

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en
Dirección Regional de Salud Lima, Huacho - 2019.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Medina Molina, Marlene Giovanna

Asesora - Código ORCID 0000-0001-5509-4460:

Mg. Ávila Alcalde, Yesenia

Huacho – Perú
2020

PALABRAS CLAVE

Tema	Motivación, desempeño laboral.
Especialidad	Administración Pública

KEYWORDS

Topic	Motivation, job performance.
Specialty	Public Administration

Línea de investigación

Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Gestión Pública	Ciencias Sociales.	Economía y Negocios.	Economía.

Research line

Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Public Management	Social Sciences.	Economy and Management.	Economy.

Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en Dirección Regional de
Salud Lima, Huacho - 2019.

Motivation and Labor Performance of Administrative Personnel in Regional Health Directorate
Lima, Huacho - 2019.

RESUMEN

Nuestra investigación tuvo como objetivo general: describir como la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo en Dirección Regional de Salud Lima 2019.

La metodología, es de nivel básico de tipo descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Su población está conformada por 150 trabajadores y la muestra se tomó a 35 trabajadores. Utilizando como técnica a la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de la información, asimismo para el procesamiento de los datos, se empleó el Microsoft Excel, el cual se representó mediante tablas y gráficas.

Se obtuvo como resultados en cuanto a la motivación su incidencia es muy significativa en el desempeño laboral representando el 51.43% del personal que participó en la investigación, donde indican que casi nunca su jefe reconoce su desempeño y menos el personal es eficiente tal como lo indica el 71.43%, en el nivel de la motivación el 74.29% indican que casi nunca se les consideran sus propuestas, en el nivel del desempeño el 68.57% indican que a veces se realizan las actividades correctamente, analizando su relación de ambas variables nos indican el 68.57% que a veces realizan correctamente sus actividades y a veces tiene la facilidad para integrarse.

ABSTRACT

Our research had the general objective: to describe how motivation is related to the work performance of administrative staff in the Regional Health Department Lima 2019.

The methodology is basic level of descriptive type and non-experimental cross-sectional design. Its population is made up of 150 workers and the sample was taken from 35 workers. Using as a technique the survey and the questionnaire as an instrument for the collection of information, also for data processing, Microsoft Excel was used, which was represented by tables and graphs.

The results were obtained in terms of motivation, its incidence is very significant in work performance representing 51.43% of the personnel that participated in the research, where they indicate that their boss almost never recognizes their performance and less the staff is efficient as indicated 71.43%, at the level of motivation, 74.29% indicate that their proposals are almost never considered, at the level of performance 68.57% indicate that sometimes the activities are carried out correctly, analyzing their relationship of both variables indicates the 68.57% who sometimes carry out their activities correctly and sometimes have the facility to integrate.

ÍNDICE

PALABRAS CLAVE	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE.....	v
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	2
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3. PROBLEMA.....	20
1.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	20
1.5. HIPÓTESIS.....	26
1.6. OBJETIVOS.....	26
CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODOS	27
2.1. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	28
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	28
CAPITULO III: RESULTADOS.....	29
CAPITULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	53
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
Anexos.....	69

CAPÍTULO I

Introducción

I. INTRODUCCIÓN:

1.1. Antecedentes y fundamentación Científica

En lo Internacional:

Gordón, A. (2018), quien desarrolló el trabajo de investigación titulado: "Motivación Laboral y su Relación en el desempeño de los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato", el estudio fue contextual a nivel macro, meso y micro, realizando un análisis del tipo crítico y su correspondiente análisis, iniciando de un árbol de problemas, que se justifica considerando varios aspectos y planteando objetivo general y específicos, los cuales orientaron al trabajo de investigación. Asimismo; se realizó un análisis del tipo teórico, donde se revisó trabajos anteriores que tienen que ver con el tema a investigar, con el soporte de diferentes autores, de donde se extrajeron teorías de motivación y cuyos aportes especializados tienen incidencia en el rendimiento laboral, que permiten aclarar el problema analizado, además de analizar cada una de las categorías correspondientes al presente estudio. La metodología utilizada fue del tipo cuali-cuantitativa, el mismo que se respaldó de un trabajo de investigación de campo, nivel descriptivo, exploratorio y correlacional, donde se elaboró una encuesta dirigida al personal de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena "SAC" Ltda. El cual consistió, en la aplicación de un cuestionario estructurado el cual contó con opciones de respuesta múltiple, para este fin se tuvo una muestra de 81 personas, previo su respectiva validez; los datos obtenidos se analizaron y se realizó la interpretación, seguidamente se comprobó la hipótesis planteada. Con la presente información se plantearon conclusiones y recomendaciones en el marco de los objetivos y con el soporte del marco teórico, con lo que se diseñó: Programa motivacional del tipo laboral para mejorar e incrementar el desempeño de los empleados de la Cooperativa Indígena "SAC" Ltda. Ciudad de Ambato.

Carrillo, D. y Martínez, M.(2016), quienes realizaron el estudio, cuyo objetivo principal fue conocer la incidencia que tienen las motivaciones en la mejora del desempeño de los empleados de una organización y llegaron a

la siguiente conclusión los efectos motivacionales en el trabajador favorecen en la mejora en la calidad del desempeño laboral, estudio que es refrendado por los siguientes resultados: chi-cuadrado 37.3 con un grado de significancia de 0.003, asimismo se concluye que el 85% de las personas que participaron en la encuesta observan el salario que perciben. En la presente investigación se concluye que se debe mejorar los salarios de los trabajadores, de acuerdo a las funciones que desempeña, el salario justo que le permita mejorar sus condiciones de vida del trabajador garantiza un mejor desempeño laboral.

Fernández, K. (2015), quien realizó la investigación sobre la incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal en una empresa ecuatoriana llamada Celsius, con el fin de solucionar el bajo reconocimiento de los trabajadores a fin de mejorar el reconocimiento del trabajador, asimismo mejorar las condiciones de trabajo, garantizando la estabilidad laboral con un buen salario y capacitaciones continuas de acuerdo a las competencias, la presente investigación se realizó teniendo en consideración un enfoque cuantitativo del tipo descriptivo y correlacional, teniendo una muestra de 88 personas que participaron quienes trabajan en diferentes áreas de la empresa, utilizando la encuesta como técnica de recolección de la información la encuesta de 13 preguntas. Los resultados obtenidos del chi-cuadrado fue del 37.3, con un grado de significancia de 0.003, donde se concluye que la empresa ecuatoriana Celsius, debe implementar mejoras en las 03 categorías motivo de la presente investigación: “esfuerzo y desempeño” es importante que perfeccionen los planes de fortalecimiento de las capacidades y la revisión de las responsabilidades por cada cargo que desempeñan, con la finalidad de evitar duplicidad de funciones y optimizar el recurso humano al máximo; en cuanto al “desempeño y recompensa” se debe de mejorar los salarios de los trabajadores y sobre todo reconocer por sus iniciativas, logros y cumplimiento de metas establecidas, y finalmente con relación a las “recompensas y metas personales”; se debe considerar las

iniciativas de los trabajadores, con el objeto principal de garantizar el empoderamiento de los trabajadores lo cual repercute en el mejor desempeño laboral.

En lo Nacional:

Cruzado, H. y Tejada, D. (2019), quienes realizaron la presente investigación, donde indican que la motivación influye de manera directa en la productividad de los trabajadores administrativos del Sector de Certificaciones del Sistemas de Gestión en Perú, en el primer semestre del año 2018. Estudio de investigación aporte resultados mediante la obtención de la información con el análisis descriptivo, asimismo no da cuenta que las empresas cuentan con una motivación y una productividad que se enmarca en lo regular; cabe resaltar, la concentración de población laboral de mercado las empresas SGS y Bureau Veritas, son las dos empresas que tienen el 70% del mercado, donde se aprecia un manejo malo y regular en la motivación y en la productividad. Asimismo, en las empresas en las cuales se evidencia mejores indicadores en la productividad y la motivación siendo las empresas BASC y NSF. De acuerdo al análisis descriptivo, realizado en los resultados obtenidos mediante la Rho de Spearman, donde nos indican que se evidencia un coeficiente de correlación de 0.909, lo cual representa una relación muy alta entre los indicadores de investigación. Por lo que se recomienda que se debe elaborar un Plan Estratégico de Bienestar, dirigido a los trabajadores, donde se resalte todas las actividades y tareas enmarcadas en mejorar los aspectos de motivación y la integración de la familia en algunas acciones de la empresa para contar un trabajador fidelizado y comprometido con la empresa lo cual traerá como resultado final el incremento en la productividad y por ende la empresa tendrá mayores ingresos lo cual se revierte en cada uno de los trabajadores de la empresa.

Romero, H. (2018), en su estudio de investigación realizado nos evidencia sobre la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de

los trabajadores, enmarcado en un papel clave en la organización de la empresa, se observa lo más indicado para el mejor desempeño de cada uno de los trabajadores, lo cual se repercute en el cumplimiento de los indicadores de desempeño de la empresa en un corte de tiempo. De mismo modo el investigador nos señala que se debe contar con los ambientes adecuados para cada trabajador de acuerdo a la función que cumple, aunado a las capacitaciones permanentes para el fortalecimiento de las capacidades, lo mencionado permite la optimización del recurso humano en el marco de sus competencias, habilidades y experiencia, lo que permite un desempeño adecuado en la empresa. Es de suma importancia el reconocimiento del trabajador por su labor realizada a través de incentivos económicos, pasajes, cursos de capacitación con una evaluación transparente permitirá una valoración adecuada de los trabajadores donde se reconocerá el verdadero esfuerzo que realiza el trabajador por el compromiso ante la empresa.

Solano, L. (2017), en su estudio de investigación sobre la influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral, donde nos demuestra que existe una relación directa de los factores de motivación en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación, teniendo un personal motivado produce con mayor eficiencia y eficacia sus labores encomendadas, donde encontramos un beneficio de institución y los trabajadores donde reconocen su trabajo y existe un clima laboral adecuado.

Rojas, V. (2017), quien nos revela en su estudio realizado en la empresa CYJ Constructores y Contratistas SAC, donde nos indica que es adecuado contar con trabajadores con una motivación adecuada e identificación institucional con la empresa donde laboran, con el fin de satisfacer las necesidades del trabajador, estudio donde se puede apreciar que la motivación al 100% mejora la productividad de los trabajadores de una empresa. Cabe precisar que se identifica factores que influyen directamente en la productividad laboral, donde nos señala que la motivación intrínseca,

como un factor de mejora de la productividad de las personas que laboran en la empresa CYJ Constructores y Contratistas SAC, del mismo modo se puede apreciar cómo el jefe delega funciones y/o responsabilidades a los trabajadores para el cumplimiento de los productos encomendados, después del estricto análisis de los indicadores se puede evidenciar que en el primer semestre del año 2017; se evidencia que el 90% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la delegación de las responsabilidades y con la consecuencia de la mejora de su puesto laboral.

Dionicio, A. (2017), en su trabajo de investigación realizada sobre: “Motivación y Desempeño Laboral de funcionarios y trabajadores en la Municipalidad Provincial Yungay – en el año fiscal 2017”, el cual tuvo el objetivo de describir de manera práctica la motivación y el desempeño de los funcionarios y trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial Yungay. El presente estudio realizado corresponde al tipo de investigación no experimental, corte transversal, descriptivo; se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial Yungay. Los resultados fueron los siguientes: el 90% realizan su trabajo alcanzando logros de acuerdo a los productos indicados y el 85% manifiestan estar comprometidos con el trabajo que vienen realizando para su entidad. Donde se evidencia un desempeño adecuado para su desarrollo personal el cual contribuye al crecimiento y desarrollo institucional de la Municipalidad Provincial de Yungay.

Pillaca, E. (2017), en su estudio sobre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales - Comas - Lima, 2017. La presente investigación tuvo un nivel correlacional, cuantitativo y con un diseño no experimental del tipo transversal. El universo en el estudio fue de 175 trabajadores con labor administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Comas - Lima, 2017, la muestra de interés fue 139 trabajadores con labor administrativa. Para la implementación del estudio se utilizó 02 cuestionarios. El primer cuestionario sobre la Motivación, se tomó como referencia a Ancona, Camacho y García-Muñoz (México, año 2012), para la fiabilidad del cuestionario

se aplicó la prueba de correlación de los reactivos del cuestionario denominado Alfa de Cronbach, con un valor de 0.834, por lo que se considera adecuado para su implementación en el presente trabajo de investigación. Para la valoración del desempeño laboral se tuvo un instrumento en base a un cuestionario, siendo el valor Alfa de Cronbach de 0.879, por lo que el instrumento es aplicable para la investigación. La data fue procesada mediante SPSS 22.0, para el respectivo análisis del tipo descriptivo e inferencial. En la presente investigación se evidencia el grado de correlación de las variables, estando determinada por el Rho de Spearman, donde se evidencia un coeficiente de relación de 0,703; donde se concluye que hay una relación alta y de manera positiva entre las variables de investigación de motivación y desempeño laboral, de los trabajadores que realizan labor administrativa del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas - Lima, 2017.

Montenegro, F. (2016), el presente estudio tuvo como objetivo principal la identificación de los factores que motivan a los trabajadores de una empresa de servicios de construcción. Mediante la observación en la presente investigación se concluye que el comportamiento y el rendimiento de los trabajadores, de la empresa constructora a través de sus funcionarios quienes deben estar debidamente informados sobre la motivación de los trabajadores con el fin de alcanzar al máximo sus potencialidades. La presente investigación resalta que los factores de motivación son: la capacitación, buenos salarios, reconocimiento de sus jefes. Asimismo, los factores desmotivadores son: bajos salarios, malas condiciones en el ambiente laboral y la falta de respeto de los jefes hacia los trabajadores, cabe precisar que el tamaño muestral fue limitado.

Fundamentación científica

a) La motivación.

Coulter y Robbins (2010), quienes señalan que la motivación, son los procesos mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven fortalecidos, con un norte y con el objetivo de cumplir una meta. Esta definición cuenta con tres elementos claves: dirección, perseverancia y energía.

La energía, se define como una medida de intensidad o impulso. Donde una persona que se encuentra motivada, tiene un mejor desempeño y realiza un trabajo adecuado. Cabe resaltar, que se debe considerar que la calidad del esfuerzo es por el nivel de la motivación. Asimismo, se aprecia que los niveles adecuados de desempeño, los cuales previamente han sido direccionados por el liderazgo del jefe quien brindará las pautas para el logro de los objetivos. Todo esfuerzo debe ser dirigido al cumplimiento de las metas de la organización. Se concluye, que la motivación incluye una dimensión de adecuada de perseverancia, donde se quiere que los trabajadores deben hacer su mejor esfuerzo para cumplir las metas. Los gerentes y/o funcionarios deben de promover y garantizar la motivación de los trabajadores de una institución.

Chiavenato, I. (2017), manifiesta que la motivación es todo estímulo, empuje que tiene todas las personas de cierta manera, estas dan tendencia a cambiar su comportamiento. A través de este empuje o estímulo se puede dar de manera externa o de manera interna, los procesos mentales del individuo son particulares y son diferentes en cada individuo, asimismo encontramos tres premisas:

- **La conducta es causada**

De forma externa o interna, debido a la causa de la conducta. Se puede manifestar en la herencia, así como en el medio ambiente, donde influye en el comportamiento y las actitudes de las personas.

