



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La relación salario emocional y la efectividad en el área administrativa del Hospital II de Apoyo de la Provincia de Sullana - 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Guevara Távara, Priscila Masciell (ORCID: 0000-0001-8307-8142)

ASESOR:

Dra. Nélida Rodríguez Ortega de Peña (ORCID: 0000-0002-8508-9096)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

PIURA – PERÚ

2018

Página del jurado

Dedicatoria

Primero a Dios por sus bendiciones en todos mis procesos de formación profesional; a mis padres por su apoyo incondicional, a mis hermanas y hermanos por su motivación diaria, a mis padres del alma por sus oraciones y a mi novio Brandon por brindarme su paciencia y amor.

Agradecimiento

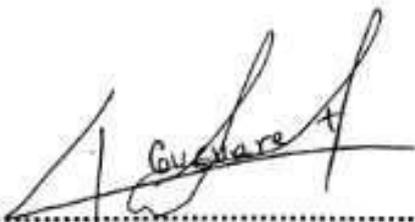
En primera instancia agradezco a Dios, a la Dr. Nélida Rodríguez de Peña por ayudarme en este proceso, a todos mis docentes por mi formación académica, al Hospital II de Apoyo de Sullana por brindarme su apoyo para la realización de esta tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Priscila Masciell Guevara Távora, con DNI N° 70494541 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.


.....
Priscila Masciell Guevara Távora
DNI N° 70494541

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “La relación del Salario Emocional y la Efectividad en el área administrativa del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana, año 2017 “, con la finalidad de determinar la influencia que tiene el Salario Emocional para aumentar la efectividad en el personal y desarrollar habilidades y fidelización. La misma que consta con los siguientes capítulos:

En el capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y los objetivos del estudio.

En el capítulo II: Método, se presenta el diseño de la investigación, las variables y su Operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y por último los aspectos éticos.

En el capítulo III y IV: Los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos, la discusión de los resultados, contratación de teorías relacionadas al tema de investigación y finalmente se presentó la propuesta.

En el capítulo V, VI, VII: Las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la investigación mencionada y anexos.

La presente investigación se presenta en cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Guevara Távara, Priscila Masciell

Índice

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del problema	9
1.5. Justificación del estudio	10
1.6. Hipótesis.....	12
1.7. Objetivos	12
II. MÉTODO.....	14
2.1. Diseño de investigación	14
2.2. Variables, Operacionalización.....	14
2.3. Población y Muestra	17
2.4. Técnicas instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5. Métodos de análisis de datos.....	19
2.6. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	29
4.1. Discusión de resultados.....	29
4.2. Propuesta	36
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	50
Anexo 1: Matriz de consistencia	51

Anexo 2.A. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana	54
Anexo 2.B. Guía de observación aplicado en las áreas administrativas del Hospital II de apoyo de la provincia de Sullana	57
Anexo 2.C. Guía de entrevista no estructurada aplicado en las áreas administrativas del Hospital II de apoyo de la provincia de Sullana.....	58
Anexo 3. Informe de la entrevista realizada al Dr. Carlos Rojas Bardales del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana-2017	59
Anexo 4. Cuadros de Población	62
Anexo 5. Validación y confiabilidad	68

Índice de Tablas

Tabla 1. Condiciones suficientes para trabajar a gusto	34
Tabla 2. Condiciones ambientales del espacio de trabajo.....	35
Tabla 3. Compañerismo en las relaciones laborales.....	36
Tabla 4. Conciliación de trabajo y familia	37
Tabla 5. Eficacia	38
Tabla 6. Eficiencia	39
Tabla 7. Correlación de los indicadores de las variables	39
Tabla 8. Número del personal que conforma el Órgano de Dirección Ejecutiva.....	58
Tabla 9. Número del personal que conforma el Órgano de Control Constitucional	59
Tabla 10. Número del personal que conforma el Órgano de Oficina de Planeamiento Estratégico.	59
Tabla 11. Número del personal que conforma el Órgano: Unidad de Gestión de la Calidad.....	60
Tabla 12. Número del personal que conforma la Oficina de Administración.....	60
Tabla 13. Número del personal que conforma la Unidad Orgánica: Unidad de Personal	61
Tabla 14. Número del personal que conforma la Unidad Orgánica: Unidad económica	61
Tabla 15. Número del personal que conforma la Unidad Orgánica: Unidad de Logística	62
Tabla 16. Número del personal que conforma el Órgano de Dirección Ejecutiva.....	62
Tabla 17. Número del personal que conforma el Órgano: Unidad de Estadística e Informática	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre Salario Emocional y la efectividad del área administrativa del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana- año 2017. El tipo de estudio de la investigación según la finalidad fue aplicado, nivel de alcance es correlacional, el enfoque de la investigación es cuantitativa y cualitativa y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental transeccional. Las técnicas de análisis de datos fueron las encuestas para el personal del área administrativa del Hospital II de Apoyo de Sullana, entrevista al director de la institución Dr. Carlos Rojas Bardales, observación para detallar las realidades de la institución pública. La población de estudio estuvo constituida por los 81 colaboradores del Hospital. Se concluyó que no existe el Salario Emocional en la institución pública. El área administrativa no cuenta con factores motivacionales suficientes para aumentar su productividad y trabajando a gusto. Además, no hay un equilibrio emocional de los colaboradores en el ámbito profesional y personal para que ellos puedan desarrollarse fácilmente. Esto hace que se produzcan cuellos de botellas en el Hospital II de Apoyo de Sullana. Sin embargo, se propone implementar tres estrategias que ayuden a promover el aumento de la efectividad en todas las unidades administrativas de la Institución.

