejores niveles de rendimiento. Este enfoque permite adaptarse a nuevas exigencias y facilita la incorporación de cambios, la capacitación, por tanto, funciona como una inversión que sostiene la calidad a lo largo del tiempo.

Las condiciones laborales introducen otra dimensión, el entorno físico influye en la forma en que se ejecutan las tareas, un espacio adecuado, seguro y ordenado facilita la concentración y reduce errores. Este efecto no se limita a lo material, el clima organizacional también interviene, un ambiente basado en el respeto y la colaboración favorece la estabilidad emocional y mejora la disposición del trabajador. En cambio, contextos conflictivos generan tensión, lo que afecta la calidad del desempeño (Gagné et al., 2020).

El bienestar del trabajador se vincula con estos factores, cuando existen condiciones adecuadas, tanto físicas como emocionales, el nivel de atención aumenta y el trabajo se realiza con mayor cuidado. Esta relación no es superficial. Incide en la precisión de las tareas y en la forma en que se atienden las responsabilidades.

La tecnología cumple una función complementaria, su uso adecuado permite optimizar procesos, reducir tiempos y minimizar errores, herramientas digitales, sistemas de gestión y plataformas de análisis

facilitan la ejecución del trabajo, cuando estas tecnologías se integran correctamente, el trabajador puede concentrarse en tareas que requieren mayor análisis. Brynjolfsson y McAfee (2014) señalan que, además, la tecnología permite monitorear el desempeño en tiempo real, lo que facilita la identificación de mejoras.

El impacto de la calidad del trabajo se refleja en los resultados organizacionales, la satisfacción del cliente es una de sus consecuencias más visibles, cuando los productos o servicios mantienen un estándar alto, se fortalece la confianza y se consolida la relación con el usuario, este efecto repercute en la reputación y en el crecimiento sostenido de la organización.

La eficiencia también se ve favorecida, un trabajo bien ejecutado reduce la necesidad de correcciones, esto permite optimizar el tiempo y orientar los esfuerzos hacia actividades de mayor valor. Meyer y Allen (2020) indican que esta dinámica contribuye a disminuir costos y mejorar el rendimiento general.

A nivel interno, la calidad del trabajo influye en la percepción del trabajador, cuando su esfuerzo es reconocido y tiene impacto, se fortalece su vínculo con la organización, este reconocimiento no siempre es explícito, se manifiesta en la forma en que el trabajo es valorado y en las oportunidades que se generan a partir de él, esta condición refuerza la motivación y sostiene el compromiso.

La calidad del trabajo, en consecuencia, no puede analizarse de forma aislada, depende de la interacción entre formación, condiciones laborales, tecnología y motivación, las organizaciones que logran integrar estos elementos no solo mejoran sus resultados, también construyen un entorno donde el trabajador puede desarrollarse y mantener un desempeño constante en el tiempo.

Dimensión 3: Eficiencia bajo condiciones adversas

La eficiencia bajo condiciones adversas describe la capacidad de sostener el rendimiento en contextos marcados por limitaciones, no se reduce a producir más en menos tiempo. Implica responder de manera adecuada

cuando el entorno presenta obstáculos, ya sea por crisis externas, cambios imprevistos o problemas internos como la falta de recursos. En estas situaciones, la eficiencia adquiere un sentido distinto, no depende solo de la cantidad o la rapidez, sino de la capacidad para adaptarse, mantener el enfoque y resolver problemas sin afectar la continuidad del trabajo.

Este tipo de desempeño exige más que cumplimiento, requiere flexibilidad y capacidad de respuesta, el trabajador no solo ejecuta tareas, ajusta su forma de actuar según las condiciones, busca alternativas y mantiene un nivel aceptable de calidad incluso en escenarios complejos. En este punto, la eficiencia se vincula con la resiliencia, la motivación y la estabilidad emocional, elementos que permiten sostener el desempeño sin deterioro significativo.

La resiliencia constituye uno de los factores más relevantes, se expresa en la capacidad de enfrentar dificultades sin perder dirección, no implica ignorar los problemas, sino procesarlos y continuar con el trabajo. Luthans (2002) plantea que esta capacidad permite aprender de situaciones adversas y utilizar esa experiencia para mejorar el desempeño, en la práctica, el trabajador resiliente mantiene la continuidad de sus funciones, aun cuando las condiciones no son favorables.

La adaptabilidad complementa este proceso, no basta con resistir, es necesario ajustar las estrategias, el trabajador adaptable modifica sus métodos, incorpora nuevas formas de trabajo y responde con mayor rapidez a los cambios. Tugade y Fredrickson (2004) sostienen que esta capacidad resulta importante en entornos dinámicos, donde la estabilidad no está garantizada, su presencia permite sostener la productividad sin depender de condiciones ideales.

La motivación también interviene de manera directa, en contextos adversos, el impulso interno adquiere mayor relevancia, la motivación intrínseca facilita la persistencia, ya que el trabajador encuentra sentido en la tarea más allá de las condiciones externas. La motivación extrínseca mantiene su función, aunque su efecto puede ser limitado si las recompensas pierden valor en situaciones de crisis. Deci y Ryan (2000)

señalan que el sentido de logro y la satisfacción personal permiten sostener el esfuerzo incluso en escenarios exigentes.

El entorno organizacional influye en este proceso, las instituciones que reconocen el esfuerzo y ofrecen condiciones de apoyo logran mantener niveles más estables de desempeño, este apoyo no se limita a recursos materiales. Incluye el cuidado del bienestar emocional, lo que influye en la capacidad del trabajador para enfrentar situaciones complejas (Gagné et al., 2020).

El apoyo organizacional se concreta, en gran medida, a través del liderazgo, la forma en que se dirige el equipo resulta determinante, un liderazgo que ofrece orientación clara y mantiene la estabilidad del grupo facilita la adaptación, no se trata solo de coordinar tareas, implica acompañar el proceso, sostener la motivación y reforzar la importancia de los objetivos. Kabat-Zinn (2003) destaca que el apoyo emocional y la claridad en la dirección permiten mantener el enfoque en contextos de presión.

La eficiencia en condiciones adversas, en consecuencia, no responde a un solo factor, surge de la interacción entre capacidades individuales y condiciones organizacionales, cuando ambos niveles se articulan, el trabajo puede sostenerse aun en escenarios complejos, sin comprometer de forma significativa la calidad ni los resultados.

El liderazgo adquiere un valor particular en contextos complejos, la empatía y la comprensión no son rasgos secundarios, influyen en la estabilidad del equipo. Cuando el líder reconoce el esfuerzo y mantiene una comunicación constante, el trabajador percibe respaldo, esta percepción no es menor, refuerza la motivación y sostiene el desempeño incluso en situaciones de presión (Luthans, 2002).

En escenarios de crisis, la tecnología introduce una ventaja operativa, su uso permite mantener la continuidad del trabajo cuando los recursos son limitados, la automatización de tareas repetitivas reduce la carga operativa, mientras que las plataformas digitales facilitan la coordinación entre equipos, este soporte no solo optimiza el tiempo,

también disminuye errores y mejora la organización del trabajo (Brynjolfsson y McAfee, 2014).

La relevancia de estas herramientas se hace más evidente en contextos donde la presencialidad no es posible, el trabajo remoto exige mecanismos de comunicación y seguimiento distintos, las plataformas colaborativas permiten sostener el flujo de actividades sin depender de la ubicación física, este cambio no solo responde a una necesidad, también abre posibilidades para nuevas formas de trabajo, lo que puede derivar en procesos más flexibles y en soluciones innovadoras.

La eficiencia en condiciones adversas no se logra de manera espontánea, requiere decisiones organizacionales claras, la promoción de la resiliencia constituye uno de los ejes centrales, preparar al trabajador para enfrentar dificultades implica desarrollar habilidades relacionadas con la gestión del estrés y la resolución de problemas, este enfoque no elimina las dificultades, permite enfrentarlas con mayor control.

La definición de metas también cumple una función importante, en contextos de incertidumbre, los objetivos deben ser claros y alcanzables, esta claridad orienta el esfuerzo y evita la dispersión, cuando el trabajador entiende qué se espera de él, puede avanzar con mayor precisión, incluso en condiciones inestables.

El apoyo emocional no puede quedar fuera de este proceso, las organizaciones deben generar espacios donde el trabajador se sienta seguro, este respaldo puede expresarse en programas de bienestar o en acciones que favorezcan la estabilidad emocional, su efecto se observa en la continuidad del desempeño y en la disposición para enfrentar nuevas exigencias.

La innovación se vuelve necesaria en estos contextos, las dificultades obligan a replantear métodos de trabajo, fomentar la generación de ideas y permitir la experimentación facilita la adaptación, no se trata de cambios improvisados, implica abrir espacios donde el trabajador pueda proponer alternativas y participar en la solución de problemas.

La eficiencia bajo condiciones adversas, en consecuencia, depende de la interacción entre factores individuales y organizacionales, la resiliencia, la motivación, el liderazgo y la tecnología conforman un sistema que permite sostener el trabajo en escenarios complejos, las organizaciones que logran integrar estos elementos no solo superan las dificultades, desarrollan una capacidad de adaptación que fortalece su funcionamiento y mantiene el compromiso de sus trabajadores en el tiempo.

2.3. Definición de Términos

1. Autonomía en el Trabajo

Se entiende como la capacidad del empleado para decidir cómo ejecutar sus tareas, no implica ausencia de control, supone un margen de acción que permite ajustar el trabajo a criterios propios. Gagné y Deci (2020) sostienen que esta condición fortalece la motivación intrínseca, ya que el individuo percibe dominio sobre su desempeño. En el contexto de ESSALUD, esta capacidad adquiere mayor relevancia, la toma de decisiones en situaciones complejas requiere criterio profesional, lo que incide en la satisfacción laboral y en la calidad de la atención brindada.

2. Bienestar Laboral

Se relaciona con el estado físico y emocional del trabajador dentro de su entorno, no se limita a la ausencia de enfermedad, incluye el manejo del estrés, la estabilidad emocional y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Kabat-Zinn (2020) plantea que estas condiciones influyen en la capacidad de respuesta del individuo. En ESSALUD, donde la carga emocional es constante, mantener niveles adecuados de bienestar resulta necesario para sostener el desempeño y garantizar una atención continua.

3. Capacitación y Desarrollo

Permiten fortalecer las competencias del trabajador, la formación técnica responde a necesidades inmediatas, el desarrollo, en cambio, amplía la capacidad de adaptación a largo plazo. Noe (2020) señala

que ambos procesos son necesarios para mejorar el desempeño. En el sector salud, esta exigencia es mayor, la actualización constante permite responder a cambios en los protocolos, tecnologías y prácticas clínicas. En ESSALUD, este proceso influye en la eficiencia del servicio y en la calidad de la atención.

4. Compromiso Organizacional

Se refiere al vínculo que el trabajador establece con la institución, no es solo permanencia, implica identificación con los objetivos y disposición para contribuir. Meyer y Allen (2020) distinguen dimensiones afectivas, normativas y de continuidad, lo que permite analizar este vínculo desde distintos niveles. En ESSALUD, este compromiso se refleja en la dedicación al trabajo y en la responsabilidad frente al paciente, cuando este vínculo se fortalece, el desempeño tiende a mejorar.

5. Desempeño Laboral

Expresa el nivel de eficiencia y efectividad con que se ejecutan las tareas no se mide solo por la cantidad de trabajo realizado, incluye la calidad y el impacto en los objetivos institucionales. Sonnentag (2018) indica que factores como la motivación, la satisfacción y la autonomía influyen en este resultado. En ESSALUD, el desempeño adquiere un sentido particular, no solo implica cumplir funciones, sino garantizar una atención adecuada, lo que exige precisión y responsabilidad.

6. Innovación Organizacional

Se refiere a la incorporación de cambios orientados a mejorar procesos y resultados, no se limita a la tecnología, incluye ajustes en la gestión y en la forma de brindar servicios. Drucker (2007) considera la innovación como un elemento necesario para el desarrollo institucional. En ESSALUD, esta capacidad permite responder a nuevas demandas y mejorar la atención. Un entorno que favorece la innovación no solo optimiza procesos, también estimula la participación del trabajador y refuerza su motivación.