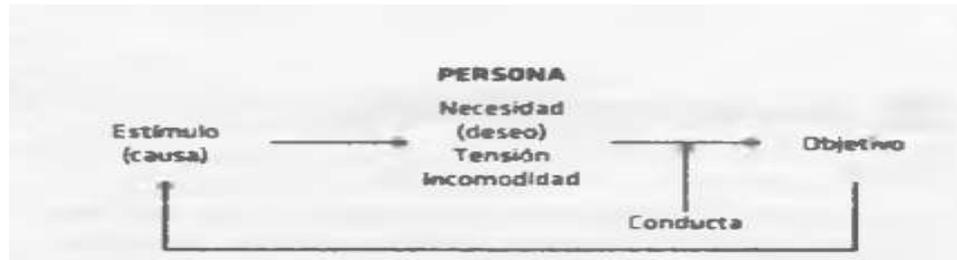
- **La conducta motivada**

Se refiere a la conducta del ser humano donde existe una finalidad, dado que no es casualidad y está dirigido al cumplimiento de un objetivo.

- **La conducta orientada hacia objetivos**

En todo comportamiento siempre existe un impulso, un deseo, una necesidad o una tendencia para determinar los motivos de la conducta del individuo.

Modelo básico de la motivación



Koont, Weihrich y Cannice (2012), quienes señalan que las motivaciones humanas se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; las necesidades primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, las secundarias como el estatus, la autoestima, el afecto, el dar, los logros y la autorrealización. Normalmente, estas necesidades tienen diferente intensidad entre los individuos. La motivación, es un término que se aplica a todo tipo de necesidades, impulsos, deseos, anhelos y fuerzas similares. Es decir, que los gerentes y/o funcionarios deben motivar a los trabajadores, para que puedan satisfacer sus necesidades con el objeto de mejorar la calidad del desempeño de los trabajadores.

Teoría de la motivación

Koont, Weihrich y Cannice (2012), quienes explican sobre el postulado de Frederick Herzberg y sus colaboradores, quienes modificaron de manera considerable el enfoque de las necesidades de motivación de Maslow.

Teoría de la jerarquía de necesidades de A. Maslow

La teoría de la jerarquía de las necesidades A. Maslow, quien postulaba que las necesidades del ser humano tienen una jerarquía, concluyendo que cuando se satisface una serie de necesidades, éstas dejan de ser un motivador.

Las siguientes son las necesidades humanas básicas que Maslow colocó en orden de importancia ascendente:

1. Necesidades fisiológicas. Son necesidades básicas para sostener la vida del ser humano como: alimentos, calor, agua, abrigo y sueño; según A. Maslow, hasta que se logren satisfacer las necesidades a un grado necesario para mantener el equilibrio de la vida, por ende, ninguna otra necesidad motivará a los individuos.

2. Necesidades de seguridad. Los individuos necesitan estar libres de peligros y del miedo de perder el trabajo, las propiedades, los alimentos, etc.

3. Necesidades de afiliación o aceptación. Las personas son entes naturalmente sociales, quienes necesitan una esencia de pertenencia, bajo la idea de ser aceptadas por otras personas.

4. Necesidades de estima. De acuerdo A. Maslow, una vez que los individuos inician a satisfacer sus necesidades de pertenencia, desean mantener su auto estima alta, tanto por sí mismo, como para con los demás. Esta necesidad genera satisfacciones como el estatus, el poder, el prestigio y la autoconfianza en el individuo.

5. Necesidades de autorrealización. Las necesidades de un individuo en crecimiento, logra potenciarse y su realización personal; con la motivación para lograr los objetivos personales.



A. Maslow, argumentó que cada nivel de jerarquía de necesidades debe de satisfacerse en su momento por completo antes de que otra necesidad se vuelva dominante. Una persona sube de jerarquía de necesidades de un nivel al otro, con suma facilidad dependiendo la situación en la que se encuentra.

Asimismo, A. Maslow postuló cinco necesidades en niveles superiores e inferiores. Del mismo modo las necesidades fisiológicas, de seguridad, de orden inferior, las sociales, de estima, de autorrealización y las necesidades de orden superior. Las necesidades inferiores se satisfacen de manera externa y las necesidades superiores se satisfacen de manera interna.

Teoría X y teoría Y de McGregor

McGregor, es más conocido por proponer dos postulados sobre la naturaleza del ser humano: la Teoría X y la Teoría Y. Donde la teoría X, es una visión negativa de los individuos, donde nos indica que los trabajadores tienen poca o ninguna

expectativa de superación, no están a gusto con su empleo, generalmente evitan las responsabilidades y requieren estar de manera permanente siendo controlados para el cumplimiento de su trabajo. En cuanto a la Teoría Y, es lo positivo, que indica que los trabajadores están contentos con lo que realizan y aceptan como un reto las responsabilidades y utilizan su de manera constante la autodirección. Según McGregor indica que los supuestos de la Teoría Y, deben de participar en las responsabilidades de la gerencia para la conducción de la entidad y lograr los objetivos mediante el liderazgo que caracteriza a este tipo de individuos. Lamentablemente, no hay pruebas que determinen que los conjuntos de supuestos mencionados sean válidos, un gerente de la Teoría Y sea la única manera de motivar a los trabajadores de la empresa.



Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

Las necesidades de la motivación e higiene se determinan por la política, estilo de dirección de la compañía, la supervisión, las condiciones laborales, las relaciones personales, el sueldo, los rangos, la seguridad en el trabajo y la vida individual, donde Herzberg, en mencionada teoría refiere que sólo hay insatisfacciones, es decir, no existen motivaciones, o si existen no generan satisfacción en los trabajadores de la empresa. Su presencia no motiva la satisfacción; base resaltar que si no existieran ocasionarían insatisfacción en los individuos. Herzberg, también aporta con los factores de mantenimiento, higiene o contexto laboral. Asimismo, Herzberg enlista ciertos satisfactores, y por ende son motivadores, relacionados directamente con el campo laboral. Básicamente se valora el logro, se brinda el reconocimiento, el trabajo desafiante, el avance y el crecimiento en el aspecto laboral; su presencia tendrá frutos de satisfacción o no satisfacción. Como se señala en la figura, los satisfactores e insatisfactorias que Herzberg identificó

son muy parecidos a los factores postulados por A. Maslow.



Robbins y Coulter (2010), los autores indican que Frederick Herzberg, en su teoría de los factores (teoría de la motivación e higiene), donde propone los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción del desempeño laboral, asimismo los factores extrínsecos están asociados a la insatisfacción del campo laboral. Herzberg, nos manifiesta que se debe saber cuándo la gente se siente bien (satisfecha) o mal (insatisfecha) en sus labores. (En la figura se muestra los resultados.) Se concluye que las respuestas de los trabajadores quienes se sentían acerca de su trabajo, son muy diferentes de las que daban cuando no se sienten bien. Según ciertas características están relacionadas con la satisfacción del desempeño laboral y otras se relacionaban con la insatisfacción de desempeño laboral. Asimismo, los individuos se sienten en un estado satisfactorio en su centro laboral, tienden a referir factores del tipo intrínsecos propios del puesto laboral, del mismo modo como el reconocimiento por las responsabilidades asumidas. Cabe resaltar, que cuando las personas se sienten insatisfechas, tienden a mencionar los factores del tipo extrínsecos que se presentaban a partir del contexto laboral, como las políticas, la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la empresa. Asimismo, Herzberg refiere que la data sugiere que lo contrapuesto a satisfacción no era insatisfacción, como se creía. Al eliminar las situaciones insatisfactorias del trabajo no necesariamente se hace el

trabajo más satisfactorio. En la figura, Herzberg propone un rango doble o dual: Lo opuesto a "satisfacción" es "no satisfacción", y lo opuesto a "insatisfacción" es "no insatisfacción".

Herzberg postula que los factores de motivación llevan a una buena satisfacción laboral, son distintos aspectos que llevaban a la insatisfacción del desempeño laboral. Por ende, los gerentes que buscan reducir y/o eliminar los factores que generaban insatisfacción del desempeño laboral pueden evitar que los trabajadores estuvieran insatisfechos, pero no necesariamente estaban motivados. A los que denominó factores de higiene que generan insatisfacción en el desempeño laboral. Cuando estos factores de motivación son adecuados, los individuos no se sienten insatisfechos, pero tampoco se sienten satisfechos o motivados. Para realizar una motivación a los individuos, Herzberg postuló a enfatizar los factores de motivación, vale decir, los factores intrínsecos que se relacionan con el mismo trabajo. Asimismo, la teoría de dos factores fue muy aceptada desde inicios de 1960 hasta los primeros años 1980, teniendo en cuenta las críticas a los procesos y metodología de Herzberg. Los críticos sugieren que la teoría era muy simplista, pero al final esta teoría ha influido en el diseño de los puestos laborales en la actualidad.

Teoría de factores de Herzberg



Visiones contrastantes sobre la satisfacción-insatisfacción



Dimensiones de la motivación: Según teoría de McClelland.

La necesidad de realización (logro):

Se define como la necesidad de éxito profesional y/o personal, tratando de llegar a la perfección, la lucha constante por el éxito y la realización en de normas definitivas que contribuyen en el logro de la realización. Algunos individuos cuentan con un pensamiento del tipo nativo por el éxito y buscan realizar la construcción personal, en base al estímulo y logro del éxito, en los postulados de **Chiavenato, I. 2009**, hace referencia al logro de las necesidades de realización personal. Asimismo, en la presente dimensión los individuos ganadores resaltan por su deseo de hacer cada vez mejor sus actividades. Buscan de manera constante las condiciones en las que deben asumir el compromiso y/o responsabilidad de encontrar medios para resolver los problemas que se presentan, brindando soluciones, con el fin de obtener el éxito total.

La necesidad de poder:

Esta dimensión narra el impulso que lleva a inspeccionar a otras personas o influir en ellas, a alcanzar un comportamiento que no poseería de forma natural. Es el deseo de producir un efecto, de estar al mando. Las personas que tienen esta necesidad eligen contextos competitivos y suelen preocuparse más por la reputación y la influencia que por el desempeño eficaz. (Chiavenato, 2009).

La necesidad de afiliación:

Esta dimensión, alude que es una forma de pensamiento hacia las relaciones del tipo interpersonales vecinas y apegados, las aspiraciones deben de ser atendidas y consideradas por los demás por lo tanto los individuos tienen esta falencia y buscan aprecio, por lo que prefieren situaciones de contribución en lugar determinado en aquellas de competencia y desean relaciones donde implica comprensión mutua. (Chiavenato, 2009).

Dimensiones

Motivación Intrínseca

Nos indica **Fischman, D. (2014)**, sustenta que, es la que nos impulsa o motiva por hacer las cosas por gusto o pasión hasta a veces por placer, donde es el momento clave para identificar a un motivador extrínseco, dado que mientras ejecutan su actividad se verá los seis motivadores intrínsecos: autonomía, competencia, relación, novedad, crecimiento y trascendencia.

El autor **Pérez, J. (1993)**, quien afirma que la motivación es de tipo intrínseco el cual tiene que ver con los resultados internos que se esperan de una acción (eficiencia). Donde incluye los aprendizajes alcanzados como las satisfacciones del tipo psicológicas que se buscan el resultado de una acción.

Orbegoso, A. (2016), donde cita a **Richard, M. y Edward, L. (2015)**, donde afirma que la motivación intrínseca debe ir acompañado generalmente de reformas en las instituciones educativas las mismas que se orientan a una línea en la relación entre profesores y alumnos. La motivación intrínseca, se refiere a la satisfacción de las necesidades, a través de la implementación de un vínculo democrático en el marco educativo el cual tendrá éxito.

Motivación Extrínseca

Fischman, D. (2014), nos afirma que los individuos o personas hacen las cosas por algo es decir con el único fin de obtener algo a cambio, dando a conocer que es más importante el cómo, porque y cuando lo haces, dado que lo clasifica mediante los reconocimientos, premiación, bonos, entre otros.

Motivación Extrínseca

Pérez, J. (1993), postula en su libro que los factores de motivación extrínseca el cual es el empuje para actuar motivados por las recompensas

que se pueden recibir al término de una actividad o encargo. Asimismo; **Soriano, M. (2000)** sostiene que la motivación se expresa como resultado de una recompensa. La conducta se tiende a volver un instrumento, para alcanzar mayores recompensas del tipo económicas, sociales o psicológicas, etc. Del mismo modo, la motivación extrínseca indicó: la motivación del tipo intrínseca, procede desde afuera y conduce a la ejecución de las actividades y/o tareas. Todas las clases de emociones ligadas a las relacionadas con los resultados se presume que influye en la motivación del tipo extrínseca para el cumplimiento de las actividades y/o tareas. **(Fishman, D., 2014).**

b) Desempeño laboral

Larico (2015), el autor manifiesta que el beneficio laboral y la actuación del trabajador en el desempeño laboral al garantizar las ocupaciones y labores importantes para el desempeño de su cargo, lo que permite impulsar su competitividad.

Werther, W. et al. (2014), quienes indican que lo más importante para el éxito en las organizaciones, se centra en el recurso humano, ya que es el factor clave para el cumplimiento de los objetivos de la institución en el marco de la motivación de los trabajadores como un factor relevante, asimismo; el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, cabe resaltar que las organizaciones deben evaluar el desempeño de manera continua de los trabajadores para identificar las habilidades de los trabajadores, las dificultades encontradas y la contribución que tienen en la organización, lo cual definirá la permanencia dentro de la empresa, del mismo modo el ascenso y oportunidades de desarrollo del trabajador. Werther, refiere que el capital humano es la base fundamental de una institución, donde se debe fomentar el buen desempeño en los trabajadores. Se debe medir en función de sus fortalezas, sus capacidades y aportes a institución, el desempeño debe de ser de manera completa, es decir, mostrar las expectativas del trabajador y los logros de la evaluación con el único fin

de mejorar su calidad de trabajo.

Wildman, J. et al (2011), los autores manifiestan que las sensateces del desempeño de los trabajadores de los interesados e involucrados. Soto (2001), manifiesta que el desempeño laboral, donde el trabajador se desenvuelve en su centro laboral. De acuerdo al análisis del rendimiento de cada trabajador es analizado, a través de los actores: donde se evidencia la capacidad de líder, manejo de los tiempos, destrezas y el nivel productividad que se observa a cada trabajador de manera individual.

Robbins y Timothy (2013), los autores sostienen que en espacios remotos muchas organizaciones solo valuaban los oficios que efectuaba un trabajador, según los investigadores existen 3 importantes comportamientos que constituyen el desempeño del trabajador:

a. Desempeño de las tareas: Este punto se evidencia el acatamiento de los compromisos de los trabajadores en su empresa, los cuales la obtención de un bien, servicio o a la ejecución de las tareas, donde se encierran en la totalidad de las tareas en una descripción de las diferentes áreas del centro laboral.

b. Civismo: Las acciones las cuales contribuyen en el ambiente psicológico dentro de la organización, donde se brinda una ayuda a los demás trabajadores, donde se debe respaldar a los objetivos de la empresa, asimismo se debe tratar a los colegas del trabajo con respeto, donde se debe realizar las sugerencias de manera constructiva sobre las cosas positivas sobre el ambiente del trabajo.

c. Falta de productividad: Son las acciones que realiza el trabajador que daña de manera activa a la empresa. Las cuales se pueden enlistar como: el robo, daños a la propiedad de la empresa, actitudes agresivas con los colegas del trabajo y ausencia permanente.