Palabras clave: Salario Emocional, efectividad, cuellos de botella, factores motivacionales, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine if there is a relationship between Emotional Salary and the effectiveness of the administrative area of Hospital II de Apoyo of the province of Sullana- year 2017. The type of study of the research according to the purpose was applied, the level of scope is correlational, the research focus is quantitative and qualitative and according to temporality was transversal; through a non-experimental transectional design. The data analysis techniques were the surveys for the personnel of the administrative area of Hospital II de Apoyo de Sullana, interview with the director of the institution Dr. Carlos Rojas Bardales, observation to detail the realities of the public institution. The study population was constituted by the 81 collaborators of the Hospital. It was concluded that the Emotional Salary does not exist in the public institution. The administrative area does not have enough motivational factors to increase their productivity, working at ease. In addition there is no emotional balance of the collaborators in the professional and personal field so that they can develop easily. This causes bottlenecks to occur in the Hospital II de Apoyo de Sullana. However, it is proposed to implement three strategies that help promote the increase of effectiveness in all the administrative units of the Institution.

Keywords: Emotional salary, effectiveness, bottlenecks, motivational factors and collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La perspectiva de las propensiones en la gestión del talento humano para agrandar la producción con incentivos motivacionales ha ido asediando y desplegándose en América Latina, vinculando la táctica del salario emocional como una necesidad en las corporaciones y de vital importancia mirando en gran parte, el desarrollo económico de la región y las nuevas necesidades que nacen precisamente por ello. Potdevin, (2014) menciona que:

Cabe señalar que en la región Piura la tendencia del salario emocional para una mejor productividad no es destacada como en países internacionales, aún falta por tratar esos temas en la ciudad del eterno calor y es que las empresas o instituciones grandes solo dan testimonio de sus ingresos dejando de lado lo primordial que son sus colaboradores.

Es así que esta investigación está enfocada al Hospital II de Apoyo de Sullana, donde la mayor falencia motivacional proviene del área administrativa, donde unas de sus prioridades es el bienestar de los pacientes de la ciudad de Sullana. Summers (2006), señala que los métodos o regímenes de recompensación deben dar la razón a los logros. Es justo que las voluntades de los recursos humanos se vean premiados y permitan que la distribución conquiste sus cabos y objetivos propuestos.

Por tal motivo el área administrativa del hospital se ha afectado por la inexactitud de motivación e incentivos por sus logros, debido a diferentes factores como: la rotación del personal, la falta de comunicación interna entre sus compañeros de trabajo, falta de días de descanso, estancamiento en el desarrollo en su vida profesional, tiempos escasos para momentos familiares, infraestructura que se ha ido estropeando en los años y han ido disminuyendo las áreas verdes por falta de espacios para las oficinas administrativas, o en tiempos donde la institución enfrenta epidemias de enfermedades como es común los casos de dengue, de fiebre amarilla,

neumonías, malaria entre otros, la institución pública se encuentra albergando aproximadamente unos 80, 000 enfermos lo que la capacidad es mayor a la fue construida el Hospital para 50, 000 personas según el personal del Hospital.

Estos pacientes al ver la falta de habitaciones se instalan en los pasillos del Hospital llegando hasta los pasadizos de las áreas administrativas, fomentando un desorden, lo que conlleva al personal entrar en cuadro de estrés o su trabajo pueda sentirse obstaculizado, poniendo la producción muy lenta. Todos estos factores afectan directamente al personal en su vida emocional, sintiéndose abatido, sin motivación, con desgana de realizar sus actividades diarias y solo cumplir por obligaciones de remuneraciones monetarias. Por eso es útil contrapesar el inconveniente de la falta de motivación para aumentar la productividad, incursionando más allá de lo económico.

Es importante reconocer que al poseer incentivos como el *salario emocional* pueden influir positivamente con la efectividad laboral e incluso llegar a fidelizar al personal. Existen dos formas de salario emocional para aumentar la productividad:

Salario intrínseco: todos los componentes que son apreciados subjetivamente por el trabajador como una recompensa: capacitaciones, desarrollo profesional, espacios de distracción, días libres, reconocimientos, actividades de voluntariado, horarios flexibles y el teletrabajo.