7. Motivación

La motivación puede entenderse como un proceso que orienta la conducta hacia el logro de metas, en el ámbito laboral, este impulso condiciona la forma en que el trabajador ejecuta sus funciones, no se trata solo de iniciar una acción, involucra sostener el esfuerzo y dirigirlo con sentido. Ryan y Deci (2020) distinguen dos formas principales, la motivación intrínseca se vincula con la satisfacción que genera la actividad en sí misma. En el sector salud, esta disposición suele expresarse en el interés por ayudar y en el compromiso con el bienestar del paciente, la motivación extrínseca, en cambio, responde a incentivos externos como el salario, el reconocimiento o las oportunidades de ascenso. En ESSALUD, ambos tipos coexisten, su interacción influye en el nivel de compromiso y en la calidad del trabajo realizado.

8. Productividad Laboral

Se relaciona con el uso eficiente de los recursos disponibles, no se limita a medir cuánto se produce, considera el tiempo, el esfuerzo y las herramientas empleadas para alcanzar un resultado. En ESSALUD, este concepto adquiere una dimensión adicional, la productividad no puede separarse de la calidad de la atención. Gagné et al. (2020) señalan que los trabajadores motivados tienden a cometer menos errores y a mantener un rendimiento más estable, este comportamiento no solo mejora la eficiencia, también incide en la satisfacción del propio trabajador y en los resultados del servicio.

9. Red Asistencial

Una Red Asistencial es el soporte operativo donde se desarrollan estas dinámicas, se trata de un conjunto organizado de servicios de salud que atienden a una población definida. En ESSALUD, la Red Asistencial de Madre de Dios integra hospitales, centros de salud y otros establecimientos distribuidos en la región, su función no se limita a la prestación de servicios, busca garantizar el acceso a la atención médica en contextos diversos, incluidos espacios rurales de difícil

acceso, esta estructura condiciona el trabajo del personal y define el alcance de las intervenciones en salud (ESSALUD, 2020).

10.Reducción del Estrés Laboral

Involucra intervenir sobre factores que afectan el equilibrio emocional del trabajador, no es una medida aislada, responde a la necesidad de sostener el rendimiento en contextos exigentes. El estrés, cuando se mantiene en niveles elevados, afecta la concentración, la motivación y la salud mental. En el sector salud, esta situación se intensifica por la carga emocional del trabajo, la implementación de estrategias orientadas al bienestar, como entornos de apoyo, programas de salud ocupacional y condiciones que favorezcan el equilibrio entre vida personal y laboral, permite mejorar tanto el estado del trabajador como su desempeño (Schaufeli et al., 2017).

11.Rotación de Personal

Se refiere al reemplazo continuo de trabajadores dentro de una organización, este proceso genera costos asociados a la contratación, capacitación y adaptación de nuevos empleados, no se trata solo de un problema operativo, la rotación frecuente puede afectar la estabilidad del equipo y debilitar la cohesión interna. Hom et al. (2017) señalan que este fenómeno influye en la moral del grupo, lo que repercute en el clima laboral y en la continuidad del trabajo.

12.Satisfacción Laboral

Se vincula con la percepción que el trabajador tiene de su entorno, incluye factores como la compensación, las condiciones de trabajo y las oportunidades de desarrollo, no es un estado estático. Se construye a partir de la experiencia diaria. Harter et al. (2020) indican que niveles adecuados de satisfacción se asocian con mayor motivación, menor rotación y mejor desempeño. En ESSALUD, este aspecto resulta importante, la permanencia del personal y la calidad del servicio dependen, en gran medida, de cómo el trabajador percibe su lugar dentro de la institución.

13. Trabajo en Equipo

Implica coordinación, comunicación y complementariedad entre los miembros, en el ámbito de la salud, esta dinámica adquiere mayor complejidad, la atención al paciente requiere la participación de distintos profesionales. Salas et al. (2015) destacan que equipos bien integrados reducen errores y mejoran la eficiencia. En ESSALUD, el trabajo en equipo no solo facilita la atención, permite integrar conocimientos de distintas áreas, lo que influye en la calidad del servicio y en la seguridad del paciente.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

El estudio se enmarca dentro de la investigación básica, su propósito no es intervenir en la realidad inmediata, se orienta a ampliar el conocimiento sobre un fenómeno específico. En este caso, se buscó comprender la relación entre la motivación y la productividad laboral en la Red Asistencial Madre de Dios de ESSALUD. Este enfoque permite analizar el comportamiento de las variables sin perseguir una aplicación directa de los resultados. Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que este tipo de estudios prioriza la comprensión y descripción de los fenómenos, lo que facilita la construcción de bases teóricas para investigaciones posteriores.

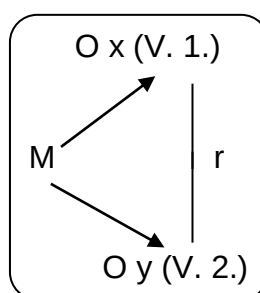
El alcance del estudio fue descriptivo-correlacional, se pretende, por un lado, caracterizar las variables en su contexto, al mismo tiempo, se busca identificar la relación existente entre ellas. El interés se centra en observar cómo la motivación y la productividad se presentan y se vinculan dentro de un entorno real, este análisis se realiza sin modificar las condiciones en las que ocurren los hechos (Hernández et al., 2014).

3.2. Diseño del Estudio

El diseño adoptado es no experimental, las variables no son manipuladas, se observan tal como se presentan en la realidad, este enfoque permite mantener la naturalidad del contexto y evita introducir alteraciones que puedan distorsionar los resultados. La investigación, por tanto, se limita a registrar, analizar e interpretar la información obtenida a partir de los participantes, respetando las condiciones propias del entorno en el que se desarrolla el estudio. Como señala Hernández et al. (2014), en este tipo de investigación, el investigador simplemente observa el

fenómeno y lo describe sin intervenir en las condiciones en las que se produce. Este enfoque es especialmente útil cuando no es posible realizar experimentos controlados, pero aun así se busca entender las relaciones entre las variables.

El diseño del estudio es de corte transversal, lo que significa que se recoge información en un único momento del tiempo, sin hacer un seguimiento continuo. Este tipo de diseño es útil cuando se quiere obtener una instantánea de la situación en un momento dado, permitiendo observar cómo se encuentran las variables en ese punto específico. Según Hernández et al. (2014), un estudio de corte transversal es particularmente apropiado cuando el objetivo es estudiar las características de las variables en un solo periodo de tiempo, sin la necesidad de realizar un seguimiento largo.



Denotación:

M = Muestra de Investigación

Ox = Variable de Estudio 1: Motivación laboral

Oy = Variable de Estudio 2: Productividad laboral

r = Relación entre variables

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población de este estudio estuvo conformada por el personal de limpieza de ESSALUD en la Red Asistencial Madre de Dios, compuesto por un total de 28 trabajadores. La población es, en términos simples, el grupo completo de personas que cumplen con características similares y que son el objetivo del análisis en una investigación. En este caso, todos los trabajadores de limpieza en la institución fueron considerados debido a la especificidad del área de

estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población se define como el conjunto de elementos que comparten un atributo en común, que en este estudio es el hecho de desempeñarse en la labor de limpieza dentro de ESSALUD.

3.3.2. Muestra

La muestra utilizada en esta investigación fue censal, lo que significa que se han incluido todos los miembros de la población disponible en el estudio. Dado que el número total de trabajadores en el área de limpieza es de 28 personas, la muestra es igual al total de la población. Este tipo de muestra es común cuando el número de participantes es pequeño y permite estudiar a todos los miembros del grupo sin necesidad de realizar una selección o muestreo aleatorio. Sampieri, Collado y Lucio (2014) explican que, en un estudio censal, toda la población es tomada como muestra, lo que asegura que se obtenga una visión completa y representativa del fenómeno sin omitir a ninguno de los elementos.

3.4. Métodos y Técnicas

En esta investigación sobre motivación y productividad laboral al personal de limpieza en la Red Asistencial Madre de Dios ESSALUD, se emplearon varios métodos y técnicas de recolección de datos para garantizar que la información obtenida sea relevante y precisa. Se detallan los métodos y técnicas aplicados en el desarrollo del estudio.

La **revisión documental** constituye un punto de partida. Permite examinar fuentes secundarias como investigaciones previas, artículos académicos e informes relacionados con la motivación y la productividad laboral. Este proceso no se limita a recopilar información. Facilita la construcción del marco teórico y permite identificar vacíos en el conocimiento existente. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que el análisis de la literatura resulta necesario para delimitar el estado actual del tema y orientar el enfoque de la investigación.

La **observación directa** se emplea como técnica complementaria. A través de este método, se registran comportamientos y dinámicas dentro del entorno laboral de los trabajadores de limpieza en la Red Asistencial Madre de Dios de ESSALUD. La información se obtiene en condiciones naturales, sin intervención del investigador. Este enfoque permite captar aspectos que no siempre son visibles mediante instrumentos estructurados. Creswell (2014) destaca que la observación directa ofrece una aproximación más cercana al fenómeno, lo que contribuye a una comprensión más precisa.

Instrumento para Medir la Motivación Laboral

Para medir la motivación laboral, se diseñó un cuestionario estructurado. La variable se organiza en tres dimensiones: motivación intrínseca, extrínseca y social. Cada dimensión incluye ocho ítems, lo que da un total de veinticuatro preguntas. Este instrumento permite recoger información sobre los factores que influyen en la forma en que los trabajadores desarrollan sus funciones y mantienen su compromiso.

Instrumento para Medir la Productividad Laboral

La productividad laboral se evalúa mediante un cuestionario de características similares. También se compone de veinticuatro preguntas, distribuidas en tres dimensiones: cumplimiento de objetivos, calidad del trabajo y eficiencia en condiciones adversas. Este instrumento busca identificar cómo los trabajadores perciben su rendimiento y qué elementos influyen en su desempeño dentro de la organización.

3.5. Tratamiento de Datos

El tratamiento de los datos se orientó a organizar y analizar la información obtenida mediante los cuestionarios aplicados a los trabajadores de limpieza de ESSALUD. El primer paso consistió en la codificación, se asignaron valores numéricos a cada respuesta utilizando una escala Likert de cinco niveles, que va desde “nunca” hasta “siempre”. Este procedimiento permitió transformar percepciones en datos cuantificables, lo que facilitó su análisis posterior (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Con los datos codificados, se procedió al análisis descriptivo, este nivel de análisis permitió observar el comportamiento general de las variables. Se calcularon frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar, estos indicadores ofrecieron una visión inicial de las tendencias, permitiendo identificar, por ejemplo, el nivel de motivación predominante y la percepción del rendimiento laboral entre los trabajadores (Sampieri, Collado y Lucio, 2014).

El análisis avanzó hacia una etapa correlacional, el interés se centró en examinar la relación entre motivación y productividad laboral. Para ello, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, este estadístico permitió estimar el grado de asociación entre ambas variables y entre sus dimensiones, no se buscó establecer causalidad, se intentó identificar patrones de relación dentro del contexto estudiado (Creswell, 2014).

La verificación de estas relaciones requirió pruebas de hipótesis, se aplicó la prueba t de Student para comparar grupos con distintos niveles de motivación. Este procedimiento permitió determinar si las diferencias observadas podían atribuirse a variaciones reales y no al azar, el análisis se complementó con un modelo de regresión lineal, orientado a evaluar en qué medida las dimensiones de la motivación permiten explicar la variación en la productividad laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La interpretación de los resultados se realizó a partir de estos análisis, los hallazgos se organizaron en tablas y gráficos, lo que permitió una lectura más clara de las relaciones identificadas. A partir de esta evidencia, se contrastaron las hipótesis planteadas, situando los resultados dentro del contexto laboral de ESSALUD.

3.5.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento

Para garantizar la exactitud y fiabilidad del instrumento de medición empleado en este estudio, se llevaron a cabo procesos de validación y verificación de su consistencia.

a) Validación por Juicio de Expertos

La validez del instrumento se aseguró mediante juicio de expertos, tres profesionales con experiencia en gestión pública revisaron los cuestionarios, evaluaron la claridad, pertinencia y

coherencia de los ítems, este proceso permitió ajustar el contenido y garantizar que las preguntas respondieran al propósito del estudio (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2019).

b) Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad se evaluó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, este indicador permite estimar la consistencia interna del instrumento, un valor adecuado sugiere que los ítems mantienen coherencia entre sí y que las respuestas obtenidas presentan estabilidad, lo que respalda la calidad de la medición. Un valor de 0.70 o superior se considera aceptable, y valores superiores a 0.80 indican una alta confiabilidad (Field, 2020).