Teorías del desempeño laboral

Chiavenato, I. (2000), en base a sus aportes en el desempeño laboral el autor donde hace referencia sobre “El comportamiento del trabajador en la indagación de los objetivos donde se manifiesta la estrategia particular para lograr los objetivos”. El autor refiere que el desempeño resulta del esfuerzo o empeño de cada trabajador con esfuerzo el cual se ajustará a las recompensas, por las acciones positivas realizadas por el trabajador.

Chiavenato (2002), quien señala que el desempeño es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las instituciones, lo cual es fundamental para la organización de la empresa, realizando las observaciones para valorar el rendimiento de los trabajadores en función a su desempeño” generando mejores productos en calidad y mejores resultados en el desempeño.

Evaluación del desempeño laboral

Vallejo, L. (2016), el autor refiere que la evaluación del desempeño laboral es clave en toda empresa y los métodos que examinan el rendimiento de los trabajadores en el cumplimiento de las tareas encomendadas cumpliendo los objetivos de la entidad.

La evaluación de competencias 360°: Las habilidades organizacionales, son la base de toda empresa en el marco de la productividad a nivel organizacional, asimismo las habilidades y conocimiento que todos los trabajadores las cuales deben desempeñar en el marco de sus funciones y el cumplimiento de las tareas asignadas de manera oportuna y lograr sus metas laborales establecidas. Asimismo, las competencias son de tres tipos: **Liderazgo:** Donde se requiere un líder para garantizar las gestiones de equipos de forma oportuna. **Comportamentales:** Son las acciones que están asociadas al tipo de personalidad y son necesarias para hacer cumplir las normas de una entidad y convivir con los demás trabajadores de manera

adecuada con el objetivo de cumplir los objetivos institucionales.

Evaluación por metas: Una empresa sin metas establecidas, es como un barco a la deriva en el mar. Cada trabajador, debe de conocer las metas establecidas, donde se debe de implementar un plan de trabajo priorizando las metas a cumplir. De esta manera obtendrán metas estratégicas que deben estar vinculadas a las metas de cada trabajador, donde se podrá verificar y cuantificar el desempeño individual y global de los trabajadores de la empresa.

El reto mayor se centra en establecer los indicadores de desempeño de la entidad, que permitan valorar los objetivos y hacer trazabilidad a su trabajo. Al hacerles seguimiento al final de un periodo, ya sea mensual, trimestral, semestral o anual, se determinará el 34 cumplimiento de la meta. Y con esta información podrás tomar decisiones para replantear estrategias y metodologías cuando no se están logrando los resultados esperados.

Evaluación 9-Box. Una evaluación de desempeño 9-Box proporciona un completo diagnóstico del desempeño de los trabajadores al combinar los resultados de las dos evaluaciones anticipadas, asimismo en la evaluación 360 y la de metas de la organización. Se trata de una matriz de 09 cajas dispuesta en cuadrículas donde el eje X mide el desempeño del trabajador, mientras que en el eje Y se hace un acercamiento a su potencialidad. Cada casilla se define como el resultado de la relación de cada variable y los atributos se describen en tres niveles: bajo, medio y alto.

1.2 Justificación de la investigación

La presente investigación, tuvo como objetivo aportar a la información y conocimiento sobre la motivación y su relación en el desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud Lima; asimismo fruto de esta investigación se determinara en qué medida los trabajadores, son motivados y de qué manera repercute en su desempeño laboral, se demostrará que la motivación incide directamente en el clima laboral o ambiente de trabajo, mejorando el nivel del desempeño con eficiencia en el desarrollo de las actividades.

La Dirección Regional de Salud Lima, desarrolla sus operaciones en las nueve provincias del departamento de Lima, lo cual sujeta a la presente investigación donde se trata de proporcionar recomendaciones a la institución para que los trabajadores de las diferentes áreas mejoren o desarrollen de una manera más óptima sus actividades repercutiendo en un mejor desempeño laboral y cumplimiento de metas establecidas.

El presente estudio desarrolló y aplicó técnicas para el análisis de las variables de estudio, la motivación y desempeño laboral, mediante la aplicación de cuestionarios al personal involucrado de las diferentes áreas. Así también la recopilación de la información sobre los procesos, los cuales nos permitirá conocer y fortalecer en que aspectos de los trabajadores en los cuales presentan deficiencias o tienen dificultades para poder desarrollar un programa que mejore dichas deficiencias.

Se brindará a los actuales funcionarios o autoridades nuevos aportes científicos, como teorías y nuevos conceptos en cuanto a la realidad problemática que se evidenció durante la obtención de los resultados, que a su vez beneficiará a la organización y por consecuencia a la misma sociedad ya que se mejorará el servicio dirigido a la colectividad.

1.3. Problema

¿De qué manera la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud Lima - 2019?

1.4. Conceptuación y Operacionalización de variables

Conceptualización de Variables:

a) Motivación

Chiavenato, I. (2017), manifiesta que la motivación es todo estímulo, empuje que tiene todas las personas de cierta manera, estas dan tendencia a cambiar su comportamiento. A través de este empuje o estímulo se puede dar de manera externa o de manera interna por los mismos procesos

mentales del individuo ya que todos no son iguales y nos dice que existen tres premisas:

- La conducta es causada
- La conducta es motivada
- La conducta está orientada hacia los objetivos

Dimensiones:

Motivación Intrínseca

Nos indica **Fischman, D. (2014)**, de acuerdo al autor se sustenta que, es la que nos impulsa o motiva por hacer las cosas por gusto o pasión hasta a veces por placer, donde es el momento clave para identificar a un motivador extrínseco, dado que mientras ejecutan su actividad se verá los seis motivadores intrínsecos: autonomía, competencia, relación, novedad, crecimiento y trascendencia.

La motivación intrínseca, data su origen dentro de la persona, y está plenamente dirigida por las necesidades de exploración a través de la experimentación, curiosidad y manipulación, las cuales se consideran conductas motivadoras para mejorar el desempeño. Cabe resaltar que la motivación intrínseca, es autoadministrado y va directamente al individuo por su esfuerzo a cumplir las metas establecidas.

La motivación intrínseca, según Deci, se define como una necesidad en la competencia individual y social. También se define como las conductas que se realizan en ausencia de cualquier contingencia externa aparente se consideran directamente motivadas. La realización de la actividad permite al sujeto sentirse autónomo y competente, de manera fundamental para el buen desarrollo de la autoestima personal e institucional.

Un ejemplo de motivación intrínseca en nuestras vidas: puede ser participar en un voluntariado (bomberos), actos altruistas (donaciones), hacer bien

nuestro trabajo (el empleado del mes), búsqueda de más conocimiento (maestrías, doctorados), superación personal en la realización de un deporte (competencias), etc.

El patrón conductual es inherente a la persona, quien actúa de manera independiente frente a la motivación que pueda recibir. En algunos casos no se necesitan estímulos externos (motivación extrínseca), por ejemplo en el caso de ayudar a una familia que lo necesita, esto hace sentirse bien con uno mismo ante tal acción solidaria y esta acción puede motivar a otros para que se solidaricen frente a una circunstancia en la cual amerita la intervención de las demás personas.

Con la motivación intrínseca se puede lograr sentimientos, vivencias y dominio de la tarea. En donde hay tres sentimientos vinculados:

- **La autodeterminación y autonomía:** ser los gerentes de nuestra propia vida.
- **La competencia:** controlar lo que hacemos, decimos, etc.
- **Relaciones:** interactuar con otras personas por un fin común.
- **Satisfacción:** por hacer algo noble, personal o familiar.

Motivación Extrínseca

Fischman, D. (2014), sustenta en sus postulados, que las personas hacen las cosas por algún fin, es decir con el objetivo de obtener alguna cosa a cambio, bajo el concepto de contar con reconocimientos por la acción positiva realizada, a través de bonos, viajes, permisos, cursos de capacitación por competencia.

Variable (2):

Desempeño laboral

Werther, W. et al. (2014), quienes nos refieren que lo más importante de una organización es el recurso humano, por ser un factor sumamente relevante, en vista que cada trabajador contribuye a la institución con su trabajo lo cual nos permite el cumplimiento de metas de la empresa, asimismo nos permite ejecutar las evaluaciones de desempeño, donde identificamos las habilidades, contribución a las metas, dificultades, lo cual garantizará la sostenibilidad de la empresa en el mercado. Werther, refiere que el capital humano es la base importante de cualquier organización, el autor define al desempeño de los trabajadores, como el grado de cumplimiento de las actividades programadas lo cual permite cumplir metas institucionales las cuales pueden ser evaluadas mediante indicadores de desempeño.

Dimensiones

El desempeño laboral, a lo ejecutado por el trabajador en el marco de sus programaciones establecidas, por lo que es importante para poder valorar: aptitudes, conductas, el comportamiento y las cualidades individuales o grupales en el marco de los cargos y/o responsabilidades que tiene cada trabajador en la empresa.

Existe una correlación muy directa entre los factores de desempeño laboral y e idoneidad demostrada.

Actitud:

La actitud, es sumamente fundamental en el cumplimiento de metas establecidas en el marco del desempeño laboral, lo cual repercute en la productividad y sobre todo en el desarrollo del clima laboral. Asimismo, podemos citar el esfuerzo: donde se emplea el esfuerzo del tipo físico y/o moral para el cumplimiento de un objetivo, aspecto que también se puede medir en el marco del rendimiento de cada trabajador. También el trabajo en

equipo: las coordinaciones con los demás miembros del equipo de trabajo para realizar acciones en común optimizando todos los recursos de la empresa, con el objeto de cumplir con los objetivos de la organización.

Comportamiento organizacional

El curso humano es lo clave en toda entidad pública o privada, lo cual se considera el éxito o fracaso de una organización, hoy en día se tiene al recurso humano como la esencia para el éxito sin el recurso humano no pueden existir las organizaciones. Una organización es eficiente cuando contribuye a crear una mejor calidad y eficiencia en el trabajo, dentro de la cual los trabajadores están motivados a realizar sus funciones, trabajando reduciendo costos sin dejar de hacer el producto de calidad, por tanto, un factor básico para que la organización obtiene niveles adecuados de productividad y se encuentran en competitividad en el mercado.

Rendimiento laboral

Las organizaciones, plantean un producto del trabajo con unas expectativas de cantidad y calidad, por lo que se debe cumplir o superar esta meta establecida mediante el esfuerzo de cada trabajador. Para ello las organizaciones plantean incentivos para premiar el rendimiento laboral.

Evaluar el rendimiento del desempeño de los trabajadores muchas veces es insuficiente o mal evaluado, en muchos de los casos el jefe es quien se lleva los reconocimientos, por lo que se debe evaluar a cada trabajador y realizar el reconocimiento de los trabajadores por cada nivel de la organización, con ello lograríamos una motivación a todo nivel en la empresa, se recomienda hacer la evaluación de desempeño de manera periódica.

La evaluación del rendimiento de un personal operativo de una fábrica donde se enlista los objetos elaborados y contabilizar los objetos que están correctos y los defectuosos, para computar el rendimiento. La evaluación de

desempeño, también se debe considerar aspectos como la prontitud de la entrega, ahorro de material, etc. (Werther y Davis, 1993).

La Productividad, es la relación que existe entre lo que se produce y todos los medios utilizados, por ejemplo: mano de obra, materiales en general, etc. Asimismo, enlisto otros términos relacionados a la productividad:

- La relación entre el resultado y el tiempo usado, a fin de obtener el resultado deseado.
- El indicador de eficiencia se relaciona con la cantidad de recursos utilizados y la calidad de productos obtenidos.
- La productividad en las organizaciones se refrenda por el rendimiento laboral, que es la relación directa con los objetivos/metas/actividades y el tiempo empleado; lo clave en la organización es el recurso humano, que son los encargados de realizar las funciones de acuerdo a su responsabilidad laboral.

Operacionalización de Variables

a) Definición Operacional (V1):

Motivación

Mediante el uso de una escala valorativa, se determinará la incidencia de la motivación de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Lima, Huacho - 2019; a través de sus dimensiones: Motivación Intrínseca y Motivación Extrínseca.

b) Definición Operacional (V2):

Desempeño laboral:

Mediante el uso de una escala valorativa se determinará el nivel de incidencia del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección regional de Salud Lima, Huacho - 2019, a través de

sus dimensiones: Actitud, comportamiento y rendimiento.

Cuadro de Operacionalización de Variables:

<i>Variable 1</i>	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Motivación	Es el estado interno que dirige o mueve el comportamiento de una persona hacia una meta y a través de sus dimensiones motivación intrínseca y extrínseca se medirán en qué nivel se encuentran con el instrumento del cuestionario de 13 ítems.	Motivación intrínseca	Autonomía
			Competencia
			Aprendizaje
		Motivación extrínseca	Salario
			Tipo de incentivo
			Evaluación
<i>Variable 2</i>	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Desempeño Laboral	Es el rendimiento en el cual nos permite evaluar sus debilidades y fortalezas del personal, en el cual a se medirán a través de un cuestionario de 10 ítems sus dimensiones actitud, comportamiento y rendimiento	Actitud	Producto
			Clima
		Comportamiento	Calidad
			Competencia
			Rendimiento laboral

a motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en Dirección Regional de Salud Lima, Huacho - 2019”.

1.6. Objetivos

Objetivo General

1. Describir como la motivación se relaciona con desempeño laboral del personal administrativo en Dirección Regional de Salud Lima, Huacho – 2019.

Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel que se encuentra la motivación del personal administrativo en Dirección Regional de Salud Lima, Huacho – 2019.
2. Determinar el nivel de eficiencia del desempeño laboral del personal administrativo en Dirección Regional de Salud Lima, Huacho – 2019.
3. Analizar sobre la relación entre la motivación con el desempeño laboral del personal administrativo en Dirección Regional de Salud Lima, Huacho – 2019.

CAPÍTULO II

Material y Métodos

2.1. Tipo de diseño:

El trabajo de investigación se realizó bajo el cuantitativo y corresponde de nivel descriptiva transaccional o transversal, asimismo corresponde a un diseño no experimental transaccional.

2.2. Población y Muestra

Población:

La población correspondió a 150 trabajadores administrativos en Dirección Regional de Salud Lima, Huacho. Según **Hernández, R, (2001)**, quien nos indica que una población, es el conjunto de individuos que poseen características similares que serán objeto de estudio en una investigación.

Muestra:

Orús (2014), nos dice que la muestra son los individuos que pertenecen a la población que fueron elegidos para representar y generalizar a la población. Se trabajó con una muestra de 35 trabajadores administrativos en Dirección Regional de Salud Lima, Huacho.