Salario extrínseco: ingredientes con un valor cuantificable para la alineación que el emprendedor distingue como un objetivo: guardería (en caso de trabajadoras mujeres), beneficios sociales (seguros, apoyo con transporte, ayuda en la educación de los hijos, jubilación etc.), y planes de carreras (pagos por la institución para seminarios, maestrías, doctorados para el desarrollo de su vida profesional). Por ultimo menciono que debemos fomentar e implementar esta estrategia motivacional que es el

Salario Emocional para una buena productividad en las compañías gubernamentales y particulares.

Si no se toman medidas para reducir las diferentes situaciones que afronta el personal administrativo, los problemas traerán consigo una realidad que puede afectar a la institución y se verá reflejada en la insatisfacción de los trabajadores del Hospital, la institución debe enfocarse en ellos para que haya una buena productividad, mejorando sus capacidades y las relaciones entre ellos.

Por lo tanto, es conveniente contrarrestar las diferentes situaciones del particular funcionario, teniendo como herramienta al salario emocional, como factor motivacional, incentivando y contribuyendo con la efectividad.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Redondo y Arraigada (2013) en su investigación titulada “Exploración del Salario Emocional en el Personal de establecimientos Hoteleros de la ciudad de Mar del Plata”. Facultad de Psicología, perteneciente a la Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Cuyo fin fue comprobar la existencia del sueldo afectivo en los obreros de la industria hotelera 5 estrellas marplatenses y estudiar los elementos no económicos más incluyentes en la estimulación de los practicantes de hoteles 5 estrellas de la ciudad de Mar del Plata.

Se concluyó que los que trabajan en los albergues asimilados e integran parte de una cadena cosmopolita conoce de los patrocinios que contribuye la consumación del Salario Emocional como una incitación. Se divisa que el estipendio emocional se incrimina con consistencia en el refugiado al constatar anticipo y artículo del tema más insondable, así como a la divulgación de las ayudas que disfrutaban las asociaciones que ya lo ejecutan.

Carrillo (2016) en su investigación titulada “El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S”. Facultad de Ciencias

Psicológicas, perteneciente a la Universidad Central de Ecuador – Quito. Cuyo objetivo fue identificar el predominio que tiene el salario emocional sobre la producción de los obreros de comercializadora PS, se manejó un espécimen de los 12 personales y la atención de entrevistas particulares para la compilación de indagación coherentes con el trascurso de averiguación.

Se rebasó a la solución que se comprometerá fomentar avance continuo admitiendo formar un gran nivel de rendimiento para la prosperidad de la empresa. Arrebatando medidas correctivas fortaleciendo el ingrediente retribución por gracias mutuas, por ser el ausente avistado por los industriales y fortificar de forma que la compañía y su particular se vean totalmente satisfechos con la peculiaridad del salario emocional.

Caro (2016) en su investigación titulada “Salario Emocional en la Organización Colombiana, Facultad de Ciencias Administrativas, perteneciente a la Fundación Universitaria los Libertadores Bogotá – Colombia”. Cuyo cometido fue puntualizar la forma como en sociedades colombianas, se han fundado políticas de bienestar profesional.

Se remató que en ocho de las diez compañías estudiadas, se identificó precisamente la alineación de jefes, pero en algunas de las empresas comprimen a los cuadros rectores y otras que las reponen en todo su personal, esta última forma, es la que más se le incita a crear proactividad en las áreas de la formación.

Antecedentes nacionales

Larico (2014), en su investigación titulada “Factores Motivadores y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad provincial de San Román – Juliaca”. Escuela de Posgrado Maestría en Administración, perteneciente a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Cuya intención fue prescribir el influjo de los principios motivacionales en el ejercicio laboral al personal, dentro de su sistemática se usó una muestra de 631 coagentes y la aplicación de encuestas.

Se consiguió la consumación que existe reciprocidad entre elementos motivadores y la ocupación laboral del personal. En definitiva se afirmó que el medio del ambiente físico y estima, como el amor al trabajo, autorrealización influye en el rendimiento laboral de los hacendosos.

Castañeda y Julca (2016), en su tesis “Aplicación de un programa de Motivación Laboral para mejorar la Productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C – Cajamarca. Facultad de Ciencias Económicas”. Perteneciente a la Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo. Cuyo destino fue implantar en qué medida el programa de motivación laboral extenderá la productividad de los trabajadores del área de ventas, se recurrió a un prototipo de doce afanosos de la plaza de comercializaciones de la casa experimentada y la se interrogó al Apoderado General.