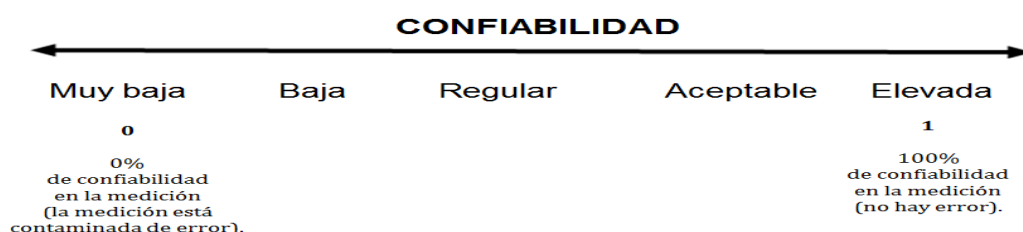


Tabla 1

Confiabilidad de la Variable Motivación Laboral mediante Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,805	,863	24

Nota: Validación obtenida con el Software SPSS

El análisis de confiabilidad revela que la escala de Motivación Laboral, compuesta por 24 ítems, presenta un Alfa de Cronbach de 0,805, mientras que la versión basada en elementos estandarizados alcanza 0,863. Ambos valores superan ampliamente el umbral aceptable generalmente esperado, con los estándares más exigentes reconociendo como “buena” la consistencia interna cuando el alfa se sitúa entre 0,80 y 0,90.

Esto indica que los ítems están bien integrados y efectivamente miden el mismo constructo de manera coherente. La diferencia entre las versiones refleja que la estandarizada, al asumir igualdad en la varianza de los ítems,

resulta ligeramente más elevada, pero ambas confirman un nivel sólido de confiabilidad.

En conjunto, estos resultados dan certeza de que la escala mide motivación laboral de forma consistente, lo que aporta una base firme para la interpretación de los datos y la aplicación de análisis posteriores.

Tabla 2

Confiabilidad de la Variable Productividad Laboral mediante Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,797	,849	24

Nota: Validación obtenida con el Software SPSS

El análisis muestra que la escala de Productividad Laboral, compuesta por 24 ítems, alcanza un Alfa de Cronbach de 0,797, mientras que la versión estandarizada de los elementos eleva ese coeficiente a 0,849. Ambos valores se sitúan en un rango confiable y aceptable: aunque el valor de 0,797 está justo por debajo del umbral superior del estilo “bueno”, aún supera el nivel mínimo considerado fiable. La cifra estandarizada (0,849) refuerza esta percepción positiva, ya que representa la consistencia esperada si todos los ítems compartieran la misma escala de varianza.

En ambos casos, los resultados sugieren que los ítems están bien cohesionados y alineados con el constructo de productividad, lo que proporciona una base sólida para confiar en la estabilidad y coherencia del instrumento antes de avanzar hacia análisis más profundos.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Motivación Laboral	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%
Productividad Laboral	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%

En ambas variables, Motivación Laboral y Productividad Laboral, se cuenta con la totalidad de los datos disponibles: los 28 participantes completaron todas las respuestas, lo que significa que no hubo casos perdidos.

Esto asegura que el 100 % de la muestra fue útil para el análisis, sin necesidad de excluir ninguna observación. Al no existir ausencias de datos, no fue necesario recurrir a técnicas de corrección o imputación, lo que fortalece la calidad y la integridad de los resultados.

3.6. Baremos

Los baremos se utilizaron como un instrumento para interpretar de forma coherente las diferencias de los puntajes, nos permitieron encuadrar cada puntuación dentro de una referencia común: de este modo, se facilitó la comparación de los resultados que nos permitió extraer conclusiones válidas. Con ellos, sabemos si un puntaje está dentro del promedio, por encima o por debajo, lo que aporta verdadero significado al análisis y respalda nuestras interpretaciones sobre el desempeño individual.

Tabla 4

Baremo Variable Motivación Laboral

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	101-120	84%-100%	Del 1 al 24 Puntaje máximo: 120
Alto	81-100	68%-83%	
Medio	62-80	52%-69%	
Bajo	43-61	36%-51%	Puntaje mínimo: 24
Muy bajo	24-42	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 5

Baremo Dimensión Motivación Intrínseca

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	35 - 40	87%-100%	Del 1 al 8 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 8
Alto	29 - 34	71%-86%	
Medio	22 - 28	54%-70%	
Bajo	15 - 21	36%-53%	
Muy bajo	8 - 14	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 6

Baremo Dimensión Motivación Extrínseca

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	35 - 40	87%-100%	Del 9 al 16 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 8
Alto	29 - 34	71%-86%	
Medio	22 - 28	54%-70%	
Bajo	15 - 21	36%-53%	
Muy bajo	8 - 14	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 7

Baremo Dimensión Motivación Social

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	35 - 40	87%-100%	Del 16 al 24 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 8
Alto	29 - 34	71%-86%	
Medio	22 - 28	54%-70%	
Bajo	15 - 21	36%-53%	
Muy bajo	8 - 14	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 8

Baremo Variable Productividad Laboral

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	101-120	84%-100%	Del 1 al 24 Puntaje máximo: 120 Puntaje mínimo: 24
Alto	81-100	68%-83%	
Medio	62-80	52%-69%	
Bajo	43-61	36%-51%	
Muy bajo	24-42	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 9

Baremo Dimensión Cumplimiento de Objetivos

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	35 - 40	87%-100%	Del 1 al 8 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 8
Alto	29 -34	71%-86%	
Medio	22 - 28	54%-70%	
Bajo	15 - 21	36%-53%	
Muy bajo	8 - 14	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 10

Baremo Dimensión Calidad del Trabajo

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	35 - 40	87%-100%	Del 9 al 16 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 8
Alto	29 -34	71%-86%	
Medio	22 - 28	54%-70%	
Bajo	15 - 21	36%-53%	
Muy bajo	8 - 14	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 11

Baremo Dimensión Eficiencia bajo Condiciones Adversas

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	35 - 40	87%-100%	Del 17 al 24 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 8
Alto	29 -34	71%-86%	
Medio	22 - 28	54%-70%	
Bajo	15 - 21	36%-53%	
Muy bajo	8 - 14	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se aplicaron los instrumentos a la muestra elegida, y los resultados fueron presentados en tablas y gráficos que muestran tanto las frecuencias absolutas como sus porcentajes. Esta forma de organización permite observar con claridad cómo se distribuyen las respuestas según las variables y sus dimensiones, facilitando comparaciones directas mientras se mantiene la precisión y coherencia de los datos.

Tabla 12

Estadísticos descriptivos para la variable motivación laboral y sus dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Motivación Laboral	28	72,00	130,00	101,2857	15,30397
Motivación Intrínseca	28	14,00	26,00	20,4643	3,44783
Motivación Extrínseca	28	10,00	33,00	20,6429	5,92680
Motivación Social	28	12,00	23,00	16,8571	2,64875
N válido (por lista)	28				

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

En un grupo de 28 participantes, la variable general de Motivación Laboral mostró valores mínimos de 72 y máximos de 130, con una media de 101,29 y una desviación estándar de 15,30. Considerando que el puntaje total posible oscila entre 24 y 120, el promedio obtenido representa aproximadamente el 74 % del rango total (es decir, $(101,29 - 24) / (120 - 24) \approx 0,74$). Esto revela que, en promedio, el nivel de motivación se sitúa claramente por encima del punto medio, aunque todavía hay espacio para avanzar hacia la máxima expresión.

En cuanto a la Motivación Intrínseca, los valores se ubicaron entre 14 y 26, con una media de 20,46 y una desviación estándar de 3,45. Dado que este subgrupo tiene un rango posible de 8 a 40, el promedio se traduce en aproximadamente el 40 % del rango $(20,46 - 8) / (40 - 8) \approx 0,40$, lo que indica que la motivación interna está en un nivel moderado.

Para la Motivación Extrínseca, los resultados fueron de un mínimo de 10 y un máximo de 33, con una media de 20,64 y una desviación estándar de 5,93. Frente a un rango posible de 8 a 40, esto se aproxima a un 41 % del rango total $(20,64 - 8) / (32) \approx 0,41$, reflejando un grado similar al de la motivación intrínseca: estable, pero con potencial de fortalecimiento.

Finalmente, la Motivación Social osciló entre 12 y 23, alcanzando una media de 16,86 y una desviación estándar de 2,65. Su rango es también de 8 a 40, lo que sitúa este promedio en torno al 28 % del rango $(16,86 - 8) / 32 \approx 0,28$, lo que sugiere que las relaciones sociales y el sentido de pertenencia podrían estar menos fortalecidos que los otros aspectos de la motivación.

En conjunto, estos resultados permiten concluir que, aunque el nivel global de motivación laboral se encuentra bien posicionado, las dimensiones específicas muestran variaciones notables: la motivación social aparece como el área con menor desarrollo relativo, seguida de una intrínseca y extrínseca en posición moderada.

Tabla 13

Estadísticos descriptivos para la variable productividad laboral con sus dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Productividad Laboral	28	41,00	75,00	55,7500	9,09059
Cumplimiento de Objetivos	28	11,00	30,00	19,4643	4,21182
Calidad del Trabajo	28	18,00	29,00	23,8571	3,27408
Eficiencia bajo Condiciones Adversas	28	12,00	29,00	19,0357	4,13192
N válido (por lista)	28				

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

En una muestra de 28 participantes, la variable general Productividad Laboral se ubicó entre 41 y 75, con una media de 55,75 y una desviación estándar de 9,09. Este promedio representa cerca del 28 % del rango posible, dado que los puntajes pueden ir de 24 a 120, lo cual indica un desempeño laboral moderadamente favorable, aunque con espacio para progresar.

La dimensión de Cumplimiento de Objetivos mostró un mínimo de 11, un máximo de 30, una media de 19,46 y una desviación estándar de 4,21. Frente a un rango potencial de 8 a 40, esa media equivale aproximadamente al 36 % del rango, lo que sugiere una capacidad respetable en alcanzar metas, aunque con margen de mejora.

La Calidad del Trabajo alcanzó valores entre 18 y 29, con una media de 23,86 y desviación estándar de 3,27. Esto representa alrededor del 49 % del rango, indicando que los participantes se encuentran más cercanos a la cima en calidad laboral, aunque todavía no al óptimo.

La dimensión Eficiencia en Condiciones Adversas tuvo un rango de 12 a 29, media de 19,04 y desviación estándar de 4,13. Esto equivale a cerca del 34 % del rango total, lo cual refleja una capacidad moderadamente sólida para trabajar bajo presión, con posibilidades de fortalecimiento.

En conjunto, estos resultados dibujan un panorama equilibrado: la productividad general está en un nivel adecuado, pero al examinar las dimensiones, se observa que la calidad del trabajo es el aspecto más desarrollado, mientras que el cumplimiento de objetivos y la eficiencia en contextos complicados muestran un desempeño moderado. Esta visión porcentual facilita identificar áreas donde se puede intervenir para potenciar aún más el desempeño individual y colectivo.

Tabla 14*Matriz de Correlaciones*

		Motivación Laboral	Motivación Intrínseca	Motivación Extrínseca	Motivación Social	Productividad Laboral	Cumplimiento de Objetivos	Calidad del Trabajo	Eficiencia bajo Condiciones Adversas
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	1	,784**	,851**	,673**	,775**	,884**	,628**	,672**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
Motivación Intrínseca	Correlación de Pearson	,784**	1	,443*	,514**	,511**	,579**	,646**	,451*
	Sig. (bilateral)	,000		,018	,005	,005	,001	,000	,016
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
Motivación Extrínseca	Correlación de Pearson	,851**	,443*	1	,471*	,728**	,772**	,326	,595**
	Sig. (bilateral)	,000	,018		,011	,000	,000	,091	,001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
Motivación Social	Correlación de Pearson	,673**	,514**	,471*	1	,489**	,564**	,215	,413*
	Sig. (bilateral)	,000	,005	,011		,008	,002	,271	,029
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
Productividad Laboral	Correlación de Pearson	,775**	,511**	,728**	,489**	1	,618**	,575**	,854**
	Sig. (bilateral)	,000	,005	,000	,008		,000	,001	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
Cumplimiento de Objetivos	Correlación de Pearson	,884**	,579**	,772**	,564**	,618**	1	,381*	,616**
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	,002	,000		,045	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
Calidad del Trabajo	Correlación de Pearson	,628**	,646**	,326	,215	,575**	,381*	1	,463*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,091	,271	,001	,045		,013
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
Eficiencia bajo Condiciones Adversas	Correlación de Pearson	,672**	,451*	,595**	,413*	,854**	,616**	,463*	1
	Sig. (bilateral)	,000	,016	,001	,029	,000	,000	,013	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28

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

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

4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Antes de avanzar hacia el análisis inferencial, era necesario detenerse un momento y observar la forma en que se distribuyen nuestros datos. No es un paso “puro trámite”: la elección entre una prueba paramétrica o no paramétrica depende directamente de cómo se comportan las variables en la muestra. En otras palabras, primero debíamos saber si lo que estábamos midiendo sigue una curva normal, o si sus valores se dispersan de manera distinta.