2.3. Técnicas e Instrumentos

Técnica

Para el presente estudio se utilizó como técnica la encuesta. Según **Bernal, C. (2010)**, nos dice que la encuesta, es la técnica donde se recoge la información más utilizada en las investigaciones.

Instrumento

El instrumento empleado en la investigación fue el cuestionario. Según **Arias, F. (2012)**, nos dice que el cuestionario es el instrumento para recopilar la información mediante un conjunto de preguntas.

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta.	Cuestionario	Práctico.	Trabajadores administrativos

CAPÍTULO III

Resultados

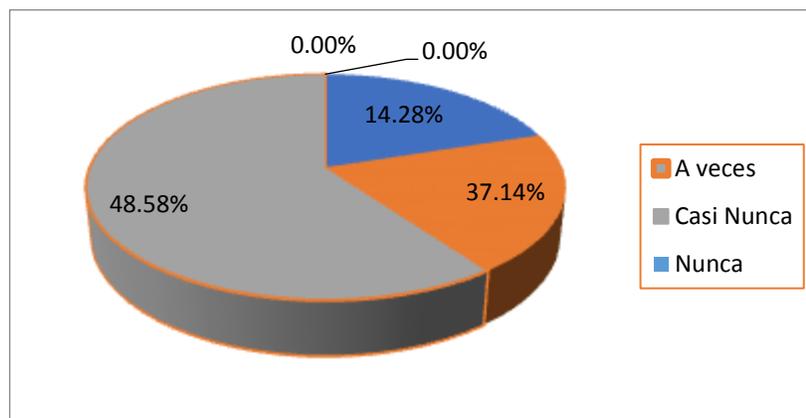
3.1. CUESTIONARIO APLICADO A COLABORADORES DE LA DIRESA LIMA:

Tabla 1: Recibe incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que viene laborando.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	18	37.14
Casi Nunca	12	48.58
Nunca	5	14.28
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 1: Recibe incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que viene laborando.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

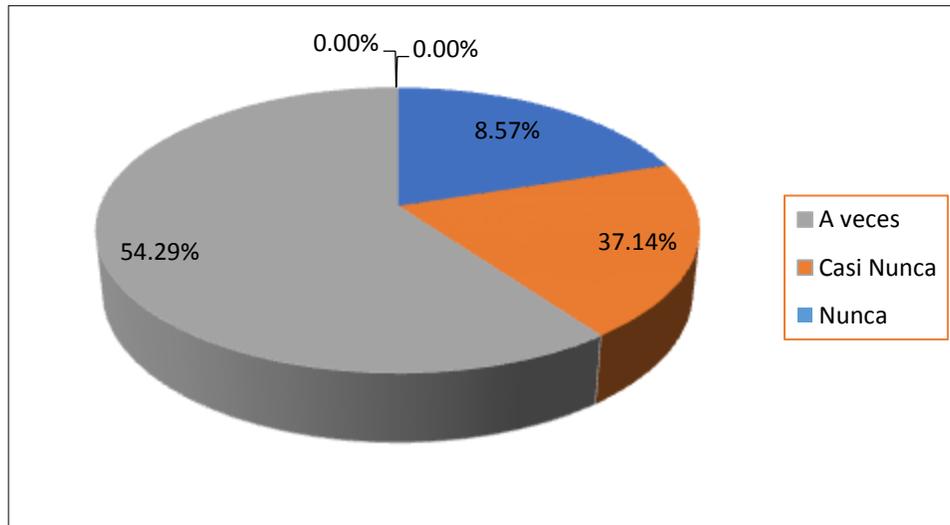
En la tabla N°1, se demuestra que el 48.58% de los trabajadores encuestados indican que casi nunca reciben incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que vienen laborando, el 37,14% de los encuestados indican que a veces y el 14.28% indican que nunca.

Tabla 2: Existe el trabajo en equipo en su área

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	19	54.29
Casi Nunca	13	37.14
Nunca	3	8.57
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 2: Existe el trabajo en equipo en su área.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019

Interpretación:

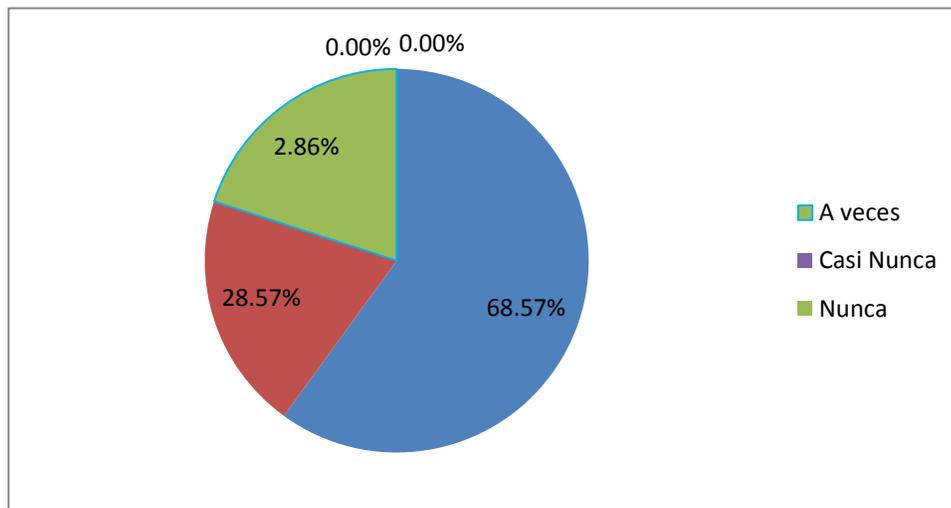
En la tabla N°2, se evidencia el siguiente resultado: el 54.29% manifiesta que a veces existe el trabajo en equipo en su área, el 33.29% de los encuestados manifiestan casi nunca y el 13.29% confirman que nunca trabajan en equipo.

Tabla 3: Sus compañeros realizan sus actividades laborales correctamente en su puesto de trabajo, alcanzando logros.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	24	68.57
Casi Nunca	10	28.57
Nunca	1	2.86
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 3: Sus compañeros realizan sus actividades laborales correctamente en su puesto de trabajo, alcanzando logros.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

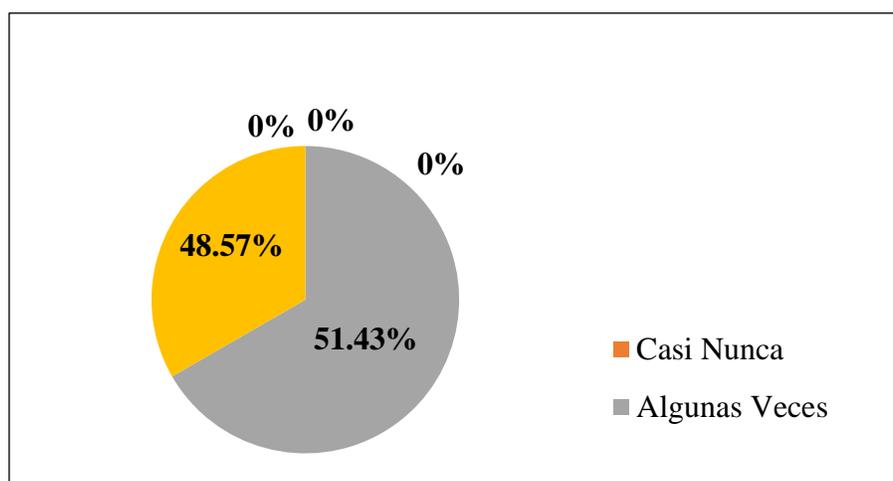
Con respecto a la tabla N°3, se obtiene el siguiente resultado: el 68.57% de los encuestados manifiestan que a veces sus compañeros realizan sus actividades laborales correctamente en su puesto de trabajo, mientras que el 28.57% responden que casi nunca y el 2.86% restante indican que nunca.

Tabla 4: Su jefe inmediato reconoce la labor que realiza y eso le motiva a mejorar su desempeño laboral.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	17	48.57
Casi Nunca	18	51.43
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 4: Su jefe inmediato reconoce la labor que realiza y eso le motiva a mejorar su desempeño laboral.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

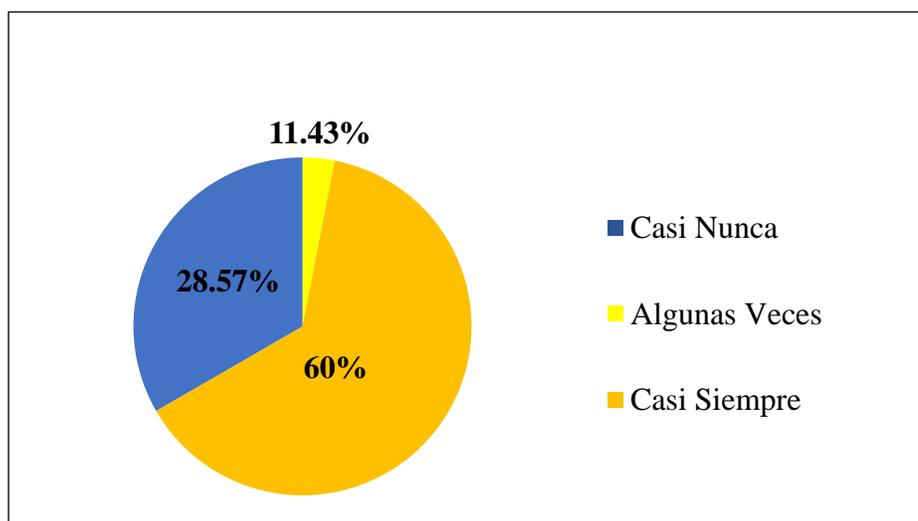
En la tabla N°4, arroja la siguiente información: un 51.43% manifiesta que a veces su jefe inmediato reconoce la labor que realiza y el 48.57% declara que casi nunca reconocen la labor que realiza.

Tabla 5: El personal cumple con los objetivos que se propone en el puesto de trabajo.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	4	11.43
A veces	21	60
Casi Nunca	10	28.57
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 5: El personal cumple con los objetivos que se propone en el puesto de trabajo.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

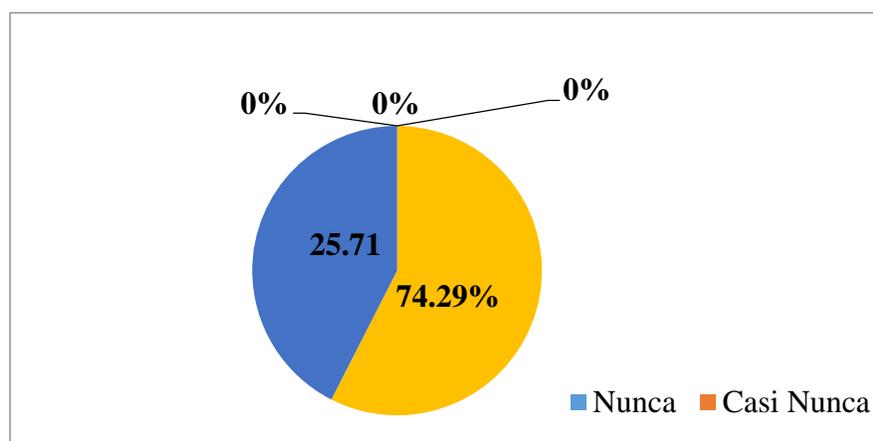
De acuerdo a la tabla N°5 se tiene como resultado: el 60% de los encuestados manifiestan que a veces el personal cumple con los objetivos que se propone en el puesto de trabajo, el 28.57% indican que casi nunca y el 11.43% de los encuestados consignan que casi siempre.

Tabla 6: Consideran las propuestas de mejoras para el funcionamiento de la Dirección Regional de Salud Lima.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi Nunca	26	74.29
Nunca	9	25.71
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 6: Consideran las propuestas de mejoras para el funcionamiento de la Dirección Regional de Salud Lima.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

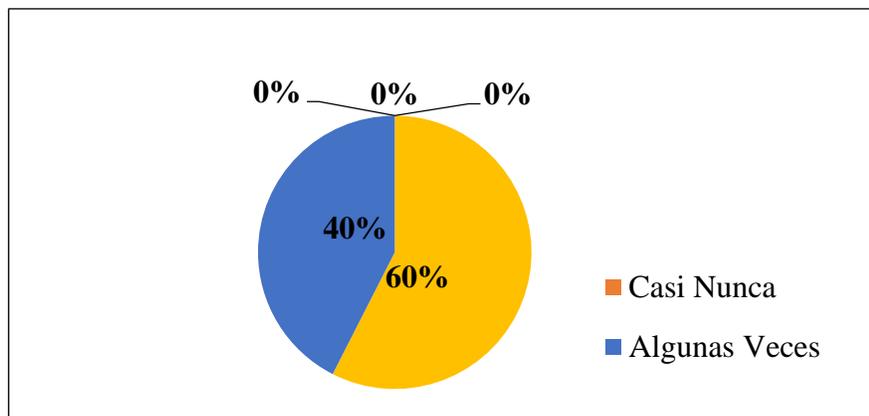
La tabla N°6 arroja el siguiente resultado: el 74.29% de los encuestados indican que casi nunca consideran las propuestas de mejoras para el funcionamiento de la Dirección Regional de Salud Lima, y el 25.71% restante manifiestan que nunca consideran las propuestas de mejoras.

Tabla 7: Tiene las condiciones y ambientes físicos adecuados para realizar sus labores pertinentes.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	14	40
Casi Nunca	21	60
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 7: Tiene las condiciones y ambientes físicos adecuados para realizar sus labores pertinentes.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

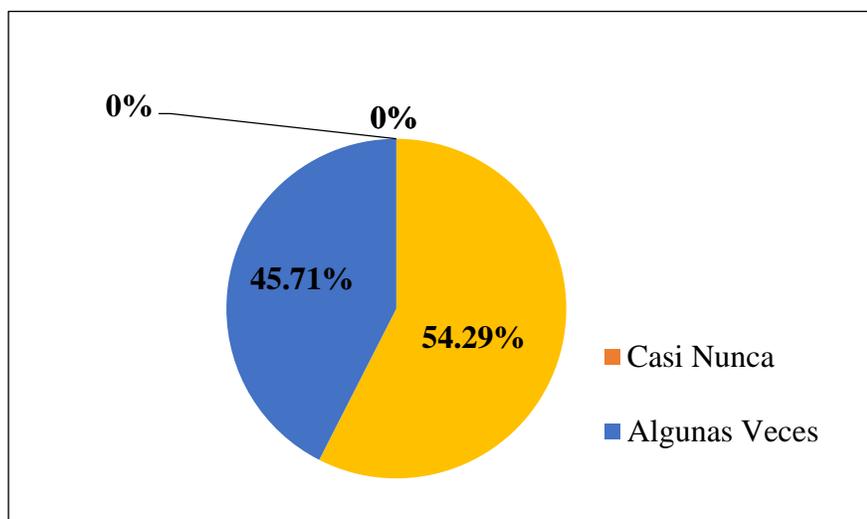
De acuerdo a la tabla N°7 se tiene el siguiente resultado: el 60% manifestaron que casi nunca tienen las condiciones y ambientes físicos adecuados para realizar sus labores pertinentes, el 40% restante de los encuestados indican que algunas veces.