Se selló que los colaboradores tienen una decepción para la cooperación por no dedicarles reminiscencia ni los conciben que haya motivo para sobrepasar los cabos creados por la compañía. Definitivamente la estimulación particular en la agrupación es muy trascendente y necesario ya que posee una concordancia recta con los asiduos y cada mes se asume que despuntar las ventas de los meses anteriores.

Moreno, Paredes, Seminario. (2016). En su tesis de investigación titulada: “Salario Emocional-Diseño de Lineamientos de Fidelización del Talento Humano en el Sector Retail, Caso Supervisores de Tiendas Por Departamento Ripley, del programa Master of Science en Organización y Dirección de Personas, perteneciente a la Universidad ESAN”. Cuyo destino fue la confección de un lineamiento para la fidelización del personal sin la necesidad de dedicar un aliciente financiero sino describiendo los bienes del Salario Emocional que no sea pago monetario, se explotó una ejemplar de 70 verificadores a nivel nacional de la tienda Ripley y se consumó entrevistas.

Antecedentes locales

Guerrero y Luy (2014), en su proyecto de investigación titulada “Diseño de un Sistema de Gestión del Desempeño basado en Competencias para

Universidad de Piura”. Cuyo diseño fue esbozar un Sistema de Gestión del Desempeño para el personal, que ceda: el desarrollo profesional y humano, amplificando el nivel de calidad en la ocupación, aumentar incansablemente valor en la evolución de la institución.

Finalmente se concluyó que la gestión del desempeño demanda exponer metas al personal ensayado.

Zelada (2015), en su tema de investigación titulada “Clima Laboral y su relación con el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la oficina central de Ejecución Presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura”. Cuyo objetivo fue estipular el lazo del clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de OCEP UNP, en su metodología se utilizó una investigación no experimental, correlacional y empleó una muestra de 43 trabajadores entre nombrados, cas y locadores, de la OCEP de la UNP.

Se llegó a la terminación que no hay una relación directa entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal del OCEP de la UNP. Finalmente se concluyó que el desempeño del personal se encuentra en un nivel medio por lo cual es un panorama optimista para la institución, por lo tanto hace cumplir todos los objetivos propuestos.

López (2016), en su tesis titulada “Caracterización de la Capacitación y Evaluación del Desempeño en las MYPE rubro Pollerías en Urbanización Ignacio Merino Piura”. De la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, perteneciente de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cuyo objetivo fue determinar las características de la capacitación y evaluación del desempeño de las MYPE en Piura. En su metodología empleo una investigación descriptiva, a nivel cuantitativo, diseño no experimental. Con una población de 15 trabajadores, aplicando técnicas de encuesta y entrevista.

Se llegó a la conclusión en cuanto a sus objetivos del análisis del desempeño las facilidades que otorga las MYPE para adaptarse a su puesto de labor se dan mediante horarios, reciben estímulos y los resultados de su trabajo dependen de la relación entre superiores y colaboradores por tanto la motivación es un factor fundamental para ambos para que los resultados sean

propicio para la empresa. Finalmente se identificó que el personal no recibe capacitaciones, pero les agradecería que se implantaran talleres para curso de capacitación abarcando temas relacionados con la atención al cliente y etiqueta social.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Salario Emocional:

El salario emocional es toda gratificación no económica, que recoge un colaborador por su contribución profesional. Se designa sueldo porque reconoce y vincula la contraprestación y la reciprocidad, para lograr una armonía emocional. (Gay, 2009). Se le llama vehemente ya que aporta cuidados a las insuficiencias propias o atribuciones intrínsecas. Y en su crónica habla sobre las 4 dimensiones que tiene el salario emocional que son las 4C:

- Condiciones suficientes para que el colaborador trabaje a gusto.
- Condiciones ambientales del espacio del trabajo.
- Compañerismo en las relaciones laborales.
- Conciliación de trabajo y familia.

Kluwer (2014) en su artículo *Salario emocional, nueva motivación*; menciona que las compañías de éxito priorizan al reconocimiento logrando la comisión de los trabajadores y que no se trata de argumentos cambiarios, sino que hoy han transformado sus maniobras de seducción y detención del talento creando nuevas técnicas donde el salario emocional es el efecto de números e incentivos emocionales, con un impacto directo en la producción del colaborador y, por ende, en los efectos de toda la organización.

Proposición de los dos factores (Herzberg). Basa su suposición en el ambiente externo y en el trabajo del colaborador. La motivación de las depende de dos factores:

- **Factores higiénicos.** Situaciones que cercan a las personas cuando trabaja. Se formulan a excluir fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas previstas. Abarcando: Circunstancias de trabajo y bienestar; políticas de la alineación y de la dirección; relaciones con los colegas de trabajo; competencia entre ellos o con los jefes; salarios y seguridad.
- **Factores motivacionales.** Se afecta con el contenido del cargo, las labores, y los deberes del puesto de trabajo. También se señala la delegación de los compromisos; la libertad de tomar decisiones de cómo ejecutar un trabajo; ascensos; manejo de las habilidades personales; formulación de objetivos y la valoración relacionada con éstos; simplificación del cargo.