Planteamos dos hipótesis que guiarían nuestra evaluación estadística:

La Hipótesis Nula (H_0) sostenía que los datos de las variables Motivación Laboral y Productividad Laboral provienen de una población con distribución normal.

La Hipótesis Alterna (H_1) planteaba lo contrario: que estos datos no siguen una distribución normal.

Sabíamos de antemano que trabajaríamos con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ (5 %). Esto nos ayudó a establecer un criterio claro para tomar decisiones: si el valor de significancia (p) era mayor que 0,05, consideraríamos que los datos se ajustan a una distribución normal. Si, por el contrario, p era menor o igual a 0,05, esto indicaría que tendríamos que descartar la normalidad y pensar en pruebas estadísticas diferentes.

Dado que nuestra muestra es relativamente pequeña ($n = 28$), optamos por utilizar principalmente la prueba de Shapiro-Wilk, reconocida por su sensibilidad y precisión en muestras de este tamaño. Esta prueba nos permitió comparar, de manera rigurosa, la distribución observada con una normal teórica.

Tabla 15

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Laboral	,110	28	,200*	,967	28	,500
Productividad Laboral	,132	28	,200*	,962	28	,385

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos procesados en el software SPSS v.22

Al observar los p-valores de la prueba, notamos algo interesante, para Motivación Laboral el p fue 0,500, y para Productividad Laboral fue 0,385. Ambos están bien por encima de nuestro umbral de 0,05. Esto nos dice, con solvencia estadística, que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula. Dicho de forma, no encontramos señales de que los datos se desvíen de una distribución normal de manera preocupante o inusual.

Este hallazgo nos da luz verde para seguir adelante con herramientas estadísticas que asumen normalidad. En este caso, utilizamos con plena justificación técnica el Coeficiente de Correlación de Pearson para evaluar las relaciones entre variables, ya que su aplicación es adecuada cuando los datos se ajustan razonablemente a una distribución normal.

4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA ESTADÍSTICA PARA DEMOSTRAR LA HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

Tabla 16

Correlación entre la Variable Motivación Laboral y la Variable Productividad Laboral

		Motivación Laboral	Productividad Laboral
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	1	,775**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Productividad Laboral	Correlación de Pearson	,775**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La correlación de Pearson entre motivación laboral y productividad laboral es 0,775, lo que revela una relación positiva muy sólida; en otras palabras, conforme la motivación crece, también lo hace la productividad.

La relación observada alcanza significancia estadística ($p = 0,000$, bilateral), lo que permite descartar que el resultado responda al azar, el coeficiente de correlación, con un valor de 0,775, se ubica dentro del rango considerado alto en estudios sociales. Este nivel de asociación sugiere un vínculo consistente entre las variables analizadas, la muestra, compuesta por 28 casos, no es amplia. Sin embargo, la estabilidad del resultado refuerza la validez del hallazgo y permite inferir que la motivación laboral se relaciona de manera directa con el desempeño.

Tabla 17

Resumen del modelo entre la Variable Motivación Laboral y la Variable Productividad Laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,775 ^a	,600	,585	5,85776

a. Predictores: (Constante), Motivación Laboral

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

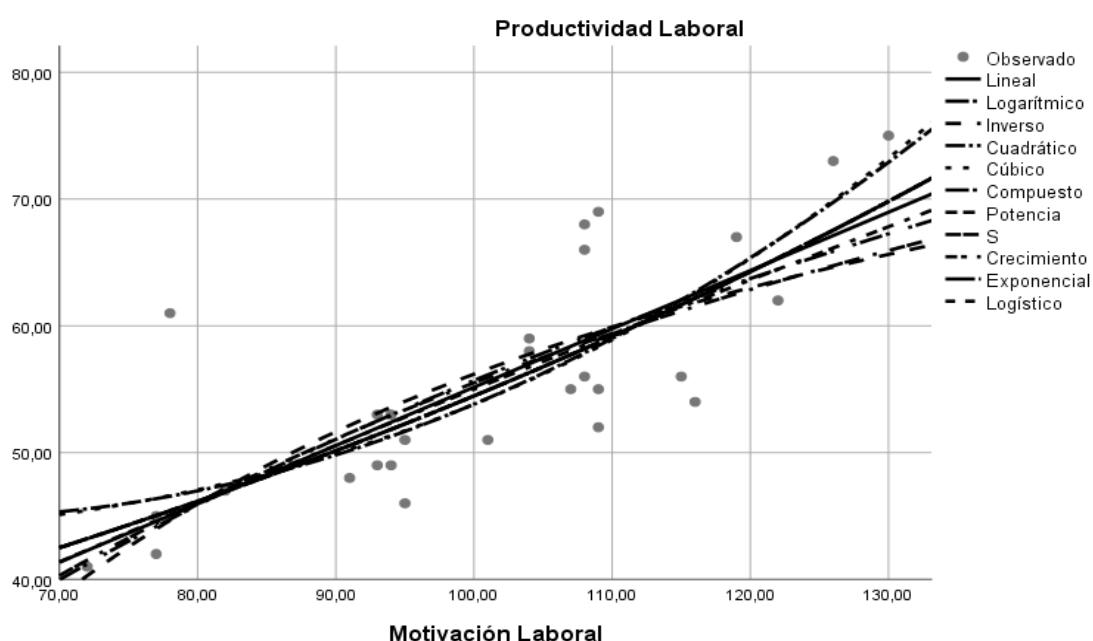
El análisis de regresión profundiza esta relación, el coeficiente de correlación se mantiene en 0,775, lo que confirma la intensidad del vínculo. El coeficiente de determinación ($R^2 = 0,600$) indica que el 60 % de la variación en la productividad puede explicarse por los niveles de motivación. Este valor no es menor, sugiere que la motivación cumple un papel relevante dentro del modelo. El R^2 ajustado, de 0,585, introduce una corrección necesaria, considera el tamaño de la muestra y evita una sobreestimación del efecto, lo que aporta mayor precisión al análisis.

El error estándar de estimación, establecido en 5,8578, permite observar la distancia promedio entre los valores reales y los estimados por el modelo, este indicador no invalida el resultado. Más bien, delimita el margen de variación esperado, lo que contribuye a interpretar los datos con mayor cautela.

En conjunto, los resultados permiten sostener que la motivación laboral influye de manera significativa en la productividad del personal de limpieza. El porcentaje restante de variación sugiere la presencia de otros factores que también intervienen en el desempeño, este punto resulta relevante. La motivación explica una parte importante del fenómeno, aunque no lo agota.

Figura 1

Variable Motivación Laboral y la Variable Productividad Laboral



Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El diagrama de dispersión refuerza esta lectura, los datos se concentran en torno a la línea de regresión, lo que evidencia una tendencia directa. A medida que aumenta la motivación, la productividad tiende a incrementarse, esta distribución no es aleatoria, confirma la coherencia entre los resultados estadísticos y la representación gráfica del modelo, a mayor nivel de motivación, mayor es la productividad reportada por el personal, según lo refleja el patrón ascendente del gráfico.

Este comportamiento se respalda cuantitativamente con un coeficiente de determinación (R^2) de 0,600, lo cual implica que el 60 % de las diferencias observadas en productividad puede explicarse a partir de los

niveles de motivación laboral. Dicho de otro modo, la motivación describe de forma consistente gran parte del comportamiento productivo del personal, evidenciando que esta variable no solo está asociada, sino que aporta una explicación sustancial sobre cómo varía la productividad en la muestra analizada.

Este aporte del 60 % consolida la relevancia de trabajar en estrategias que fortalezcan la motivación como vía para incidir en el desempeño, aunque también deja claro que hay un 40 % de variabilidad que proviene de otros elementos, factores que, en conjunto con la motivación, pueden complementar el entendimiento y mejora del rendimiento laboral.

a) Hipótesis Estadísticas:

Hipótesis Alternativa (H):

$$H_0: \rho = 0$$

“Existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025”.

$$H_0: \rho \neq 0$$

“No existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025”.

b) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

c) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 26 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2.055529|\}$$

d) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,775 \sqrt{\frac{28-2}{1-(0,775)^2}} = 6,25$$

e) Decisión:

El valor calculado $t = 6,25$ supera ampliamente el rango crítico ($\approx \pm 2.055529$ para un nivel de confianza del 95 %), lo que permite rechazar con claridad la hipótesis nula y afirmar que existe correlación entre las variables. Acompaña este hallazgo una correlación notable de $r = 0,775$, que refleja una relación fuerte entre motivación laboral y productividad.

f) Conclusión:

El valor de $t = 6,25$ se sitúa claramente por fuera del intervalo aceptable para la hipótesis nula (H_0), que oscila entre aproximadamente -2.055529 y $+2.055529$ para un nivel de confianza del 95 % con 26 grados de libertad, lo que nos permite descartarla con total confianza. El análisis muestra una asociación clara entre motivación laboral y productividad. El coeficiente de Pearson alcanza 0,775. Este valor indica una relación fuerte y directa.

Al aplicar el modelo de regresión lineal, el coeficiente de determinación (R^2) alcanza el 0,600, lo que implica que el 60 % de la variabilidad observada en la productividad laboral se explica por la motivación laboral. La significancia estadística ($p = 0,000$) se sitúa por debajo del umbral convencional, lo que permite afirmar que el resultado no responde al azar. El modelo, en consecuencia, presenta un ajuste adecuado para explicar el comportamiento de las variables.

4.2.2. PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS.

4.2.2.1. Hipótesis Especifica 1

HE₁ La motivación intrínseca se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

Ho₁ La motivación intrínseca no se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

Tabla 18

Correlación entre la Dimensión Motivación Intrínseca y la Variable Productividad Laboral

		Motivación Intrínseca	Productividad Laboral
Motivación Intrínseca	Correlación de Pearson	1	,511**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	28	28
Productividad Laboral	Correlación de Pearson	,511**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	28	28

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Al examinar la motivación intrínseca, la relación con la productividad se mantiene, aunque con menor intensidad, el coeficiente obtenido es 0,511. Este valor sugiere una asociación positiva de nivel moderado, permite identificar un vínculo estable que merece consideración en el análisis del desempeño laboral, el valor p asociado es 0,005, lo que confirma que esta conexión no es fruto del azar, sino que está respaldada estadísticamente, especialmente al nivel de significancia del 1 %.

Este hallazgo sugiere que, mientras más motivación interna manifiesten los profesionales (como el sentido de logro, el propósito personal o el enriquecimiento del trabajo), más propensos son a alcanzar niveles superiores de productividad. La consistencia de los 28 casos empleados en el análisis brinda una base sólida: no se trata de una coincidencia, sino de una tendencia considerable y verificable.