Tabla 8: La remuneración que percibe, responde al trabajo realizado.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	16	45.71
Casi Nunca	19	54.29
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 8: La remuneración que percibe, responde al trabajo realizado



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

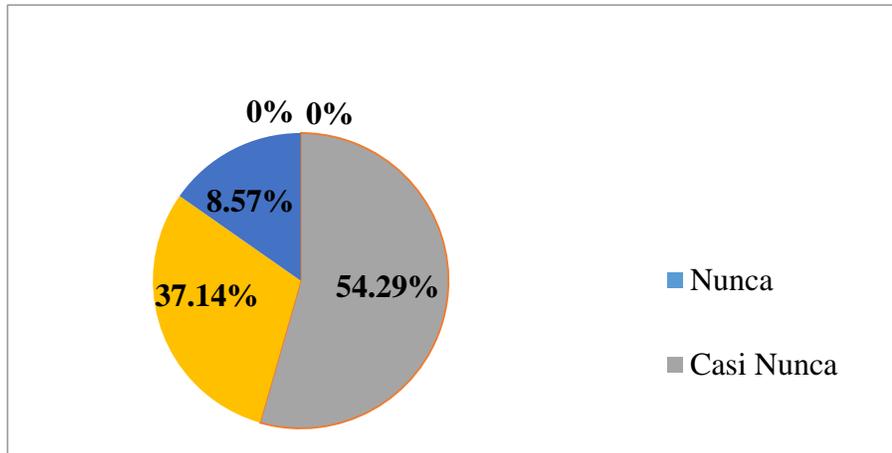
De acuerdo a la tabla N°8, se obtiene como resultado el 54.29% de los encuestados indican que casi nunca la remuneración que percibe responde al trabajo realizado y el otro 45.71% restante de los encuestados manifiestan que algunas veces.

Tabla 9: Los sueldos y beneficios son justos y equitativos para todo el personal de la Dirección Regional de Salud Lima.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	13	37.14
Casi Nunca	19	54.29
Nunca	3	8.57
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 9: Los sueldos y beneficios son justos y equitativos para todo el personal de la Dirección regional de Salud Lima.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

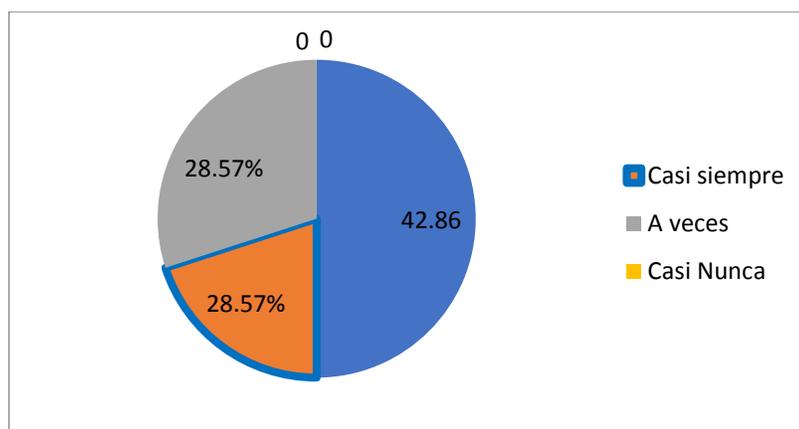
En la tabla N°9 se obtuvo como resultado: que el 54.29% de los encuestados indican que casi nunca creen que los sueldos y beneficios son justos y equitativos para todo el personal de la Dirección regional de Salud Lima, el 37.14% indican que algunas veces y el 8.57% afirman que nunca creen que los sueldos y beneficios son justos y equitativos para todo el personal.

Tabla 10: La estabilidad laboral en la Dirección Regional de Salud Lima, depende de los cambios de jefaturas.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	15	42.86
A veces	10	28.57
Casi Nunca	10	28.57
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 10: La estabilidad laboral en la Dirección Regional de Salud Lima, depende de los cambios de jefaturas.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

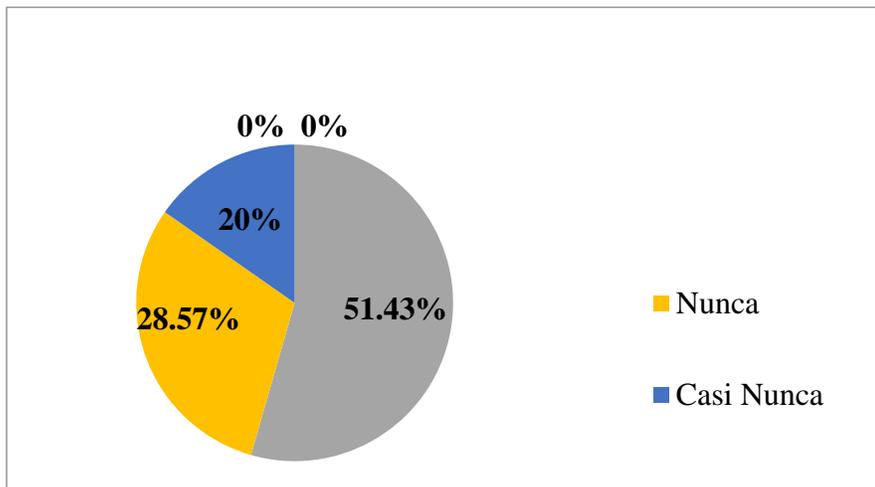
En la tabla N°10 se obtiene como resultado: que el 42.86% de los encuestados indicaron que casi siempre la estabilidad laboral en la Dirección Regional de Salud Lima, depende de los cambios de jefaturas, el 28.57% de los encuestados consignan que casi nunca, y el otro 28.57% afirman que casi siempre.

Tabla 11: Su estabilidad laboral depende de tener un buen perfil profesional.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	18	51.43
Casi Nunca	7	20
Nunca	10	28.57
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 11: Su estabilidad laboral depende de tener un buen perfil profesional.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

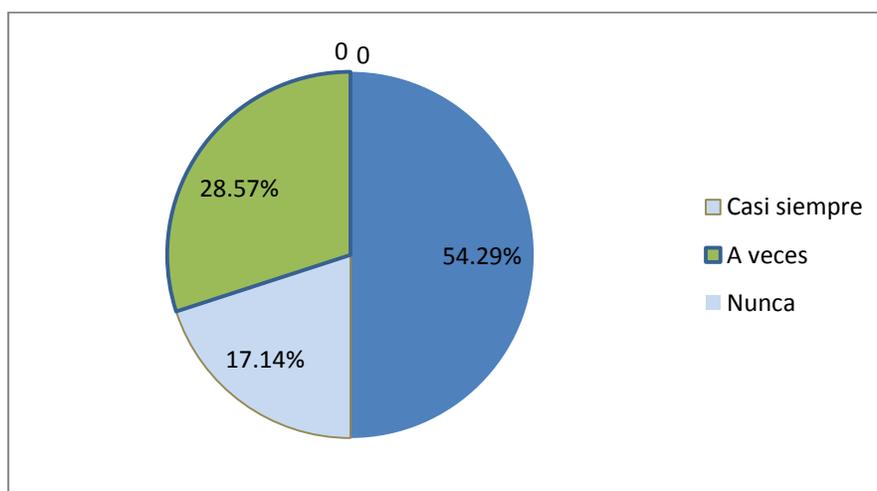
En la tabla N°11 se obtiene como resultado: el 51.43% de los encuestados indican que a veces su estabilidad laboral depende de tener un buen perfil profesional, mientras que un 28.57% responden que nunca y el 20% restante de los encuestados manifiestan que casi nunca.

Tabla 12: Los objetivos de la entidad, es prioridad mejorar la calidad del servicio prestado al Administrado.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	10	28.57
A veces	19	54.29
Casi Nunca	0	0
Nunca	6	17.14
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 12: Los objetivos de la entidad, es prioridad mejorar la calidad del servicio prestado al Administrado.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

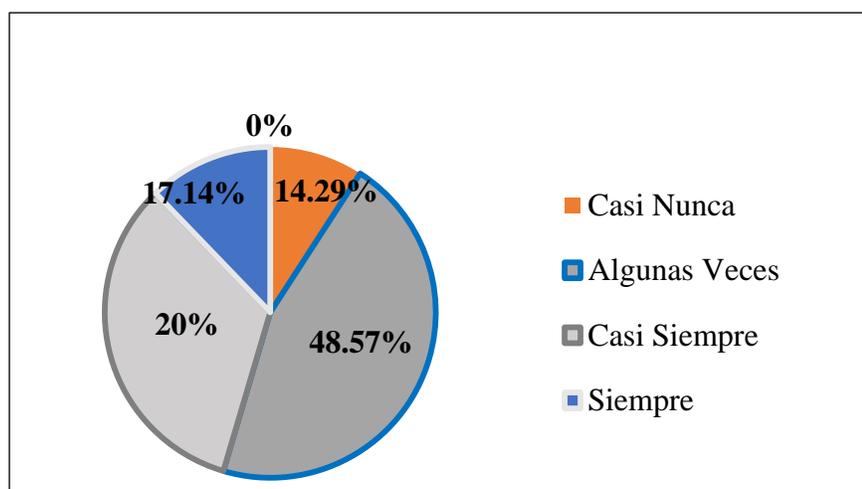
En la tabla N°12 se tiene como resultado: el 54.29% de los encuestados precisan que a veces los objetivos de la entidad, es prioridad mejorar la calidad del servicio prestado al Administrado, mientras que un 28.57% indica que casi siempre y el 17.14% restantes de los encuestados manifestaron que nunca.

Tabla 13: La disposición de equipos y recursos materiales que emplea su institución es óptima.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	7	20
Casi siempre	17	48.57
A veces	6	17.14
Casi Nunca	5	14.29
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 13: La disposición de equipos y recursos materiales que emplea su institución es óptima.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

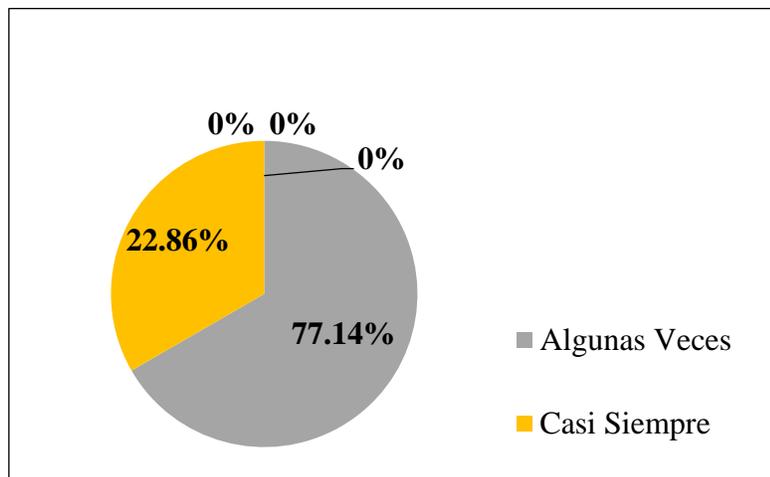
En la tabla N°13 se obtuvo como resultado: el 48.57% de los encuestados precisan que casi siempre la disposición de equipos y recursos materiales que emplea su institución es óptima, mientras que un 20% indica que siempre, el 17.14% de los encuestados manifestaron que a veces.

Tabla 14: El personal está capacitado para resolver cualquier inconveniente que se presente en el trabajo

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	8	22.86
A veces	27	77.14
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019

Gráfico 14: El personal está capacitado para resolver cualquier inconveniente que se presente en el trabajo



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

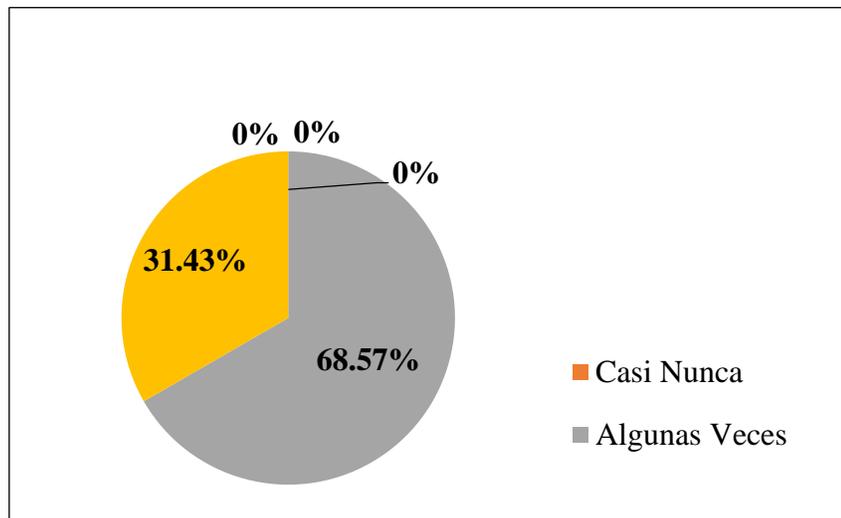
En la tabla N°14 se obtuvo como resultado: el 77.14% de los encuestados precisan que a veces el personal está capacitado para resolver cualquier inconveniente que se presente en el trabajo, y el 22.86% indica que casi siempre.

Tabla 15: El personal tiene facilidad en integrarse con otras áreas.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	24	68.57
Casi Nunca	11	31.43
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 15: El personal tiene facilidad en integrarse con otras áreas



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

En la tabla N°15 se obtuvo como resultado: el 68.57% de los encuestados precisan que a veces el personal tiene facilidad en integrarse con otras áreas y el otro 31.43% restante indica que casi siempre se integran fácilmente.