Efectividad:

Drucker (2007) habla sobre los compromisos de un administrador de ser eficaz, pero enfatiza diciendo que una efectividad no se aparece, sino que se asimila y se va perfeccionando en espacio y la costumbre, reflexionando que la efectividad es un acumulado de hábitos, un agregado de faenas habituales que rematan en la forma de ser un buen agente.

Covey (2015). La efectividad personal y organizacional forma un nuevo paradigma los cuales conllevan a 7 hábitos que toda persona debe realizar:

- Proactivo - hábito de la responsabilidad.
- Inicie con un fin en mente -hábito del liderazgo personal.
- Determinar primero de lo primero -hábito de la administración personal.
- Piense en ganar / ganar - hábito del beneficio mutuo.
- Primero comprender y después ser comprendido - hábito de la comunicación efectiva.
- Sinergice - hábito de la interdependencia.
- Afine la sierra -hábito de la mejora continua.

Y en una definición más amplia y fue que Covey se deriva estos 7 de tres elementos importantes:



Fig. 01: Intersección de tres elementos

Fuente: Libro los 7 hábitos de la gente altamente efectiva Covey (2015, p. 29)

- **Conocimiento:** Estar al tanto qué inventar y por qué. En los diálogos se suele hablar bastante y no oír nada y estar muy quieto, sin ni siquiera “saber lo que necesito escuchar y opinar”. Tener el discernimiento de que se debe juntar un nuevo modelo para conducta cotidiana del individuo es el primer componente del hábito.
- **Capacidad:** Saber cómo hacer. Si se nota la necesidad de querer escuchar, puede que aún no sepa escuchar realmente a la otra persona.
- **Deseo:** Querer hacerlo. Si se tiene que escuchar, y sabe cómo hacerlo pero no quiere hacerlo. Simplemente no puede desarrollar el hábito.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Pregunta general

¿Qué relación existe entre el Salario Emocional y la efectividad en el área administrativa del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana, año 2017?

1.4.2. Preguntas específicas

1. ¿Qué relación existe entre las condiciones necesarias de equipo y seguridad para trabajar a gusto y la efectividad de los trabajadores administrativos?
2. ¿Las condiciones ambientales adecuadas para trabajar sin incomodidades influyen en la efectividad del espacio funcionaria del Hospital II de Apoyo de Sullana, año 2017?
3. ¿La relación de compañerismo del área administrativa del Hospital II de Apoyo de Sullana influye en la efectividad, año 2017?
4. ¿La conciliación de trabajo y familia influye en la efectividad de los trabajadores administrativos del Hospital II de Apoyo de Sullana, año 2017?

1.5. Justificación del estudio

La investigación posee una justificación práctica, porque a través de este estudio se verá el devengo vehemente y su predominio en la efectividad en el área administrativa.

En los establecimientos estatales, es de gran valor contar con un contexto de trabajo adecuado que asienta instaurar buenas amistades entre colaboradores. Es muy trascendente el rol de un directivo quien debe ser el líder que auxilie a adiestrar una ayuda de calidad en la faena y generador de derivaciones propicias de labor en equipo, de posesión, lealtad y responsabilidad.

El cual permite a los consorcios alcancen juntar y atesorar a los excelentes copartícipes, con el fin de regenerar aspectos fundamentales como la rendimiento, por esta conocimiento se indaga la reciprocidad del estipendio

entusiasta y la seguridad en las formaciones. Se indaga identificar las posibles insolvencias que no cedan una efectividad empresarial al 100% del mejor talento humano en las corporaciones y estructuras, siendo esta la base de una óptima productividad y además de beneficios esenciales a los procesos, a partir del estudio que se efectuará se procura desarrollar astucias orientadas al salario emocional que admitan conquistar los objetivos de la entidad, en este caso se trata del Hospital II de Apoyo de Sullana.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H0: El Salario Emocional influye de manera significativa en la efectividad del administrativo del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana, año 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

H1: Las buenas condiciones de equipo y seguridad para trabajar a gusto se relacionan con la efectividad de sus trabajadores administrativos del Hospital II de Apoyo de Sullana, año 2017.

H2: Los contextos ambientales adecuados para atarear sin molestia influyen en la efectividad del espacio administrativo del Dispensario II de Apoyo de Sullana, año 2017.

H3: La relación de compañerismo influye significativamente en la efectividad del sitio administrativo del Policlínico II de Apoyo de Sullana, año 2017.