Tabla 19

Resumen del Modelo entre la Dimensión Motivación Intrínseca y la Variable Productividad Laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,511 ^a	,261	,232	7,96417

a. Predictores: (Constante), Motivación Intrínseca

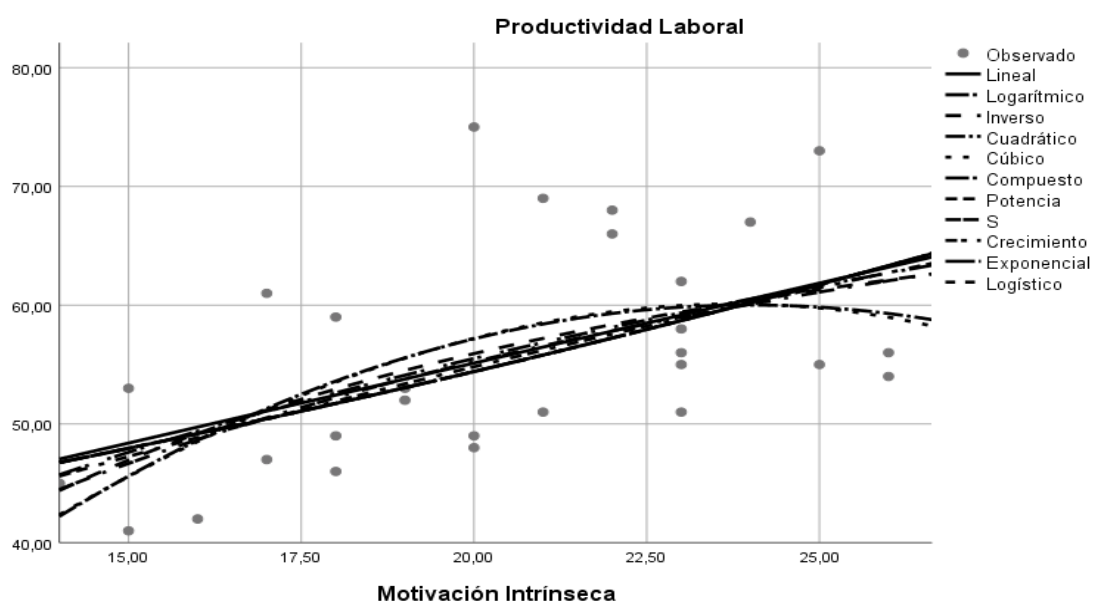
Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El modelo de regresión para esta dimensión refuerza la interpretación, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,261$) indica que cerca del 26 % de la variabilidad en la productividad puede atribuirse a la motivación intrínseca. El R^2 ajustado, de 0,232, introduce una estimación más conservadora, este ajuste resulta necesario, ya que considera el tamaño de la muestra y evita una sobrevaloración del modelo. El error estándar de estimación, fijado en 7,96417, refleja la distancia promedio entre los valores observados y los predichos, lo que delimita el margen de precisión.

Estos resultados permiten sostener que la motivación intrínseca influye en el rendimiento, aunque no lo explica por completo, existen otros factores que intervienen y que podrían ampliar la capacidad predictiva del modelo, este punto introduce una limitación que no debe ignorarse.

Figura 2

Dimensión Motivación Intrínseca y la Variable Productividad Laboral



La representación gráfica refuerza esta lectura. En el diagrama de dispersión, los datos tienden a concentrarse alrededor de la línea de regresión. La tendencia es ascendente. A mayores niveles de motivación interna, se observan incrementos en la productividad. Este patrón no es uniforme, pero mantiene una dirección clara.

Este vínculo queda respaldado por el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,261$), lo que significa que alrededor del 26.10 % de las variaciones observadas en productividad se explican directamente por la motivación intrínseca. Dicho de otro modo, esta dimensión aporta una explicación sustancial al desempeño, aunque deja un 73.90 % restante de variabilidad por identificar, espacio para considerar otros factores que influyen en el rendimiento y puedan complementar el modelo.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 26 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2.055529|\}$$

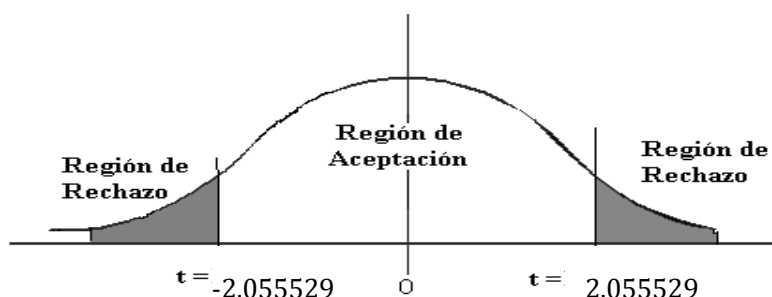
c) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,511 \sqrt{\frac{28-2}{1-(0,511)^2}} = 3,03$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	26	$-2.055529 < t < 2.055529$	3,03



El valor calculado $t = 3,03$, al compararse con el valor crítico aproximado de ± 2.055529 para 26 grados de libertad, queda claramente fuera del intervalo de aceptación de la hipótesis nula. Esto nos permite rechazar

dicha hipótesis con confianza y aceptar que existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación intrínseca y la productividad laboral.

Este análisis respalda la idea de que potenciar la motivación interna (como el sentido de propósito, la satisfacción personal o el valor del trabajo bien hecho) tiene una influencia directa y positiva en la productividad del personal de limpieza, algo especialmente relevante en el contexto de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD.

e) Justificación y decisión

El valor t calculado de 3,03 supera claramente el valor crítico de aproximadamente ± 2.055529 para un nivel de confianza del 95 %, lo que nos permite rechazar con seguridad la hipótesis nula y admitir la alternativa: existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y la productividad laboral.

La fuerza de esta asociación queda respaldada por un coeficiente de Pearson de 0,511, que evidencia un vínculo positivo y moderado entre ambas variables. Además, el modelo explica cerca del 26 % de la variabilidad en productividad ($R^2 = 0,261$), y el valor $p = 0,000$ confirma inequívocamente que esta relación no es fruto del azar.

4.2.2.2. Hipótesis Específica 2

HE₂ La motivación extrínseca se relaciona significativamente con la productividad de los empleados de ESSALUD en la Red Asistencial Madre de Dios, 2025.

Ho₂ La motivación extrínseca no se relaciona significativamente con la productividad de los empleados de ESSALUD en la Red Asistencial Madre de Dios, 2025.

Tabla 20

Correlaciones entre la Dimensión Motivación Extrínseca y la Variable Productividad Laboral

		Motivación Extrínseca	Productividad Laboral
Motivación Extrínseca	Correlación de Pearson	1	,728**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Productividad Laboral	Correlación de Pearson	,728**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El análisis de la motivación extrínseca muestra una relación más intensa, el coeficiente de Pearson alcanza 0,728, lo que indica una asociación fuerte y positiva, la significancia estadística ($p = 0,000$) confirma la estabilidad del resultado, este valor se ubica dentro de los rangos considerados robustos en estudios sociales, lo que respalda su consistencia.

La muestra, compuesta por 28 casos, aporta un nivel aceptable de confiabilidad para este tipo de análisis, a partir de estos datos, se puede inferir que los estímulos externos, como incentivos y reconocimiento, mantienen una influencia relevante en la productividad, este efecto no actúa de forma aislada, pero se presenta como un componente significativo dentro del desempeño laboral.

Tabla N° 21

Resumen del Modelo entre la Dimensión Motivación Extrínseca y la Variable Productividad Laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,728 ^a	,529	,511	6,35460

a. Predictores: (Constante), Motivación Extrínseca

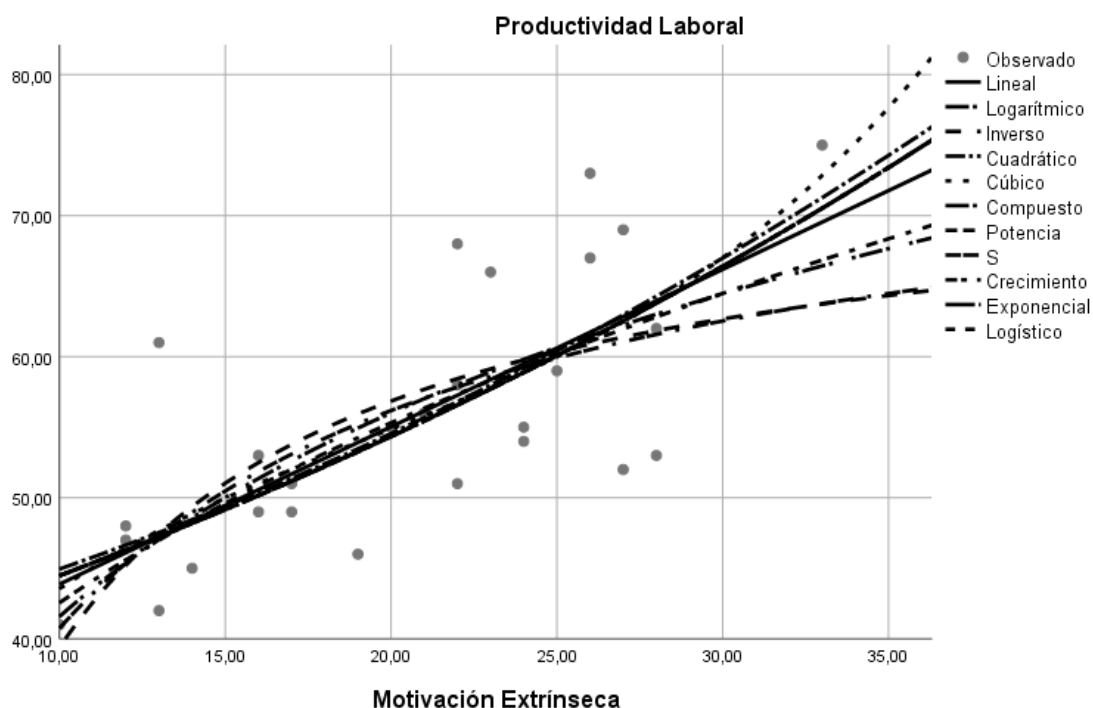
Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El análisis evidencia una relación consistente entre motivación extrínseca y productividad laboral, el coeficiente de correlación múltiple alcanza 0,728, lo que indica una asociación fuerte, este resultado se refuerza con un coeficiente de determinación ($R^2 = 0,529$), que sugiere que más de la mitad de la variabilidad en la productividad puede explicarse a partir de los estímulos externos. El R^2 ajustado, de 0,511, introduce una estimación más conservadora, este ajuste reduce el riesgo de sobrevaloración y confirma que la variable mantiene un aporte real dentro del modelo, el error estándar de estimación, de 6,3546, delimita el nivel de dispersión entre los valores observados y los predichos, lo que indica un grado de precisión aceptable en el contexto del estudio.

Estos resultados permiten interpretar que los incentivos externos, como reconocimientos o recompensas, influyen de manera directa en el desempeño. Sin embargo, la consistencia de los datos muestra una conexión que no puede ser ignorada, la motivación extrínseca se presenta como un componente relevante dentro de la explicación del rendimiento laboral.

Figura 3

Dimensión Motivación Extrínseca y la Variable Productividad Laboral



La representación gráfica confirma esta tendencia. En el diagrama de dispersión, los datos se agrupan alrededor de la línea de regresión, formando una pendiente ascendente, a medida que aumentan los niveles de motivación extrínseca, se observa un incremento en la productividad, refleja una relación proporcional que se mantiene en la mayoría de los casos analizados. Esta correlación queda respaldada por un coeficiente de determinación ($R^2 = 0,529$), lo que significa que más del 52.90 % de las variaciones en la productividad se explican por los incentivos externos.

Este resultado subraya el peso real de la motivación extrínseca en el rendimiento, aunque también reconoce que el 47.10 % de variabilidad por explorar, lo que abre espacio para considerar otros elementos como el clima laboral, las condiciones de trabajo o variables personales.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 26 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2.055529|\}$$

c) Cálculo del estadístico de prueba:

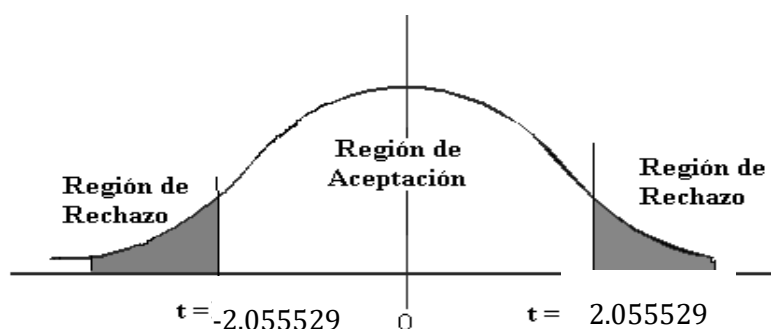
El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,728 \sqrt{\frac{28-2}{1-(0,728)^2}} = 5,41$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	26	-2.055529 < t < 2.055529	5,41

Nota: Elaboración Propia



El valor $t = 5,41$, es superior a ± 2.055529 para el nivel de confianza, se encuentra fuera del rango que permite aceptar la hipótesis nula; siendo rechazada y se acepta la alternativa. Esta decisión no solo confirma una relación significativa entre motivación extrínseca y productividad laboral, estos hallazgos respaldan que la motivación extrínseca ejerce una influencia real y notable en el desempeño del personal.

e) Justificación y decisión

El contraste de hipótesis refuerza la interpretación, el valor $t = 5,41$ supera ampliamente el punto crítico estimado para el nivel de confianza establecido, este resultado se ubica fuera del rango que permitiría aceptar la hipótesis nula. En consecuencia, se confirma la existencia de una relación significativa entre las variables, el valor $p = 0,000$ respalda esta conclusión, ya que indica que la probabilidad de error es mínima. En conjunto, los hallazgos muestran que la motivación extrínseca tiene un efecto relevante sobre la productividad del personal, el nivel de explicación alcanzado por el modelo resulta significativo, especialmente en estudios donde el comportamiento humano introduce múltiples variables, este resultado sugiere que la gestión de incentivos externos puede influir en el rendimiento, aunque no constituye el único factor que lo determina.