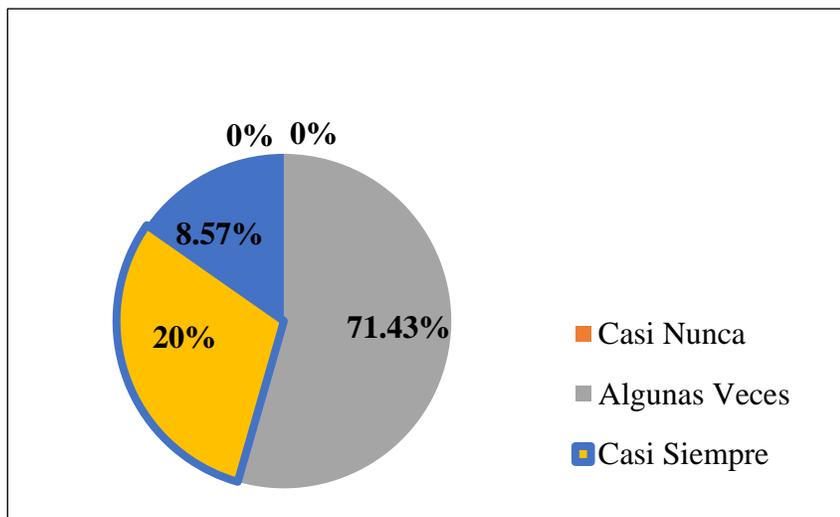
Tabla 16: El personal es eficiente y aporta al logro de los objetivos de la Dirección regional de Salud Lima.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	3	8.57
A veces	25	71.43
Casi Nunca	7	20
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 16: El personal es eficiente y aporta al logro de los objetivos de la

Dirección regional de Salud Lima.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

En la tabla N°16 se obtuvo como resultado: el 71.43% de los encuestados precisan que a veces el personal es eficiente y aporta al logro de los objetivos de la Dirección

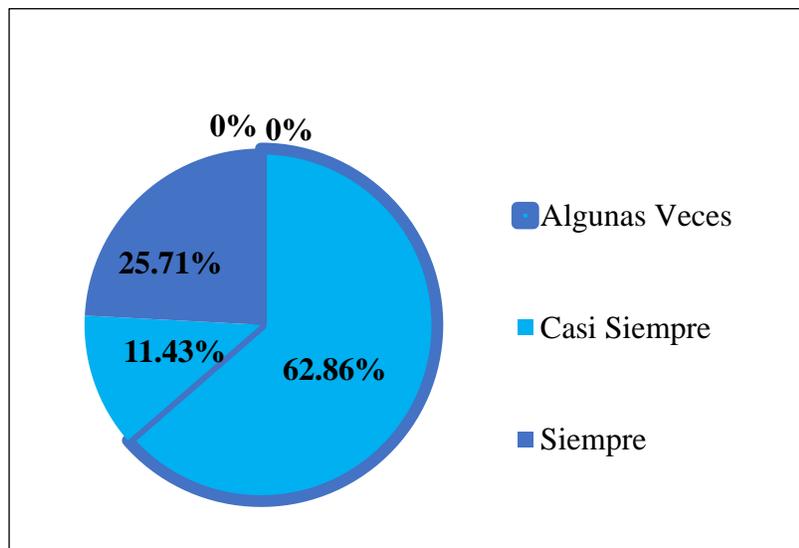
regional de Salud Lima, mientras que un 20% indica que casi nunca y el 8.57% restantes de los encuestados manifestaron que casi siempre.

Tabla 17: El personal cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asigna.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	4	11.43
Casi siempre	22	62.86
A veces	9	25.71
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 17: El personal cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asigna.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

En la tabla N°17 se obtuvo como resultado: el 62.86% de los encuestados precisan que casi siempre el personal cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le

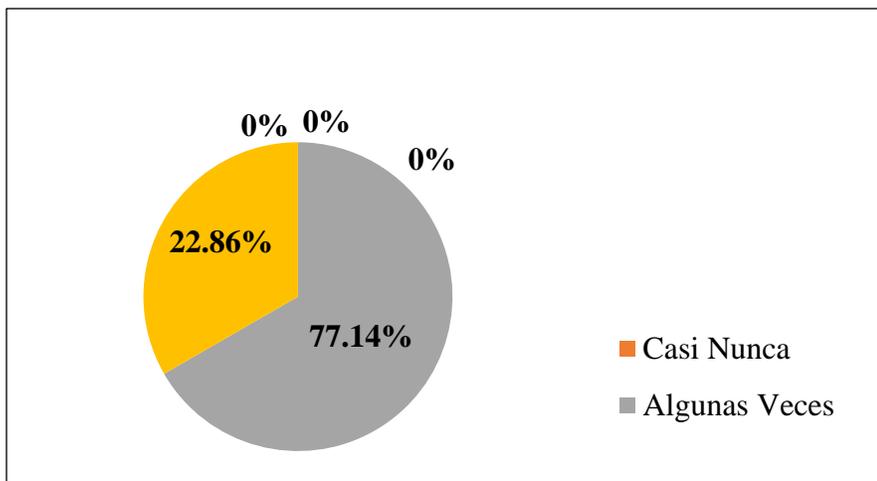
asigna, mientras que un 25.71% indica que algunas veces y el 11.43% restantes de los encuestados manifestaron que siempre.

Tabla 18: El personal está comprometido con los objetivos de la Dirección Regional de Salud Lima.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	27	77.14
Casi Nunca	8	22.86
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 18: El personal está comprometido con los objetivos de la Dirección Regional de Salud Lima.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

En la tabla N°18 se obtuvo como resultado: el 77.14% de los encuestados precisan que a veces el personal está comprometido con los objetivos de la Dirección Regional de

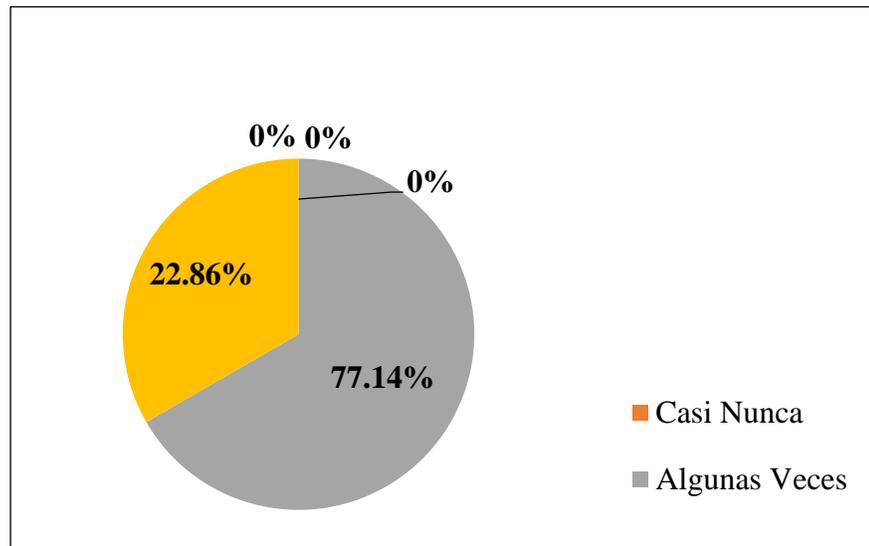
Salud Lima y el 22.86% restantes de los encuestados manifestaron que casi nunca el personal está comprometido.

Tabla 19: El personal que lideran las jefaturas cumple con el perfil profesional para realizar un trabajo de calidad dentro de la entidad.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	27	77.14
Casi Nunca	8	22.86
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 19: El personal que lideran las jefaturas cumple con el perfil profesional para realizar un trabajo de calidad dentro de la entidad.



fuentes: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

En la tabla N°19 se obtuvo como resultado: el 77.14% de los encuestados precisan que a veces el personal que lideran las jefaturas cumple con el perfil profesional para realizar

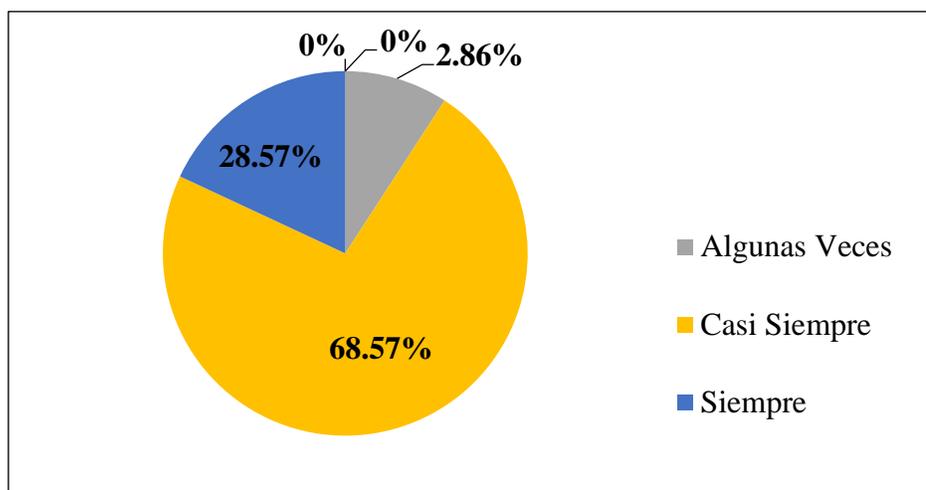
un trabajo de calidad dentro de la entidad y el 22.86% restantes de los encuestados manifestaron que casi nunca.

Tabla 20: El personal cumple con el horario establecido por la entidad.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	10	28.57
Casi siempre	24	68.57
A veces	1	2.86
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Gráfico 20: El personal cumple con el horario establecido por la entidad.



Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina – 2019.

Interpretación:

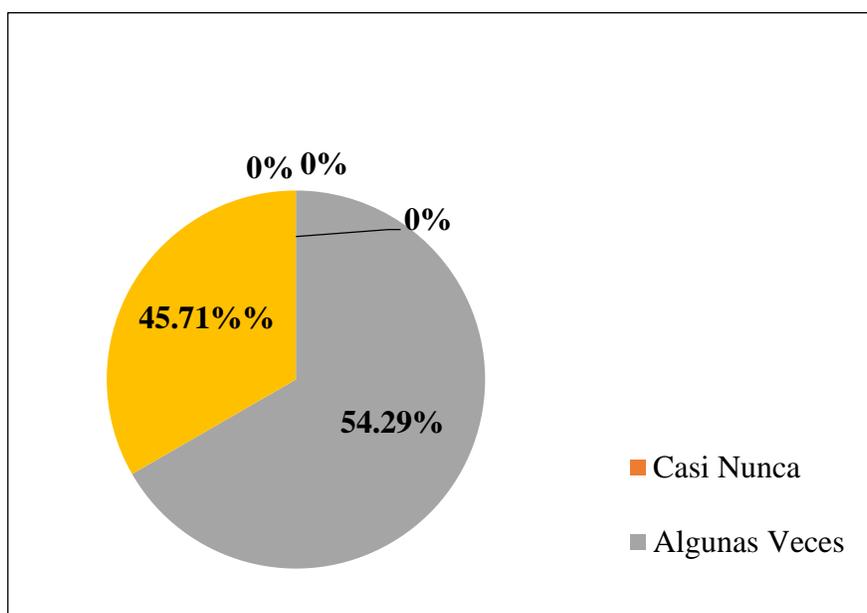
En la tabla N°20 se obtuvo como resultado: el 68.57% de los encuestados precisan que casi siempre el personal cumple con el horario establecido por la entidad, mientras que un 28.57% indica que siempre y el 2.86% restantes de los encuestados manifestaron que a veces.

Tabla 21: Existe un buen ambiente de trabajo.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	16	45.71
A veces	19	54.29
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019

Gráfico 21: Existe un buen ambiente de trabajo



fuentes: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019

Interpretación:

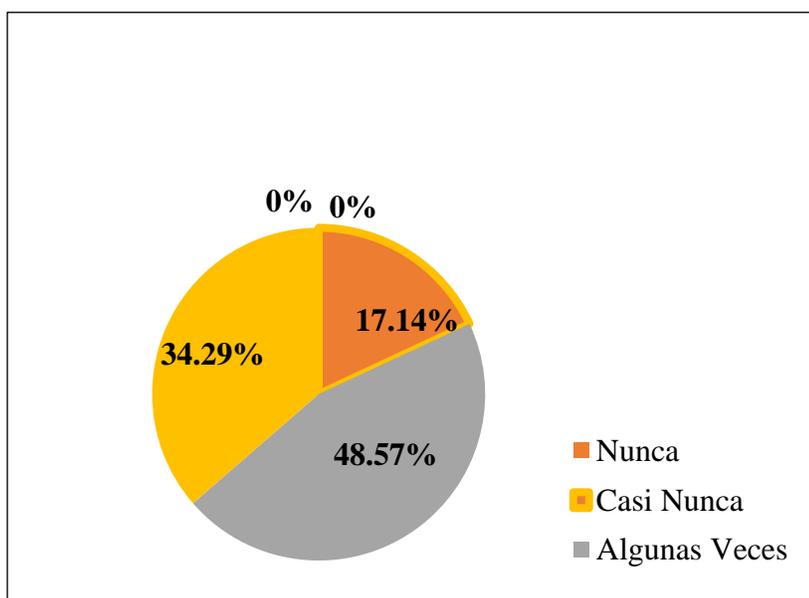
En la tabla N°21 se obtuvo como resultado: el 54.29% de los encuestados precisan que a veces existe un buen ambiente de trabajo y el 45.71% restantes de los encuestados manifestaron que casi nunca existe un buen ambiente.

Tabla 22: Recibe capacitaciones para mejorar su desempeño laboral.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	17	48.57
Casi Nunca	12	34.29
Nunca	6	17.14
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019

Gráfico 22: Recibe capacitaciones para mejorar su desempeño laboral.



fuentes: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019

Interpretación:

En la tabla N°22 se obtuvo como resultado: el 48.57% de los encuestados indican que a veces reciben capacitaciones para mejorar su desempeño laboral, un 34.29% afirman que casi siempre y el 17.14% restantes de los encuestados manifestaron que

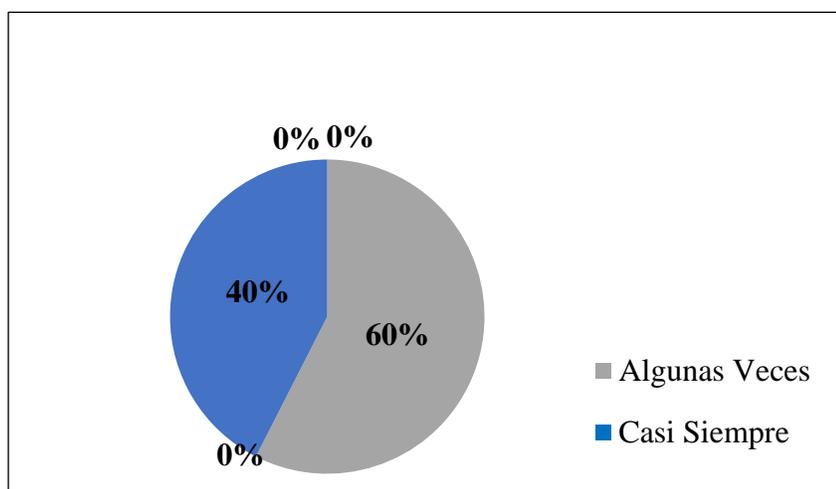
nunca reciben capacitaciones.

Tabla 23: Considera que su trabajo va de acuerdo con su perfil profesional.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
		%
Siempre	0	0
Casi siempre	14	40
A veces	21	60
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019

Gráfico 23: Considera que su trabajo va de acuerdo con su perfil profesional.



fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019

Interpretación:

En la tabla N°23 se obtuvo como resultado: el 60% de los encuestados indican que a veces considera que su trabajo va de acuerdo con su perfil profesional y el 40% restantes de los encuestados afirman que casi siempre.