H4: El acuerdo de labor y familia interviene notoriamente en la efectividad del personal administrativo del Sanatorio II de Apoyo de Sullana, año 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Establecer la correlación del Salario Emocional y la efectividad del área administrativa del Hospital II de Apoyo de la jurisdicción de Sullana, año 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Identificar la reciprocidad que coexiste entre los medios necesarios de equipo y seguridad para laborar a gusto y la efectividad de los copartícipes administrativos del Hospital II de Apoyo de Sullana, año 2017.
2. Decretar si las circunstancias ambientales del sitio para trabajar sin disgustos influyen en la efectividad del área administrativa del Hospital II de Apoyo de Sullana.
3. Estipular si la proporción de camaradería incurre en la efectividad del área administrativa del Hospital II de Apoyo de Sullana, año 2017.
4. Formar la influencia de la concordia de faena y familia en la efectividad de los administrativos del Hospital II de Apoyo de Sullana, año 2017.
5. Fomentar el Salario Emocional como una táctica que ayude acrecentar la eficacia del espacio administrativo del Hospital II de Apoyo de Sullana, año 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, porque no se manipuló las respuestas de lo investigado en relación a los indicadores presentados y fue transversal ya que se recopiló los datos en el mismo periodo de tiempo.

En definitiva, se conoció como una pesquisa con una orientación mezclada porque se ha combinado instrumentos cuantitativos (cuestionarios) como cualitativos (entrevistas no estructuradas y observaciones) en la exacción de reseñas.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Salario emocional

Este término contiene diferentes formas de compensación, retribución, contraprestación no monetaria, que recibe un trabajador por su aportación laboral. Se denomina salario porque busca la identificación y la relación con contraprestación y también con reciprocidad, equidad y frecuencia. Se denomina emocional porque con independencia del satisfactor se trate temas como: vacaciones, atención a necesidades personales, elementos satisfactores, se busca aportar satisfacción algunos de los motivos intrínsecos (Gay, 2009).

2.2.2. Efectividad

Es el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y el volumen de producción. $E = P/CP$. Y en un escenario más fácil y comprensiva, para la que utiliza como ejemplo el hábito de escuchar: el hábito es la intersección de tres elementos: conocimiento, capacidad y deseo. (Covey, 2015).

2.2.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Marco Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Salario Emocional	Este término engloba cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación no monetaria, que percibe un trabajador a cambio de su aporte laboral. Se designa salario porque se busca la identificación y la relación con contraprestación y también con reciprocidad, equidad y frecuencia. Se califica emocional porque con independencia del satisfactor de tratar temas como vacaciones, atención a necesidades personales, elementos satisfactorios, se busca aportar satisfacción algunos de los motivos intrínsecos Gay (2009, p2).	Condiciones suficientes para trabajar a gusto	Consiste en la seguridad, limpieza, orden, en poseer equipos en buen estado para el entorno del colaborador que incurre en su bienestar y la salud del mismo.	Se identifica las condiciones suficientes del personal en su zona de trabajo , atreves de la observación y la encuesta	Equipos de trabajo Equipos de seguridad	Ordinal
		Condiciones ambientales del espacio de trabajo	Radica en tener una infraestructura sólida y amplia de forma que haya espacios para las posturas y desplazamientos del personal	Se equilibra las realidades de subestructura de la corporación , a través de observación y encuesta	Infraestructura Ambientación	
		Compañerismo en las relaciones laborales	Crear lazos de armonía y solidaridad entre compañeros de trabajo para lograr un buen ambiente laboral	Se establecerá el nivel de compañerismo del personal administrativo y se empleara por encuesta.	Relaciones interpersonales Comunicación informal	
		Conciliación de trabajo y familia	Consiste en los factores externos al trabajo del colaborador que las empresas se enfoca para beneficios del mismo y fidelizar a su personal	Se identificara cuáles son los beneficios que la institución presenta al personal para sus familiares y se empleara un cuestionario	Beneficios para trabajadores y familiares	

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Marco Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Efectividad	La efectividad propia y organizacional constituye un nuevo paradigma de tres elementos importantes: conocimientos, capacidad y deseos. (Covey, 2015, p.31)	Eficacia	Medida normativa del logro de resultados y la habilidad de satisfacer necesidades de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporcionan. Chiavenato(2011, p.22)	Por medio de cuestionario y entrevista no estructurada se analizara el nivel de eficacia del personal administrativo.	Logro	Ordinal
					Quejas	
		Eficiencia	Es el vínculo entre entradas y salidas, relación entre costos y beneficios, de esta manera se refiere hacer las cosas de la mejor forma (método), a fin de que los recursos (personas, maquinas, materia prima) se apliquen de la forma más racional posible. Chiavenato,(2011, p.22)	Se observara a través de encuestas y entrevista no estructurada el nivel de eficiencia del personal administrativo.	Personal requerido	
					Rotación	
			Materiales			

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población:

Las unidades de estudio de la indagación estuvieron constituidas por son los 10 órganos de la institución que forman parte de las áreas administrativas.

Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana	
ÓRGANOS	PERSONAL
Dirección Ejecutiva	6
Control Institucional	2
Oficina de Planeamiento Estratégico	10
Unidad de la Gestión de la Calidad	1
Oficina de Administración	2
Unidad de Personal	17
Unidad de Economía	19
Unidad de Logística	8
Unidad de Control Patrimonial	2
Unidad de Estadística e Informática	14
TOTAL	81

Fuente: Información Obtenida por el la Unidad Orgánica: Unidad de Personal.

2.3.2. Criterios de Selección

Se consideró para el tipo de la investigación 10 Órganos administrativos, que cuenta con un total de 81 hacendosos.

2.4. Técnicas instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Encuesta: Se utilizó la técnica de recaudación de datos cuantitativa, consignada a lograr respuestas sobre el problema en estudio, que se destinaron a los 81 colaboradores de los 10 órganos administrativas ya mencionadas.

Entrevista no estructurada: instrumento esencial y necesario, se trató de una notificación recta entre el perito y el supeditado del estudio para apoderarse de contestaciones expresadas y practicables y de inicial fuente que auxiliaron en el proceso del estudio.

Observación: Técnica donde se observó escrupulosamente las situaciones para acumular información de primera instancia así mismo analizarla.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: En el estudio se manejará esta práctica con disparejas interrogaciones organizadas de unión a las dimensiones e indicadores. Se usará para esta herramienta la graduación de Likert.

Entrevista no estructurada: Se diseñaron consultas no distribuidas y obteniendo una notificación fluida con el investigado, sobre las cuales se obtuvo las objeciones convenientes para el proceso de la presente exploración. Se le realizó al Dr. Carlos Rojas Bardales

Acta de Observación: Instrumento cualitativo sustancial de la indagación ciertos y hechos o fenómenos de la realidad este instrumento ayuda la organización de los datos recogidos.

2.4.3. Validez

El cuestionario se validó por docentes expertos en la materia de investigación, los cuales verificaron la coherencia, pertinencia y lógica de los ítems que lo conforman. Por ende, se pudo asegurar que el instrumento es ideal para lograr los objetivos establecidos.

2.4.4. Confiabilidad

Se destinará el coeficiente de Alpha de Cronbach, para el cuestionario dirigido al personal del sanatorio lo cual se dedicó una ensayo piloto del 10% del prototipo trabajado, con un secuela de 0,918 definiendo que el instrumento es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para procesamiento de los datos recopilados se llevará a cabo a través de los diferentes programas estadístico SPSS versión 22.0 y el programa Excel para Windows. Mientras que, para los instrumentos cualitativos, se llevó a cabo un análisis de interpretación literal, tratándose de datos cualitativos con la esencia de apreciar la significación de los resultados resolviendo las interrogantes de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

Se respetó la propiedad intelectual de cada fuente consultada, indicando explícitamente la procedencia de cada cita respectiva. Por otro lado, se cumplió con respetar el carácter anónimo de los encuestados, asimismo no se manipuló ningún resultado obtenido en el estudio.

III. RESULTADOS

Para determinar la relación del Salario Emocional y la Efectividad en el área administrativa del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana, que conjuntamente están formados por objetivo de la investigación, se aplicó tres instrumentos que recogieron información de las variables involucradas en el presente estudio: cuestionario, entrevista no estructurada y guía de observación.

3.1. Las condiciones de trabajo del área Administrativa del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana para realizar sus actividades diarias

Tabla 1. Condiciones suficientes de equipo y seguridad para trabajar a gusto

	N°	Media	Desviación estándar	Error estándar medio
1.Los equipos como (computadoras, impresoras, etc.) se encuentran operativos	81	3,56	1,140	,127
2.Las oficinas cuentan con el número de equipos suficiente para trabajar	81	1,98	,894	,099
3.Los equipos de trabajo se encuentra ubicados efectivamente	81	2,21	,958	,106
4.Existe un área de seguridad y salud ocupacional	81	2,01	,859	,095
5.En cada área hay un botiquín de emergencia	81	2,00	,880	,098

Fuente: cuestionario aplicado al área administrativa

Los resultados de la tabla 1, prueban que los escenarios aptos para atarear a gusto son desfavorables, como se exhibe en las deducciones, la generalidad menor a la gradación de 3 puntos.

Los equipos de oficinas, equipos de seguridad y accesorios complementarios, dan al trabajador comodidad y es fundamental para la salud mental. Los resultados revelan claramente la insatisfacción de los colaboradores del Hospital II de Apoyo de Sullana al no sentirse cómodos. Y, la situación se vuelve más crítica cuando el área administrativa muestra a través de los resultados que no cuentan con el número suficiente de equipos con lo que se pueda laborar minimizando recursos como el tiempo.