4.2.2.3. Hipótesis Específica 3

HE₃ La motivación social se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

Ho₃ La motivación social no se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.

Tabla 22

Correlaciones entre la Dimensión Motivación Social del personal y la Variable Productividad Laboral

		Motivación Social	Productividad Laboral
Motivación Social	Correlación de Pearson	1	,489**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	28	28
Productividad Laboral	Correlación de Pearson	,489**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	28	28

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La correlación de Pearson entre la dimensión de motivación social y la productividad laboral es de 0,489, lo que refleja una relación positiva de intensidad moderada. Esto significa que cuanto más se fomenta el apoyo social, las relaciones cordiales y el sentido de pertenencia en el entorno laboral, mayores son los niveles de productividad.

El valor p, que resulta 0,008 (bilateral), demuestra que esta asociación es estadísticamente significativa, de modo que podemos confiar en que no se trata de un hallazgo fortuito. Al considerar una muestra de 28 personas, el vínculo se presenta con credibilidad suficiente para darlo por relevante, la motivación social emerge como un componente consistente del desempeño.

Tabla N° 23

Resumen del Modelo entre la Dimensión Motivación Social del personal y la Variable Productividad Laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,489 ^a	,239	,210	8,07992

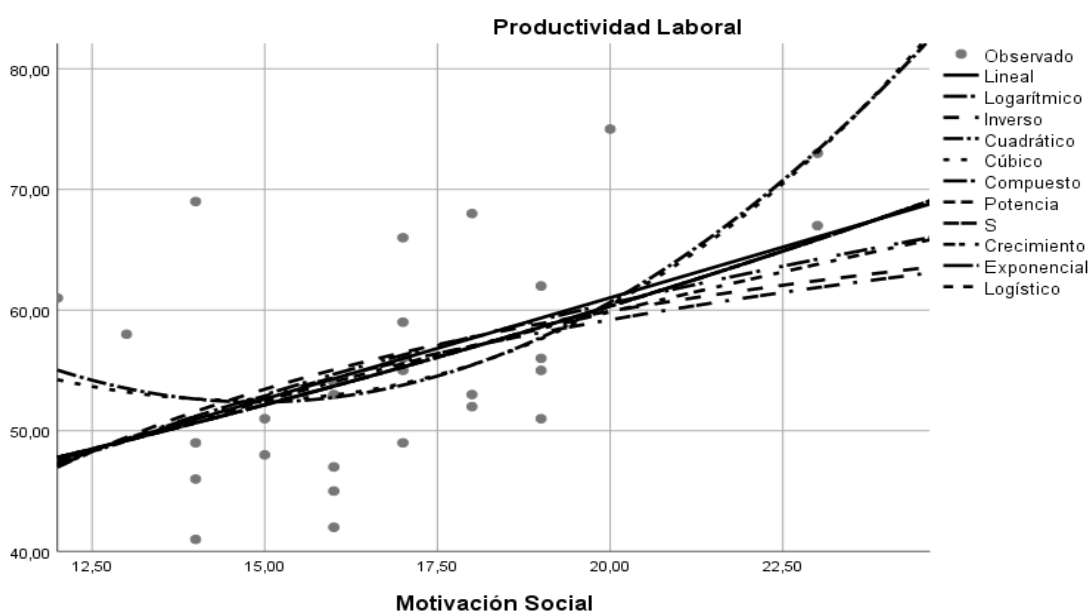
a. Predictores: (Constante), Motivación Social

El análisis muestra que la motivación social del personal guarda una relación moderada con la productividad laboral, ilustrada por un coeficiente de correlación múltiple (R) de 0,489. Esto indica que esta dimensión aporta de manera concreta, aunque parcial, al desempeño observado. El coeficiente de determinación (R^2), en 0,239, señala que cerca del 24 % de la variabilidad en la productividad puede atribuirse a la motivación social, mientras que el R^2 ajustado de 0,210 aporta una estimación más cautelosa y realista al considerar el efecto del tamaño de la muestra y la exactitud del modelo.

El error estándar de estimación, establecido en 8,08, expresa la diferencia promedio entre los valores observados y los estimados por el modelo. Este indicador permite delimitar el nivel de precisión alcanzado y situar el análisis dentro de un margen razonable de variación, a partir de estos datos, se puede inferir que los elementos vinculados al entorno social (como el apoyo entre compañeros, las relaciones laborales y el sentido de pertenencia) influyen en el desempeño.

Figura 4

Dimensión Motivación Social del personal y la Variable Productividad Laboral



Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La representación gráfica refuerza esta lectura. En el diagrama de dispersión se observa una tendencia ascendente, aunque menos marcada que en otras dimensiones. El coeficiente de determinación ($R^2 = 0,239$). Este valor nos indica que cerca del 23,9 % de las variaciones en la productividad pueden explicarse por los niveles de motivación social. Aunque este porcentaje no cubre la totalidad del fenómeno, en el campo de las ciencias sociales y del comportamiento humano representa un aporte valioso y revelador, pues los resultados humanos raramente se explican con una sola variable.

Es importante entender que la motivación social (esa forma de sentirse parte de un grupo, comprendido y apoyado) no actúa en el vacío. El restante 76,1 % de la varianza sugiere con nitidez que hay otros factores como, habilidades técnicas, condiciones del entorno físico, recursos disponibles, bienestar emocional o incluso incentivos materiales que no fueron incluidos en este estudio pero que, sin duda, forman parte de la productividad.

La tendencia ascendente que se aprecia en las líneas de ajuste del gráfico (ya sean lineales, cuadráticas o logísticas) apunta de manera consistente en una sola dirección, al aumentar la motivación social, también tiende a elevarse la productividad. Esta relación, aunque moderada, es persistente. No es un accidente estadístico; es un patrón que merece atención y acción.

Desde un enfoque profesional, este resultado respalda la introducción de programas que fortalezcan el sentido de comunidad, el apoyo interpersonal y el bienestar integral dentro de la organización. No se trata únicamente de lograr satisfacción momentánea, sino de reconocer que la motivación social se traduce en un impulso real al desempeño. Cuando un trabajador se siente valorado dentro de su contexto social, su compromiso con el trabajo se vuelve más tangible y sostenido en el tiempo.

Al mismo tiempo, el análisis invita a la prudencia, no todos los puntos se ajustan perfectamente a la línea de tendencia. Existen casos de trabajadores que muestran alta productividad con niveles bajos de

motivación social, y viceversa. Esto nos recuerda que cada persona es única, y que factores individuales pueden potenciar o matizar sus respuestas ante contextos similares.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 26 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2.055529|\}$$

c) Cálculo del estadístico de prueba:

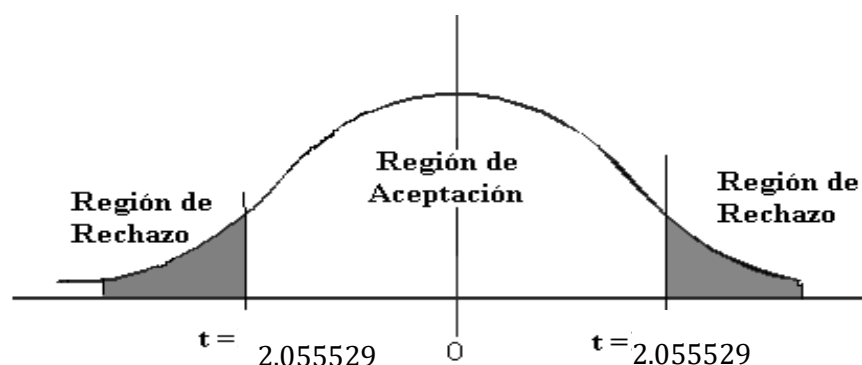
El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,489 \sqrt{\frac{28-2}{1-(0,489)^2}} = 2,86$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	26	-2.055529 < t < 2.055529	2,86

Lo ubicamos en la campana de Gauss:



El valor t obtenido de 2,86 supera el valor crítico de 2.055529, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. Esto confirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación social y la productividad laboral del personal de limpieza de la

Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD. Este hallazgo indica que, al mejorar la motivación social, también se incrementa la productividad laboral del personal.

e) Justificación y decisión

El contraste de hipótesis permite precisar esta relación, el valor t obtenido (2,86) supera el umbral crítico establecido para el nivel de confianza considerado, este resultado se ubica fuera del rango de aceptación de la hipótesis nula. En consecuencia, se reconoce la existencia de una relación significativa entre motivación social y productividad laboral.

El coeficiente de correlación, con un valor de 0,489, confirma una asociación positiva de intensidad moderada, su consistencia sugiere que la dimensión social del trabajo contribuye al desempeño. El porcentaje restante de variación indica la presencia de otros factores que también intervienen.

El valor de significancia ($p = 0,000$) respalda esta interpretación, la probabilidad de que el resultado sea producto del azar es mínima, en conjunto, la evidencia permite sostener que la motivación social influye en la productividad del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios. Su efecto es parcial, pero relevante dentro del conjunto de variables que explican el rendimiento laboral, resaltando la importancia de implementar estrategias que fomenten la motivación social para mejorar el desempeño laboral en el ámbito institucional.

CONCLUSIONES

En esta investigación se obtuvieron una serie de conclusiones relevantes:

Primera. – Se alcanzo el objetivo general y los resultados del análisis respaldan con claridad la hipótesis general, al demostrar que existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, durante el 2025. Al obtenerse en el coeficiente de correlación de Pearson 0,775 que indica una relación significativa entre ambas variables, y el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,600$) señala que aproximadamente el 60 % de las variaciones en productividad se explica por los niveles de motivación laboral. Esta relación es robusta, puede entenderse en el contexto institucional, en un entorno donde las demandas son constantes y el ritmo de trabajo es exigente, trabajadores motivados internamente y respaldados por incentivos adecuados tienden a responder con un mayor rendimiento, reflejando cómo el sentido de compromiso y el reconocimiento contribuyen al desempeño colectivo y por consiguiente una mayor productividad laboral.

Segunda. – Se alcanzo el objetivo específico 1 y la hipótesis específica 1, la motivación intrínseca se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025. Al haberse obtenido en el coeficiente de correlación de Pearson 0,511, mostrando una relación clara y significativa entre esta dimensión y la productividad, mientras que el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,261$) sugiere que cerca del 26,10 % de la variabilidad en productividad puede asociarse a factores internos como el sentido de realización, la satisfacción personal y el orgullo por un trabajo bien hecho. En la dinámica cotidiana de la institución, este comportamiento puede interpretarse como el resultado de motivaciones internas y valores personales que orientan la conducta laboral. No siempre intervienen estímulos externos. Aun así, los trabajadores tienden a fijarse metas propias

y a sostener niveles de desempeño elevados, lo que sugiere una implicación personal que trasciende la obligación formal.

Tercera. - Se logró alcanzar el objetivo específico 2 junto con la hipótesis correspondiente, la motivación extrínseca muestra una relación significativa con la productividad en ESSALUD, Red Asistencial Madre de Dios (2025). El coeficiente de Pearson, de 0,728, evidencia una asociación fuerte. El coeficiente de determinación ($R^2 = 0,529$) indica que más del 52,9 % de la variabilidad en la productividad se explica por factores externos, tales como incentivos, reconocimientos o beneficios tangibles, en contextos laborales exigentes, donde las tareas pueden volverse repetitivas, estos estímulos adquieren relevancia. Funcionan como elementos que reactivan la motivación y refuerzan percepciones de equidad, lo que se traduce en mejoras observables en el rendimiento.