CAPÍTULO IV

Análisis y Discusión

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN:

1. La motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo en Dirección Regional de Salud Lima, Huacho – 2019, con los resultados obtenidos de la tabla N°1 el 48.58% de los encuestados indican que casi nunca han recibido incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que viene laborando, en la tabla N°4 el 51,43% manifiestan que casi nunca su jefe inmediato reconoce la labor que realiza para mejorar su desempeño laboral, repercutiendo significativamente en el logro de sus objetivos, tanto es así que en la tabla N°14 el 77,14% consignan que a veces el personal está capacitado para resolver cualquier inconveniente que se presente en el trabajo y en la tabla N°16 el 71,43% considera que a veces el personal es eficiente y aporta al logro de los objetivos de la Dirección , ya que no existe un buen liderazgo por parte de las jefaturas. Según **Fernández, K. (2015)**, quien realizó la investigación sobre la incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal en una empresa ecuatoriana llamada Celsius, con el fin de solucionar el bajo reconocimiento de los trabajadores a fin de mejorar el reconocimiento del trabajador, asimismo mejorar las condiciones de trabajo, garantizando la estabilidad laboral con un buen salario y capacitaciones continuas de acuerdo a las competencias, la presente investigación se realizó teniendo en consideración un enfoque cuantitativo del tipo descriptivo y correlacional, teniendo una muestra de 88 personas que participaron quienes trabajan en diferentes áreas de la empresa, utilizando la encuesta como técnica de recolección de la información la encuesta de 13 preguntas. Los resultados obtenidos del chi-cuadrado fue del 37.3, con un grado de significancia de 0.003, donde se concluye que la empresa ecuatoriana Celsius, debe implementar mejoras en las 03 categorías motivo de la presente investigación: “esfuerzo y desempeño” es importante que perfeccionen los planes de fortalecimiento de las capacidades y la revisión de las responsabilidades por cada cargo que desempeñan, con la finalidad de evitar duplicidad de funciones y optimizar el recurso humano al máximo; en

cuanto al “desempeño y recompensa” se debe de mejorar los salarios de los trabajadores y sobre todo reconocer por sus iniciativas, logros y cumplimiento de metas establecidas, y finalmente con relación a las “recompensas y metas personales”; se debe considerar las iniciativas de los trabajadores, con el objeto principal de garantizar el empoderamiento de los trabajadores lo cual repercute en el mejor desempeño laboral.

2. Podemos determinar en qué nivel se encuentra la motivación de los trabajadores en Dirección Regional de Salud Lima, Huacho, según la tabla N°2 el 54,29% de los encuestados indican que a veces existe el trabajo en equipo en su área, por otro lado en la tabla N°6 el 74,29% manifiestan que casi nunca se consideran las propuestas del personal para las mejoras del funcionamiento de la Dirección Regional de Salud Lima, es decir al personal no se le considera y peor aún en la tabla N°7 el 60% de los encuestados consignan que casi nunca se tiene las condiciones y ambientes físicos adecuados para realizar sus labores pertinentes desmotivándoles a brindar lo mejor de ellos, en la tabla N°9 el 54,29% manifiestan casi nunca los sueldos y beneficios son justos y equitativos para todo el personal de la Dirección Regional de Salud Lima, es muy notorio el bajo nivel de motivación y no se da la importancia a este factor. **Chiavenato, I. (2017)**, manifiesta que la motivación es todo estímulo, empuje que tiene todas las personas de cierta manera, estas dan tendencia a cambiar su comportamiento. A través de este empuje o estímulo se puede dar de manera externa o de manera interna, los procesos mentales del individuo son particulares y son diferentes en cada individuo, la conducta es causada, de forma externa o interna, debido a la causalidad en la conducta, la conducta es motivada se refiere que en toda conducta del ser humano existe una finalidad, dado que no es causal y siempre está dirigido a un objetivo, la conducta está orientada hacia los objetivos, se refiere que para todo comportamiento siempre hay un impulso, deseo, necesidad o tendencia sirviendo para destinar a los motivos de la conducta. Estos resultados también sustentan **Carrillo, D. y Martínez, M.**

(2016), quienes realizaron el estudio, cuyo objetivo principal fue conocer la incidencia que tienen las motivaciones en la mejora del desempeño de los empleados de una organización y llegaron a la siguiente conclusión los efectos motivacionales en el trabajador favorecen en la mejora en la calidad del desempeño laboral, estudio que es refrendado por los siguientes resultados: chi-cuadrado 37.3 con un grado de significancia de 0.003, asimismo se concluye que el 85% de las personas que participaron en la encuesta observan el salario que perciben. En la presente investigación se concluye que se debe mejorar los salarios de los trabajadores, de acuerdo a las funciones que desempeña, el salario justo que le permita mejorar sus condiciones de vida del trabajador garantiza un mejor desempeño laboral. Asimismo, **Montenegro, F. (2016)**, el presente estudio tuvo como objetivo principal la identificación de los factores que motivan a los trabajadores de una empresa de servicios de construcción. Mediante la observación en la presente investigación se concluye que el comportamiento y el rendimiento de los trabajadores, de la empresa constructora a través de sus funcionarios quienes deben estar debidamente informados sobre la motivación de los trabajadores con el fin de alcanzar al máximo sus potencialidades. La presente investigación resalta que los factores de motivación son: la capacitación, buenos salarios, reconocimiento de sus jefes. Asimismo, los factores desmotivadores son: bajos salarios, malas condiciones en el ambiente laboral y la falta de respeto de los jefes hacia los trabajadores, cabe precisar que el tamaño muestral fue limitado.

3. Si determinamos cual es el nivel de eficiencia del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud Lima Huacho, en la tabla N°11 el 51,43% consignan que a veces su estabilidad laboral depende de tener un buen perfil profesional en la tabla N°13 el 48,57% manifiestan que casi siempre disponen de equipos y recursos materiales que emplea su institución es óptima, pero los desanima ya que los ambientes no son apropiados desmejorando su desempeño de sus actividades diarias y en la

tabla N°18 el 68,57% de los encuestados concuerdan que a veces el personal está comprometido con los objetivos de la Dirección Regional de Salud Lima y peor aún en la tabla N°22 el 48,57% de los encuestados consignan que a veces el personal recibe capacitaciones para mejorar su desempeño laboral, en la tabla N°23 el 60% afirman que a veces el personal cumple con el perfil profesional de acuerdo a su trabajo , ya que actualmente el personal no es el óptimo. **Nos manifiestan Werther, W. et al. (2014)**, quienes indican que lo más importante para el éxito en las organizaciones, se centra en el recurso humano, ya que es el factor clave para el cumplimiento de los objetivos de la institución en el marco de la motivación de los trabajadores como un factor relevante, asimismo; el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, cabe resaltar que las organizaciones deben evaluar el desempeño de manera continua de los trabajadores para identificar las habilidades de los trabajadores, las dificultades encontradas y la contribución que tienen en la organización, lo cual definirá la permanencia dentro de la empresa, del mismo modo el ascenso y oportunidades de desarrollo del trabajador. Werther, refiere que el capital humano es la base fundamental de una institución, donde se debe fomentar el buen desempeño en los trabajadores. Se debe medir en función de sus fortalezas, sus capacidades y aportes a institución, el desempeño debe de ser de manera completa, es decir, mostrar las expectativas del trabajador y los logros de la evaluación con el único fin de mejorar su calidad de trabajo. Por otro lado, **Romero, H. (2018)**, en su estudio de investigación realizado nos evidencia sobre la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores, enmarcado en un papel clave en la organización de la empresa, se observa lo más indicado para el mejor desempeño de cada uno de los trabajadores, lo cual se repercute en el cumplimiento de los indicadores de desempeño de la empresa en un corte de tiempo. De mismo modo el investigador nos señala que se debe contar con los ambientes adecuados para cada trabajador de acuerdo a la función que cumple, aunado a las capacitaciones permanentes para el fortalecimiento de las capacidades, lo mencionado permite la optimización

del recurso humano en el marco de sus competencias, habilidades y experiencia, lo que permite un desempeño adecuado en la empresa. Es de suma importancia el reconocimiento del trabajador por su labor realizada a través de incentivos económicos, pasajes, cursos de capacitación con una evaluación transparente permitirá una valoración adecuada de los trabajadores donde se reconocerá el verdadero esfuerzo que realiza el trabajador por el compromiso ante la empresa.

4. Cuando analizamos como la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal, con los resultados obtenidos de la tabla N°3 el 68,57% indican que a veces sus compañeros realizan sus actividades laborales correctamente en su puesto de trabajo, repercutiendo en las metas requeridas por la Dirección,, por otro lado en la tabla N°5 el 60% manifiestan que a veces el personal cumple con los objetivos que se propone en el puesto de trabajo, incidiendo a un ineficiente desempeño y peor aún incide con el resultado de la tabla N10 el 42,86 % afirman que casi siempre la estabilidad laboral en la Dirección Regional de Salud Lima, depende de los cambios de jefaturas incidiendo en conllevar un buen clima laboral ya que no existe una buena integración del personal como un equipo tal como se ve en la tabla N15 el 68,57% refieren que a veces el personal tiene facilidad en integrarse con otras áreas. Nos sustentan **Cruzado, H. y Tejada, D. (2019)**, quienes realizaron la presente investigación, donde indican que la motivación influye de manera directa en la productividad de los trabajadores administrativos del Sector de Certificaciones del Sistemas de Gestión en Perú, en el primer semestre del año 2018. Estudio de investigación aporte resultados mediante la obtención de la información con el análisis descriptivo, asimismo no da cuenta que las empresas cuentan con una motivación y una productividad que se enmarca en lo regular; cabe resaltar, la concentración de población laboral de mercado las empresas SGS y Bureau Veritas, son las dos empresas que tienen el 70% del mercado, donde se aprecia un manejo malo y regular en la motivación y en la productividad. Asimismo, en las empresas en las cuales se

evidencia mejores indicadores en la productividad y la motivación siendo las empresas BASC y NSF. De acuerdo al análisis descriptivo, realizado en los resultados obtenidos mediante la Rho de Spearman, donde nos indican que se evidencia un coeficiente de correlación de 0.909, lo cual representa una relación muy alta entre los indicadores de investigación. Por lo que se recomienda que se debe elaborar un Plan Estratégico de Bienestar, dirigido a los trabajadores, donde se resalte todas las actividades y tareas enmarcadas en mejorar los aspectos de motivación y la integración de la familia en algunas acciones de la empresa para contar un trabajador fidelizado y comprometido con la empresa lo cual traerá como resultado final el incremento en la productividad y por ende la empresa tendrá mayores ingresos lo cual se revierte en cada uno de los trabajadores de la empresa. En tanto **Solano, L. (2017)**, en su estudio de investigación sobre la influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral, donde nos demuestra que existe una relación directa de los factores de motivación en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación, teniendo un personal motivado produce con mayor eficiencia y eficacia sus labores encomendadas, donde encontramos un beneficio de institución y los trabajadores donde reconocen su trabajo y existe un clima laboral adecuado. Esto también fundamenta **Vallejo, L. (2016)**, el autor refiere que la evaluación del desempeño laboral es clave en toda empresa y los métodos que examinan el rendimiento de los trabajadores en el cumplimiento de las tareas encomendadas cumpliendo los objetivos de la entidad.

CAPÍTULO V

Conclusiones y

Recomendaciones

5.1. CONCLUSIONES:

1. Si describimos como la motivación se relaciona significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo, con los resultados obtenidos de la tabla N°1 el 48.58% de los encuestados indican que casi nunca han recibido incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que viene laborando, desmotivándolos a no esforzarse más de lo que le piden y peor aún manifiestan que casi nunca su jefe inmediato reconoce la labor que realiza para mejorar su desempeño laboral, repercutiendo significativamente en el logro de sus objetivos, tal como se ve en la tabla N°4 el 51,43%; tanto es así que en la tabla N°14 el 77,14% consignan que a veces el personal está capacitado para resolver cualquier inconveniente que se presente en el trabajo y en la tabla N°16 el 71,43% considera que a veces el personal es eficiente y aporta al logro de los objetivos, ya que no existe un buen liderazgo que pueda inducir a un mejor clima laboral, y que no son debidamente motivados para lograr un mejor desempeño en el trabajador.
2. Si determinamos en qué nivel se encuentra la motivación de los trabajadores, es muy bajo ya que en la tabla N°2 el 54,29% de los encuestados indican que a veces existe el trabajo en equipo, es decir en su área no existe integración del personal, por otro lado en la tabla N°6 el 74,29% manifiestan que casi nunca se consideran las propuestas del personal para mejorar el funcionamiento y llegar al logro de los objetivos eficientemente de la Dirección Regional de Salud Lima, es decir al personal no se le considera su opinión y peor aún en la tabla N°7 el 60% de los encuestados consignan que casi nunca se tiene las condiciones y ambientes físicos adecuados para realizar sus labores pertinentes desmotivándoles a brindar lo mejor de ellos y en la tabla N°9 el 54,29% manifiestan casi nunca los sueldos y beneficios son justos y equitativos para todo el personal de la Dirección regional de Salud Lima, es muy notorio que existe preferencias en el personal y por lo mismo el bajo nivel de motivación.
3. Cuando determinamos cual es el nivel de eficiencia del desempeño laboral del personal administrativo, concluimos con los resultados de la tabla N°11 el 51,43% consignan que a veces su estabilidad laboral depende de tener un buen perfil profesional, es decir existe preferencias de los nuevos jefes que vienen, en la tabla N°13 el 48,57% manifiestan que

casi siempre disponen de equipos y recursos materiales que emplea su institución es óptima, pero existe un gran inconveniente que muchos no están capacitados para el uso de estos equipos tal como se ve en la en la tabla N°22 el 48,57% de los encuestados consignan que a veces el personal recibe capacitaciones para mejorar su desempeño laboral y peor aún los desanima que los ambientes no son apropiados desmejorando su desempeño de sus actividades diarias y en la tabla N°18 el 68,57% de los encuestados concuerdan que a veces el personal está comprometido con los objetivos y en la tabla N°23 el 60% afirman que a veces el personal cumple con el perfil profesional de acuerdo a su trabajo y por ello no existe el recurso humano óptimo.

4. Analizando como la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal, encontramos la baja motivación repercutiendo a un buen desempeño del trabajador tal como se ve en la tabla N°3 el 68,57% indican que a veces sus compañeros realizan sus actividades laborales correctamente en su puesto de trabajo, repercutiendo en las metas requeridas por la Dirección, por otro lado en la tabla N°5 el 60% manifiestan que a veces el personal cumple con los objetivos que se propone, incidiendo a un ineficiente desempeño y peor aún incide con el resultado de la tabla N°10 el 42,86 % afirman que casi siempre la estabilidad laboral en la Dirección Regional de Salud Lima, depende de los cambios de jefaturas incidiendo en conllevar un buen clima laboral ya que no existe una buena integración del personal como en equipo tal como se ve en la tabla N°15 el 68,57% refieren que a veces el personal tiene facilidad en integrarse con otras áreas, ya que son injustos los cambios del personal que hasta incluso no cumplen con el perfil del puesto.

5.2 Recomendaciones:

- 1- Desarrollar e implementar nuevas estrategias en cuanto a incentivos y/o reconocimientos, sea dinerario o no dinerario, a su vez realizar capacitaciones periódicas a todo el personal para mejorar el nivel profesional, haciéndoles más competentes para resolver los problemas que se dan día a día, asimismo se recomienda a la Dirección saber elegir a los jefes de las áreas que cumplan con el perfil del puesto para lograr un eficiente direccionamiento del personal y con un buen liderazgo cumplir las metas y objetivos de la entidad.
1. Generar un buen clima laboral, creando talleres de integración del personal que puedan

socializar y conocerse en el cual se les debe escuchar y pedir sugerencias para la mejora de los procesos o actividades del cumplimiento de los objetivos y metas, así mismo se debe encargar al área correspondiente que realice el ingreso a su presupuesto para invertir en el mejoramiento de la infraestructura y mejorar los ambientes y en cuanto a los sueldos y beneficios la oficina de recursos humanos debe evaluar al personal según su nivel profesional y así brindarles los beneficios y sueldos justos.