Cuarta. - El objetivo específico 3 también se cumple, junto con su respectiva hipótesis, la motivación social presenta una relación significativa con la productividad del personal de limpieza en la misma institución, el efecto no es tan intenso como en la dimensión extrínseca. Aun así, se mantiene constante, esto permite deducir que el entorno social de trabajo influye en el desempeño, especialmente cuando el trabajador percibe reconocimiento, apoyo y pertenencia. Al obtenerse en el coeficiente de correlación de Pearson 0,489 indicando una relación significativa, y el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,239$) muestra que el 23,90 % de la variabilidad observada en productividad puede ser atribuida a la forma en que los trabajadores interactúan, se apoyan y se sienten parte de un grupo. En un entorno tan intensivo como el hospitalario, el respaldo emocional y la colaboración entre colegas pueden aliviar la carga de trabajo, generar confianza y construir un sentido de comunidad que se traduce en mayor eficiencia.

SUGERENCIAS

Primera. - Dado que se ha confirmado una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad laboral, es imprescindible que la institución promueva un entorno que favorezca tanto las condiciones emocionales como las organizativas del personal de limpieza. En la práctica, esto puede traducirse en la implementación de espacios de diálogo regular entre los trabajadores y la administración, donde se recojan inquietudes, sugerencias y expectativas. Estas instancias deben ser más que eventos formales: pueden convertirse en “momentos de escucha real” que permitan ajustar procesos internos y hacer sentir al trabajador que su voz importa. Al fortalecer este vínculo, ESSALUD no solo sostiene un ambiente más humano, sino que también capitaliza el propio hallazgo de la investigación, donde una mayor motivación se asocia con mayores niveles de productividad.

Segunda. - En cuanto a la motivación intrínseca, cuyos resultados mostraron que esta dimensión explica una parte substancial de la productividad, es recomendable diseñar e implementar programas de desarrollo personal y profesional que vayan más allá de lo meramente técnico. Como, talleres de autoeficacia, de manejo del estrés laboral o de construcción de sentido en el trabajo pueden ayudar a que las personas encuentren un motivo interno más profundo para comprometerse con sus tareas diarias. Cuando la actividad laboral adquiere sentido personal, el comportamiento cambia, el rendimiento se vuelve más estable, no depende únicamente de exigencias externas.

Tercera. - A partir de estos resultados, se puede proponer el fortalecimiento de estrategias vinculadas a la motivación extrínseca, la evidencia muestra una relación sólida. No basta con incentivos económicos, resulta pertinente incorporar formas de reconocimiento simbólico, como menciones institucionales, certificaciones o espacios de visibilización del desempeño. Estas acciones, aunque simples, pueden reforzar el compromiso. Este tipo de prácticas ayudan a que los trabajadores sientan que su esfuerzo es

observado y valorado, lo cual puede reforzar de manera visible la conexión entre su dedicación y los resultados obtenidos.

Cuarta. La motivación social también requiere atención, su relación con la productividad es moderada, pero significativa, esto sugiere que mejorar las relaciones interpersonales, promover el trabajo colaborativo y fortalecer el sentido de pertenencia puede generar efectos positivos en el desempeño, no es el único factor. Sin embargo, forma parte del conjunto de condiciones que sostienen la productividad en el entorno laboral, en este sentido, se aconseja promover actividades que fortalezcan el sentido de comunidad y apoyo entre el personal. Esto puede incluir dinámicas de integración, jornadas de convivencia en horarios flexibles, o incluso equipos de trabajo mixtos que compartan experiencias y soluciones. Crear espacios en los que las personas se sientan acompañadas y parte de una red de apoyo contribuye a que haya empatía, cooperación y resiliencia frente a los retos del día a día, fortaleciendo el desempeño colectivo.

Referencias Bibliográficas

- Calderón, D. P., López Gómez, H. E., Ávila Zanabria, P. T., & Vivanco Núñez, O. A. (2023). Gestión del talento humano en las universidades peruanas: un enfoque a las competencias docentes. Universidad Peruana Los Andes. Recuperado de <https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2024/03/Gestion-del-talento-humano-en-las-universidades-peruanas.pdf>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones (6.^a ed.). McGraw-Hill. <https://gestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Creswell, J. W. (2014). Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos (4^a ed.). Publicaciones SAGE.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2020). Teoría de la autodeterminación y facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social y el bienestar. psicólogo americano, 55(1), 68-78.
- Drucker, P. F. (2006). The practice of management. Harper Business. (Obra original publicada en 1954).
- ESSALUD. (2020). Informe Anual 2020: Situación y Desafíos de la Red Asistencial Madre de Dios. ESSALUD.
- Farfán González, N. (2017). Aspectos del clima laboral que inciden en la productividad y crecimiento organizacional en instituciones de salud. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <https://repository.umng.edu.co/bitstream/handle/10654/16985/FARFANGONZALEZNATALIA2017.pdf?sequence=2>
- Farías, M. (2017). Motivación y calidad laboral del personal de salud en un Hospital de Asunción, Paraguay. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(5), 1068. Recuperado de <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/download/1378/1718/2094>

- Gobierno de Cantabria. (2025). Cantabria reforzará las inspecciones y pondrá más psicólogos para reducir el absentismo laboral. Recuperado de <https://cadenaser.com/cantabria/2025/03/07/cantabria-reforzara-las-inspecciones-y-pondra-mas-psicologos-para-reducir-el-absentismo-laboral-radio-santander/>
- Goleman, D. (2024). Un psicólogo desvela el secreto de la motivación en el trabajo. Recuperado de <https://www.huffingtonpost.es/sociedad/un-psicologo-desvela-secreto-motivacion-trabajo.html>
- González, M. (2023). Estrategias para motivar a los profesionales de una clínica privada. Archivos de Ciencias Clínicas, 15(2), 123-130. Recuperado de <https://archivexclinical.com/articulos/estrategias-motivar-profesionales-clinica>
- González, B., Chotón, M., & Sánchez, L. (2022). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2020. Revista Pakamuros, 10(3), 132-145. Recuperado de <https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/download/194/206/3037>
- Halanocca Moreno, S. E., Palomino Huertas, L. A., & Rupay Hospinal, K. E. (2019). La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud. ESAN University. Recuperado de <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstreams/d6fd38c3-9f0c-490b-8e9f-22fd5c5c55e6/download?>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Boles, J. S. (2015). El compromiso del trabajador de servicios con su organización y su impacto en su desempeño laboral. Revista de marketing de servicios, 29(3), 121-131.

- Kabat-Zinn, J. (2017). Vivir en plena catástrofe: utilizar la sabiduría de su cuerpo y mente para afrontar el estrés, el dolor y la enfermedad (edición revisada) Delta.
- Levanto, S. (2025). Un psicólogo advierte del lado oscuro del teletrabajo que impacta en nuestro bienestar. Recuperado de <https://los40.com/mashup/2025/03/07/un-psicologo-advierte-del-lado-oscuro-del-teletrabajo-que-impacta-en-nuestro-bienestar/>
- Lozano Levano, C., Cajavilca Lagos, W. O., & Chávez, L. (2022). Gestión del recurso humano en el sector público. Revista InveCom, 14(1), 1-10. Recuperado de <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/download/3335/532/770>
- Martínez-González, A., & Pérez, C. (2021). La cultura organizacional y su impacto en la motivación de los empleados: un estudio de los empleados del sector público y privado. Revista de Psicología del Trabajo y Organizacional, 37(2), 143-155.
- Mora, Cl. (2021). La motivación en el entorno laboral sanitario. Revista de Salud Pública y Nutrición. Recuperado de <https://revistamedica.com/motivacion-entorno-laboral-sanitario/?utm>
- Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral en la administración central del Ministerio de Salud de Perú. Revista Venezolana de Gerencia, 23(83), 741-758. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Mesía, R. M. (2019). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los servidores municipales de la Municipalidad Provincial de Maynas 2019. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10239>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (2020). Compromiso en el lugar de trabajo: teoría, investigación y aplicación (2ª ed.). Publicaciones SAGE.
- Montesinos Ccarhuani, E., & Jaco Ccoa, E. E. (2023). Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos

- del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado - 2022. Recuperado de <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/127>
- Muriel Mamani, Paolo Fidel, Huacho Meza, Roger Humberto (2018). Motivación y productividad de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNA_d950681fb21dcd9b0025fb6437693a4d?
- Noe, R. A. (2020). Formación y desarrollo de empleados (7ª ed.). Educación de McGraw-Hill.
- Palomino, C. M. A. (2023). Motivación y productividad laboral de profesionales de salud del Policlínico de Essalud en Lima, 2022. Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112314/Palomino_CMA-SD.pdf?
- Pérez, L., & Gómez, R. (2023). Motivación y productividad laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 8(1), 314-329. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2960-24672023000100314&script=sci_arttext
- Pérez, P. (2024). La motivación laboral en el sector sanitario. Revista Médica de la Universidad de La Laguna. Recuperado de <https://revistamedica.com/motivacion-laboral-sector-sanitario/?>
- Quintano, D. (2019). Gestión de talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Poroy, Cusco. Universidad Andina del Cusco. Recuperado de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10458/Tesis_Gesti%C3%B3n.TalentoHumano_Desempe%C3%B1oLaboral_Municipio%20Poroy_Cusco.pdf
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2021). Comportamiento organizacional (18.ª ed.). Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf

- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Teoría de la autodeterminación y motivación laboral: Investigación y su aplicación. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 17(9), 3198.
- Salas, E., et al. (2015). *Conceptos básicos de la formación en equipo: una guía basada en investigaciones*. Routledge.
- Salazar, L. (2020). Motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstreams/d6fd38c3-9f0c-490b-8e9f-22fd5c5c55e6/download?>
- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). McGraw-Hill.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2017). La medición del compromiso laboral con un breve cuestionario: un estudio transnacional. *Medición Educativa y Psicológica*, 66(4), 701-716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Vargas, D. (2017). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017. Universidad Nacional Agraria La Molina. Recuperado de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1257/TB-Vargas%20D.pdf>
- Vargas, D. (2023). La gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Yáñac, Corongo, Ancash - 2023. Universidad Nacional de Ancash. Recuperado de <https://repositorio.unach.edu.pe/items/d1912912-5ecc-4fcb-9e9e-65037485b727>
- Velásquez-Bernal, L. R., Gutiérrez-Huallpa, R., Larico-Uchamaco, G. R., Masías-Guevara, S., & Mendoza-Zuñiga, M. (2018). Motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado. *Revista El Ceprosimad*, 6(1), 06–23. Recuperado de <https://ceprosimad.com/index.php/rec/article/view/60?>

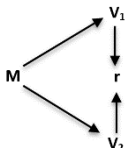
ANEXOS

Anexo N° 01: Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración
Variable de Estudio 1 Motivación Laboral La motivación es un proceso psicológico que impulsa a una persona a actuar y a orientarse hacia el cumplimiento de metas específicas. En el contexto laboral, la motivación se refiere a los factores que influyen en el comportamiento de los empleados para que ejecuten sus tareas de manera eficiente y comprometida. La motivación juega un papel fundamental en el ámbito laboral, ya que los empleados motivados tienden a ser más productivos, comprometidos y satisfechos con su trabajo, lo cual influye directamente en la calidad de los servicios brindados (Ryan & Deci, 2020).	Motivación Intrínseca	• Grado de satisfacción personal con el trabajo. • Grado de sentimiento de logro y realización personal. • Ganas de aprender y mejorar en el trabajo. • Grado de motivación interna por contribuir al bienestar de los demás.	1,2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Del 1 al 24 Puntaje Máximo 120
	Motivación Extrínseca	• Grado de reconocimiento y recompensas en el trabajo. • Condiciones laborales (salario, incentivos, etc.). • Oportunidades de crecimiento profesional. • Grado de apoyo organizacional.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	Puntaje Mínimo 24 Nivel: Ordinal
	Motivación Social	• Grado de relaciones laborales positivas. • Grado de apoyo de colegas y superiores. • Grado de sentimiento de pertenencia al equipo. • Grado de participación en actividades grupales y colaborativas.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	
Variable de Estudio 2 Productividad Laboral La productividad laboral se refiere a la relación entre la cantidad de trabajo realizado por un empleado y los recursos utilizados (tiempo, esfuerzo, herramientas, entre otros). En el contexto de ESSALUD, la productividad laboral no solo se mide en términos de eficiencia, sino también por la calidad del trabajo realizado, particularmente en la atención a los usuarios. Según Gagné et al. (2020), la productividad de los empleados puede verse aumentada cuando se encuentran motivados, ya que los empleados motivados tienden a tener un rendimiento más alto, menos errores y una mayor satisfacción con el resultado de su trabajo.	Cumplimiento de Objetivos	• Grado de alcance de metas laborales. • Grado de eficiencia en la gestión de tareas. • Logro de resultados dentro del tiempo establecido. • Grado de compromiso con los resultados.	1,2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Del 1 al 24 Puntaje Máximo 120
	Calidad del Trabajo	• Grado de precisión y exactitud en las tareas realizadas. • Atención al detalle en el trabajo. • Solución de problemas con eficacia. • Actitud hacia la mejora continua.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	Puntaje Mínimo 24 Nivel: Ordinal
	Eficiencia Bajo Condiciones Adversas	• Capacidad de mantener la productividad bajo presión. • Resolución de conflictos o problemas con eficacia. • Grado de adaptabilidad frente a cambios inesperados. • Grado de manejo del estrés en el entorno laboral.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	