2. Se debe realizar los concursos o convocatorias públicas del personal con transparencia, para obtener el recurso humano idóneo o capacitado para así aprovechar los recursos y equipos que se disponen en la entidad, a su vez realizar constantes evaluaciones al personal en el cumplimiento de sus actividades diarias o metas que se trazan en su puesto correspondiente.
3. Fomentar que la estabilidad laboral, se debe a la capacidad y competitividad profesional de los trabajadores, más no favoritismos cuando se hacen los cambios de las jefaturas, dando seguridad a los trabajadores y a su vez motivándolos a ser más competentes. Por otro lado, se debe realizar rotaciones del personal para tener una mejor integración del personal de la Dirección Regional de Lima.

CAPÍTULO VI

Referencias Bibliográficas

a) Libros

- Arias, F. (2012). El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Epísteme.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. Décima edición. D.F, México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México DF: Interamericana editores S.A.
- Hernández, R. et al (2010): Metodología de la investigación. Sexta edición. D.F, México: The McGraw-hill interamericana editores.
- Herrera, D (2009): Teorías contemporáneas de la motivación: una perspectiva aplicada. Lima: PUCP. Fondo Editorial. pp.342.
- Koontz, H. et. al (2012): Administración una perspectiva global y empresarial. Decimocuarta edición. D.F, México: The McGraw-hill interamericana editores.
- Vallejo, L (2016). Gestión del talento humano. Riobamba, Ecuador: La caracola editores.
- Werther, W. et al (2014): Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano, Sexta Edición. D.F, México Editorial Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Wildman, J. et al (2011). Performance Measurement at Work: A multilevel perspective. En APA handbook of industrial and organizational psychology / Sheldon Zedeck, editor-in- chief. (págs. 303-341). Washington: American Psychological Association.

b) Trabajo de investigación

- Carrillo, D. y Martínez, M. (2016): La Motivación y el Desempeño Laboral de la empresa Celsius Ecuador del cantón Quito, Provincia de Pichincha. (Tesis para la obtención del título profesional de Psicología Industrial). Ambato, Ecuador: Universidad de Ambato.
- Cruzado, H. y Tejada, D. (2019): Efecto de la motivación en la productividad en el área

administrativa del sector Certificaciones de Sistemas de Gestión en Lima Metropolitana, Perú, durante el primer semestre del año 2018. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración), Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

- Larico, R. (2015): Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014. (Tesis de maestría), Universidad Andina Néstor
- Rojas, V. (2017): Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CyJ constructores y contratistas S.A.C Lima 2017. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Romero, H. (2018): La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH en la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017. Perú.
- Soriano, M. (2000). Dialnet. Recuperado el 10 de marzo de 2017, de La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. Universidad de Zaragoza.

c) Web:

- Ato, M, et al. (2013). A classification system for research designs in psychology. *Annals of psychology*. 29(3), 1038-1059. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
- Fernández, K. (2015): La motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de un instituto universitario público ubicado en el estado Yaracuy. Bárbula. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3474/kfernandez.pdf>
- Fischman, D y Matos, L. (2014): Motivación 360° como incrementarla en la vida y la empresa. Editorial planeta. Lima – Perú. Recuperado de: https://www.academia.edu/15649319/Resumen_cr%C3%ADtico_Motivaci

%C3%B3n_360_David_Fischman

- Montenegro, F. (2016): Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia. Universidad del Rosario. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>
- Orbegoso, A. (2016). La motivación Intrínseca según Ryan & Deci y algunas recomendaciones para maestros. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=autorrealizaci%C3%B3n.+Jim%C3%A9nez+y+Bueno+\(2003&rlz=1C1CHZL_esPE702PE702&oq=autorrealizaci%C3%B3n.+Jim%C3%A9nez+y+Bueno+\(2003&aqs=chrome..69i57.761j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=autorrealizaci%C3%B3n.+Jim%C3%A9nez+y+Bueno+(2003&rlz=1C1CHZL_esPE702PE702&oq=autorrealizaci%C3%B3n.+Jim%C3%A9nez+y+Bueno+(2003&aqs=chrome..69i57.761j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8).
- Orús, M. (2014). Estadística descriptiva e inferencial – Esquemas de Teoría y problemas resueltos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=fZWpBgAAQBAJ&printsec=frontcover&d>
- Edward L Deci and Richard M Ryan, University of Rochester, Rochester, NY, USA 2015 Elsevier Ltd. ... Deci and Ryan (1985) posited that integral to intrinsic motivation are two fundamental psychological needs ... Edward L. Deci ... duwtje.com/wp-content/uploads/2015/06/Self-Determination-Theory.pdf
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de: https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Solano, L. (2017): Factores de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Sede Amarilis, Huánuco- 2016". Universidad de Huánuco. Obtenido de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/659/TO47_70799906T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vélaz, J, (1996) *Motivos y motivación en la empresa*, Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid, España. Recuperado de: https://elibro.net/es/lc/usanpedro/titulos/52920?col_q=Motivos_y_motivaci%C3%B3n_en_la_empresa,_Ediciones_D%C3%ADaz_de_Santos&prev=col&col_code=ELC004

Ryan, R. M.; Deci, E. L. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. Contemporary Educational Psychology. 25 (1): pp. 54 - 67. Motivación intrínseca: ¿qué es y cómo promoverla? (psicologiyamente.com)

ANEXOS

Anexos 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en Dirección Regional de Salud Lima, Huacho – 2019	¿De qué manera la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud Lima 2019?	<p>Objetivo General</p> <p>1. Describir como la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud Lima.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar en qué nivel se encuentra la motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, Huacho.</p> <p>2. Determinar cuál es el nivel de eficiencia del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud Lima, Huacho.</p> <p>3. Analizar en qué medida la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en Dirección Regional de Salud Lima, Huacho - 2019</p>	“La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud Lima, Huacho - 2019.”	<p>Motivación.</p> <p>Desempeño labora</p>	<p>Tipo: Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal.</p> <p>Población: Corresponderá a 150 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Lima, Huacho.</p> <p>Muestra: Se aplicó el muestreo pirobalística simple y se obtuvo como resultado de muestra de 35 trabajadores administrativos.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019

Anexo 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Motivación	Es el estado interno que dirige o mueve el comportamiento de una persona hacia una meta y a través de sus dimensiones motivación intrínseca y extrínseca se medirán en qué nivel se encuentran con el instrumento del cuestionario de 13 ítems.	Motivación Intrínseca	Autonomía	1. ¿Su estabilidad laboral depende de tener un buen perfil profesional? 2. ¿Se consideran las propuestas de mejoras para el funcionamiento de la Dirección Regional de Salud Lima?
			Aprendizaje	3. ¿Recibe capacitaciones para mejorar su desempeño laboral?
		Motivación Extrínseca	Salario	4. ¿La remuneración que percibe, responde al trabajo realizado? 5. ¿Cree que los sueldos y beneficios son justos y equitativos para todo el personal de la Dirección Regional de Salud Lima?
			Tipo de incentivo	6. ¿Ha recibido Usted incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que viene laborando en la Dirección Regional de Salud Lima?
			Evaluación	7. ¿Considera que su trabajo va de acuerdo con su perfil profesional? 8. ¿El personal está capacitado para resolver cualquier inconveniente que se presente en el trabajo? 9. ¿Su jefe inmediato reconoce la labor que realiza y eso le motiva a mejorar su desempeño laboral?
Desempeño laboral	Es el rendimiento en el cual nos permite evaluar sus debilidades y fortalezas del personal, en el cual a se medirán a través de un cuestionario de 10 ítems sus dimensiones actitud, comportamiento y rendimiento	Actitud	Producto	10. ¿Cree usted que existe el trabajo en equipo en su área? 11. ¿Considera usted que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea su institución es óptima? 12. ¿Entre los objetivos de la Entidad, es prioridad mejorar la calidad del servicio prestado al Administrado? 13. ¿Cree usted que el personal es eficiente y aporta al logro de los objetivos de la Dirección Regional de Salud Lima? 14. ¿Cree usted que el personal cumple con los objetivos que se propone en el puesto de trabajo?
			Comportamiento	Clima
		Calidad		17. ¿Cree usted que sus compañeros realizan sus actividades laborales correctamente en su puesto de trabajo, alcanzando logros? 18. ¿El personal tiene facilidad en integrarse con otras áreas? 19. ¿Cree usted que el personal cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asigna? 20. ¿La estabilidad laboral en la Dirección Regional de Salud Lima, depende de los cambios de jefaturas?
		Rendimiento	Competencia	21. ¿El personal está comprometido con los objetivos de la Dirección Regional de Salud Lima? 22. ¿Cree usted que el personal que lideran las jefaturas cumple con el perfil profesional para realizar un trabajo de calidad dentro de la entidad?
			Resultados	23. ¿Tiene las condiciones y ambientes físicos adecuados para realizar sus labores pertinentes?

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019

Anexo 03

CUESTIONARIO

Soy bachiller del programa profesional de administración de la universidad San Pedro filial Huacho, y estoy realizando una investigación con el propósito de recabar información sobre motivación y desempeño laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Lima; por tanto, solicito a usted su colaboración llenando el presente cuestionario.

INSTRUCCIONES:

- A. Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X) la alternativa que usted considere refleje la mejor situación-.
- B. Recuerde que este cuestionario es de forma anónima y podrá responder con total confianza y seguridad
- C. No deje de contestar ninguna pregunta. Si tiene duda favor de consultar con el encargado del cuestionario

1	2	3	4	5
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

CUESTIONARIO						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
01	¿Ha recibido Usted incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que viene laborando en la Dirección Regional de Salud Lima?					
02	¿Cree usted que existe el trabajo en equipo en su área?					
03	¿Cree usted que sus compañeros realizan sus actividades laborales correctamente en su puesto de trabajo, alcanzando logros?					
04	¿Su jefe inmediato reconoce la labor que realiza y eso le motiva a mejorar su desempeño laboral?					
05	¿Cree usted que el personal cumple con los objetivos que se propone en el puesto de trabajo?					
06	¿Se consideran las propuestas de mejoras para el funcionamiento de la Dirección Regional de Salud Lima?					
07	¿Tiene las condiciones y ambientes físicos adecuados para realizar sus labores pertinentes?					
08	¿La remuneración que percibe, responde al trabajo realizado?					
09	¿Cree que los sueldos y beneficios son justos y equitativos para todo el personal de la Dirección Regional de Salud Lima?					
10	¿La estabilidad laboral en la Dirección Regional de Salud Lima, depende de los cambios de jefaturas?					
11	¿Su estabilidad laboral depende de tener un buen perfil profesional?					
12	¿Entre los objetivos de la Entidad, es prioridad mejorar la calidad del servicio prestado al Administrado?					

13	¿Considera usted que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea su institución es óptima?					
14	¿El personal está capacitado para resolver cualquier inconveniente que se presente en el trabajo?					
15	¿El personal tiene facilidad en integrarse con otras áreas?					
16	¿Cree usted que el personal es eficiente y aporta al logro de los objetivos de la Dirección Regional de Salud Lima?					
17	¿Cree usted que el personal cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asigna?					
18	¿El personal está comprometido con los objetivos de la Dirección Regional de Salud Lima?					
19	¿Cree usted que el personal que lideran las jefaturas cumple con el perfil profesional para realizar un trabajo de calidad dentro de la entidad?					
20	¿El personal cumple con el horario establecido por la entidad?					
21	¿Existe un buen ambiente de trabajo?					
22	¿Recibe capacitaciones para mejorar su desempeño laboral?					
23	¿Considera que su trabajo va de acuerdo con su perfil profesional?					

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019

Anexo 4

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LIMA EN BASE A SU POBLACIÓN DE (150) Y UNA MUESTRA PROBABILÍSTICA (35)

1	2	3	4	5
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS: Población 150 y una muestra de 35

CUESTIONARIO						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
01	¿Ha recibido Usted incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que viene laborando en la Dirección Regional de Salud Lima?			37.14 18	48.58% 12	14.29% 5
02	¿Cree usted que existe el trabajo en equipo en su área?			54.29% 19	37.14% 13	8.57% 3
03	¿Cree usted que sus compañeros realizan sus actividades laborales correctamente en su puesto de trabajo, alcanzando logros?			68.57% 24	28.57% 10	2-86% 1
04	¿Su jefe inmediato reconoce la labor que realiza y eso le motiva a mejorar su desempeño laboral?			48.57% 17	51.43% 18	

05	¿Cree usted que el personal cumple con los objetivos que se propone en el puesto de trabajo?		11.43% 4	60.00% 20	28.57% 10	
06	¿Se consideran las propuestas de mejoras para el funcionamiento de la Dirección Regional de Salud Lima?				74.29% 26	25.71% 9
07	¿Tiene las condiciones y ambientes físicos adecuados para realizar sus labores pertinentes?			40.00% 14	60.00% 21	
08	¿La remuneración que percibe, responde al trabajo realizado?			45.71% 16	54.29% 19	
09	¿Cree que los sueldos y beneficios son justos y equitativos para todo el personal de la Dirección Regional de Salud Lima?			37.14% 13	54.29% 19	8.57% 3
10	¿La estabilidad laboral en la Dirección Regional de Salud Lima, depende de los cambios de jefaturas?		42.86% 15	28.57% 10	28.57% 10	
11	¿Su estabilidad laboral depende de tener un buen perfil profesional?		51.43% 18	20.00% 7		28.57% 10
12	¿Entre los objetivos de la Entidad, es prioridad mejorar la calidad del servicio prestado al Administrado?		28.57% 10	54.29% 19		17.14% 6
13	¿Considera usted que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea su institución es óptima?	20.00% 7	48.57% 17	17.14% 6	14.29% 5	
14	¿El personal está capacitado para resolver cualquier inconveniente que se presente en el trabajo?		22.86% 8	77.14% 27		
15	¿El personal tiene facilidad en integrarse con otras áreas?			68.57% 24	31.43% 11	
16	¿Cree usted que el personal es eficiente y aporta al logro de los objetivos de la Dirección Regional de Salud Lima?		8.57% 3	71.43% 25	20.00% 7	
17	¿Cree usted que el personal cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asigna?	11.43% 4	62.86% 22	25.71% 9		
18	¿El personal está comprometido con los objetivos de la Dirección Regional de Salud Lima?			77.14% 27	22.86% 8	
19	¿Cree usted que el personal que lideran las jefaturas cumple con el perfil profesional para realizar un trabajo de calidad dentro de la entidad?			77.14% 27	22.86% 18	
20	¿El personal cumple con el horario establecido por la entidad?	28.57% 10	68.57% 24	2.86% 1		
21	¿Existe un buen ambiente de trabajo?		45.71% 16	54.29% 19		
22	¿Recibe capacitaciones para mejorar su desempeño laboral?			48.57% 17	34.29% 12	17.14% 6
23	¿Considera que su trabajo va de acuerdo con su perfil profesional?		40.00% 14	60.00% 215		

Fuente: Cuestionario elaborado por Bach. Marlene Giovanna Medina Molina - 2019