Anexo N° 02: Matriz de Consistencia

Título “Motivación y su relación con la Productividad Laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025?	OBJETIVO GENERAL Determinar cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.	HIPÓTESIS GENERAL H₁ Existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025. H₀₁ No existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.	Variable de Estudio 1: Motivación Laboral <u>Dimensiones:</u> - Motivación Intrínseca - Motivación Extrínseca - Motivación Social	Tipo de investigación: básica Nivel: Descriptiva – correlacional de corte transversal Diseño de investigación: No experimental Población: 28 Muestra: 28  Donde: M : muestra V1 : Motivación Laboral V2 : Productividad Laboral r : correlación Red Asistencial Madre de Dios de ESSALUD Técnica: encuesta. Técnicas de análisis de datos: Datos estadísticos. Cuadro de frecuencias.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo la motivación intrínseca se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Oe₁ Determinar cómo la motivación intrínseca se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS HE₁ La motivación intrínseca se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.	Variable de Estudio 2: Productividad Laboral <u>Dimensiones:</u> - Cumplimiento de Objetivos - Calidad del Trabajo - Eficiencia Bajo Condiciones Adversas	
¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025?	Oe₂ Determinar de qué manera la motivación extrínseca se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.	H₂ La motivación extrínseca se relaciona significativamente con la productividad de los empleados de ESSALUD en la Red Asistencial Madre de Dios, 2025.		
¿Cómo la motivación social se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025?	Oe₃ Determinar cómo la motivación social se relaciona con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.	H₃ La motivación social se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de limpieza de la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD, 2025.		

Anexo N° 03: Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario de la Motivación Laboral

Instrucciones:

Estimado servidor (a), este cuestionario busca evaluar su percepción sobre la Motivación Laboral, sus respuestas contribuirán a mejorar la motivación laboral. Responda sinceramente utilizando la escala de Nunca a Siempre.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Motivación Intrínseca					
1. Me siento satisfecho/a con las tareas que realizo en mi trabajo.					
2. Mi trabajo me da un sentido de logro personal.					
3. Siento que puedo mejorar continuamente en lo que hago.					
4. Mi motivación principal es hacer bien mi trabajo.					
5. Me siento realizado/a con el impacto que tengo a través de mi trabajo.					
6. Disfruto de las tareas que me asignan en mi labor diaria.					
7. Me motiva aprender nuevas habilidades a través de mi trabajo.					
8. Me siento emocionalmente satisfecho/a con las tareas que realizo.					
Motivación Extrínseca					
9. Recibo reconocimiento por mi trabajo de parte de mis superiores.					
10. Mi salario es adecuado y refleja el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
11. Siento que la empresa me apoya en mi desarrollo profesional.					
12. Las condiciones laborales son favorables para realizar bien mi trabajo.					
13. Me motivan los incentivos que ofrece la institución.					
14. Existe una clara oportunidad de ascenso dentro de la organización.					
15. La organización fomenta la capacitación continua para mejorar mi desempeño.					
16. Los beneficios y recompensas ofrecidos por la empresa son satisfactorios.					
Motivación Social					
17. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
18. Mi jefe directo me apoya y valora mi esfuerzo.					
19. Me siento parte de un equipo de trabajo colaborativo.					
20. El ambiente laboral es positivo y cooperativo.					
21. Siento que mi trabajo es apreciado por mis colegas.					
22. El trabajo en equipo es eficiente en mi lugar de trabajo.					

23. Tengo confianza en mis compañeros para realizar tareas colaborativas.					
24. Me siento motivado/a por la ayuda y el apoyo que recibo de los demás en el trabajo.					

Cuestionario de la Productividad Laboral

Estimado servidor (a), este cuestionario tiene como objetivo medir la Productividad Laboral. Su opinión es importante para mejorar la gestión institucional. Responda usando la escala de Nunca a Siempre.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Cumplimiento de Objetivos					
1. Cumpló con las metas laborales que se me asignan.					
2. Soy eficiente en la gestión de mis tareas diarias.					
3. Mi rendimiento laboral está alineado con los objetivos de la organización.					
4. Concluyo las tareas en el tiempo que se me ha asignado.					
5. Me siento comprometido/a con los resultados que se esperan de mi trabajo.					
6. Entrego mis tareas dentro del plazo establecido sin comprometer la calidad.					
7. Siempre estoy dispuesto/a a alcanzar nuevas metas en mi trabajo.					
8. Mi desempeño laboral está por encima de lo esperado en cuanto a resultados.					
Calidad del Trabajo					
9. Presto atención a los detalles en todas las tareas que realizo.					
10. La calidad de mi trabajo siempre cumple con los estándares establecidos.					
11. Soy capaz de identificar y corregir errores en mi trabajo rápidamente.					
12. Siempre trato de mejorar la calidad de mi desempeño.					
13. Mi trabajo refleja precisión y exactitud en cada tarea que realizo.					
14. Busco continuamente formas de optimizar mi rendimiento en el trabajo.					
15. Mi desempeño mejora cada vez que me enfrento a nuevas situaciones.					
16. Estoy siempre dispuesto/a a buscar soluciones efectivas cuando surge un problema en mi trabajo.					
Eficiencia bajo condiciones adversas					
17. Mi productividad no se ve afectada cuando tengo que trabajar bajo presión.					
18. Me siento capaz de mantener el rendimiento incluso en situaciones					

estresantes.					
19. Soy flexible y me adapto fácilmente a cambios en mi lugar de trabajo.					
20. Manejo bien el estrés en situaciones de alta demanda laboral.					
21. Mi desempeño no disminuye cuando tengo que cumplir con varias tareas a la vez.					
22. Soy capaz de resolver problemas de manera eficaz incluso bajo presión.					
23. Mi rendimiento laboral es estable, incluso en circunstancias difíciles.					
24. Mantengo mi productividad alta a pesar de las dificultades que puedan surgir en el trabajo.					

Anexo N° 04: Solicitud pidiendo autorización para realizar la investigación

"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Puerto Maldonado 24 de diciembre del 2024

Señor:

Dr. IVAN RAMOS MENDOZA
DIRECTOR DE LA RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS - ESSALUD
RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS - ESSALUD
Av. Andres Avelino Caceres N° 560 – Pto Maldonado – Madre de Dios

Presente. –



Atención : Lic. Tania Cruz Nieto
AREA DE CAPACITACION

Asunto : Solicitud de autorización y/o permiso para aplicar los instrumentos de nuestra investigación

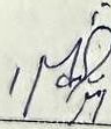
Ciudad.-

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted, para hacerle llegar un cordial saludo, Pedimos encarecidamente su aprobación a la aplicación de los instrumentos de investigación, mencionando que nosotras somos trabajadoras de limpieza que labora en el EsSalud. y poner en su conocimiento que venimos realizando la investigación intitulada *"Motivación y su relación con la Productividad Laboral al personal de limpieza en el EsSalud."* y requerimos aplicar los instrumentos al personal de limpieza, motivo por el cual solicitamos a su despacho la autorización respectiva, el cual hará posible uno de nuestros grandes objetivos.

Con la seguridad de contar con su apoyo, expresamos a Usted nuestra especial consideración y personal estima.

Atentamente,


Shadit Nat Fernández Quijua
Carrera Profesional Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios


Wuiniver Xiomara Mamani Choque
Carrera Profesional Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Anexo N° 05: Solicitud de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Puerto Maldonado 03 de marzo del 2025

Carta N° 001- SHNFQ/WXMCH -2025

Señor: **MGT. Jesús Alberto Espinoza Quispe**

Docente del Departamento Académico de Contabilidad y Administración
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

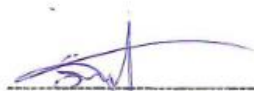
Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted, para hacerle llegar un cordial saludo y poner de su conocimiento que venimos realizando la investigación intitulada *"Motivación y su relación con la Productividad Laboral en la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD"*

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,


Shadit Nat Fernández Quijhu
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios


Wuñiver Xiomara Mamani Choque
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Puerto Maldonado 03 de marzo del 2025

Carta N° 002- SHNFQ/WXMCH -2025

Señor: MGT. Edilberto Félix Vilca Anchante

Docente del Departamento Académico de Contabilidad y Administración
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted, para hacerle llegar un cordial saludo y poner de su conocimiento que venimos realizando la investigación intitulada *"Motivación y su relación con la Productividad Laboral en la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD"*

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Shadit Nat Fernández Quijhu
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Wuiniver Xiomara Mamani Choque
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Puerto Maldonado 03 de marzo del 2025

Carta N° 003- SHNFQ/WXMCH -2025

Señor: MGT. LIC. ADM NI Abel Chillihuani Santoyo

Operador Administrativo Documentario – Unidad de Admisión

Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted, para hacerle llegar un cordial saludo y poner de su conocimiento que venimos realizando la investigación intitulada *"Motivación y su relación con la Productividad Laboral en la Red Asistencial Madre de Dios, ESSALUD"*

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,


Shadit Nat Fernández Quijhu
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios


Wuiniver Xiomara Mamani Choque
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios


Abel Chillihuani Santoyo

Anexo N° 06: Formatos de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				86	
2. OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.					93
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				81	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				84	
5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad					91
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				86	
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					91
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.				84	
9. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				81	
10. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.				84	
11. PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.				81	
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa:

85%

b) Valoración Cualitativa:

Muy Buena

c) Conclusión:

Aplicar el Instrumento

Lugar y fecha: _____

Firma: _____

Nombre: Jesús Alberto Espinoza Qu

DNI N°: 48179306

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			76		
2.OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.				88	
3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			78		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			72		
5.SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad				89	
6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				88	
7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.			74		
8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.				87	
9.METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.			74		
10.CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.				88	
11.PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.			76		
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa:

81%

b) Valoración Cualitativa:

Muy bueno

c) Conclusión:

procede la aplicación

Lugar y fecha

Firma:

Nombre: Abel Chilliwaní Santoya

DNI N°: 75258298

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%

Anexo N° 07: Consentimiento Informado



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



EsSalud



Firmado digitalmente por
RAMOS MENDOZA Ivan FAU
20131257750 hard
Motivo: Soy el autor del documento.
Fecha: 10.01.2025 14:47:34-0500

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CARTA N° 000001-DM - RAMD-ESSALUD-2025

Tambopata, 10 de Enero del 2025

Señor/Señora

Wuiniver Xiomara Mamani Choque

Shadit Nat Fernandez Quijhua

trabajadoras de SILSA

Presente. –

Asunto: RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN
DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Expediente: 0138220240000427.

Referencia: NOTA N° 000023-UPCYRM - RAMD-ESSALUD-2025 (9ENE2025)

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en atención al documento presentado por las trabajadoras de SILSA: Wuiniver Xiomara Mamani Choque y Shadit Nat Fernandez Quijhua, bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios, cuyo trabajo de investigación titulada " **Motivación y su Relación con la Productividad Laboral al personal de Limpieza en ESSALUD**", que a la fecha prestan servicios a ESSALUD (referencia a), menciono:

Se considera que es posible la aplicación del instructivo y de esta forma apoyar al trabajador a fin que se impulse una mejor atención con calidad en la atención en el servicio de limpieza, que indirectamente mejorará la calidad en la atención de nuestros asegurados. Opinión que es de la encargada de Capacitación.

Hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Firmado digitalmente por
IVAN RAMOS MENDOZA
DIRECTOR DE RED ASISTENCIAL
DIRECCION RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS

CC.:

IRM

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Seguro Social de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgdredes.essalud.gob.pe/validadorDocumental> e ingresando la siguiente clave: 6VHI4XV

www.gob.pe/essalud

Jr. Domingo Cueto N.° 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tel.: 265 - 6000 / 265 - 7000