3.2. Percepción de las condiciones ambientales de las oficinas del hospital II de Apoyo de Sullana.

Tabla 2. Condiciones ambientales del espacio de trabajo

	N°	Media	Desviación estándar	Error estándar medio
1.Las oficinas tienen la amplitud necesarias para trabajar con comodidad	81	2,06	,940	,104
2.Se utilizan equipos de protección personal	81	2,54	1,073	,119
3.Las oficinas son iluminadas	81	3,04	1,030	,114
4. Las condiciones ambientales (climatización, decoración ruidos y ventilación) facilitan mi actividad diaria.	81	2,20	,967	,107

Fuente: interrogatorio dirigido al área administrativa

En la tabla 2 se desliza que existe una insatisfacción de las circunstancias ambientales del sitio, con valores inferiores de las evaluaciones 4 y 5 siendo desfavorable e indicando que la mayor falencia es el espacio reducido que existe en las oficinas dificultando desplazarse cómodamente.

Tener en buenas condiciones las oficinas es uno de recursos más trascendentales dentro de una alineación porque ayuda y motiva al trabajador a ser más productivo. Para alcanzar resultados favorables se debe hacer un análisis de los ambientes de las oficinas y reestructuras lo que es necesario.

Cuando el espacio donde laboran los colaboradores no es cómoda puede presentar daños físicos al trabajador y a la vez se puede perjudicar la imagen de la institución.

3.3. Nivel de compañerismo de los trabajadores que existe en el hospital II de Apoyo de Sullana

Tabla 3. Compañerismo en las relaciones laborales

	N°	Media	Desviación estándar	Error estándar medio
1.Las experiencias laborales son acompañadas para el aprendizaje de todos	81	3,78	1,025	,114
2.Percibo un trato amable y educado de mis compañeros de trabajo	81	3,88	,900	,100
3.Existe confianza con los jefes	81	3,90	1,020	,113
4. Me resulta posible la notificación con mi responsable.	81	3,79	,958	,106
5.Existen oportunidades para dar a saber mis opiniones entre de mi área de faena	81	3,64	,966	,107
6.Existe un sistema una comunicación de doble vía (jefe-colaborador y colaborador-jefe)	81	3,78	1,107	,123

Fuente: Preguntas dirigidas al área administrativa

La tabla 3 indica el nivel de compañerismo que existe entre los colegas del área administrativa, siendo los resultados favorables, donde muestra que existe comunicación entre ellos; sin embargo, a pesar de los resultados obtenidos no llegan a completar en su totalidad los 5 ni 4 puntos.

Por lo tanto, deberá fomentar más el compañerismo entre ellos creando relaciones laborales que permitirán resultados más optimistas. El compañerismo entre colegas permite formar parte del éxito porque ayuda a la

gestión del conocimiento y la necesidad de crear buenas relaciones generando un buen ambiente laboral, sintiéndose parte de la institución e identificándose con ella.

3.4. Conciliación en el ámbito personal y profesional del personal administrativo

Tabla 4. Conciliación de trabajo y familia

	N°	Media	Desviación estándar	Error estándar medio
1. La Fundación me suministra ocasiones para desdoblar mi carrera profesional.	81	1,75	,830	,092
2. Hay horarios flexibles de entradas y salidas	81	2,19	1,097	,122
3. Se cuenta con ayuda hacia mi descendencia (carreras, formación en talleres, becas, etc.)	81	1,63	,749	,083

Fuente: Sondeo destinado al área administrativa

En tabla 4 se desprende puntuaciones inferiores al valor de 3 puntos, indicando que no existe una conciliación de trabajo y familia, sintiéndose insatisfechos, dando a conocer que la institución no brinda beneficios para familiares de los trabajadores administrativos, ni aportan para el desarrollo profesional de los mismos.

Asimismo, se puede apreciar que las oportunidades son limitadas, haciendo que ellos mismo se sienta estancados en su propio centro de trabajo. Según las secuelas acertadas en la búsqueda se observa detalladamente que la institución no aporta ningún incentivo emocional haciendo que el trabajador no se sienta satisfecho, feliz y comprometido con la organización.

La investigación deja en evidencia que el establecimiento carece de factores motivacionales para satisfacer a su personal administrativo, limitando la búsqueda de un equilibrio emocional y la relación que existe entre las familias, que juegan un rol muy importante del colaborador porque forma parte de su vida diaria.

3.5. La eficacia en el área administrativa del Hospital II de apoyo de Sullana.

Tabla N° 05: Eficacia

	N	Media	Desviación Estándar	Error medio estándar
Las tareas precisas para conseguir los objetivos están bien específicas	81	3,32	,834	,093
Se han instituido indicadores que suministran el cumplimiento de los objetivos.	81	2,12	,967	,107
Estoy atento para ayudar a los demás	81	4,01	,844	,094
Las réplicas son rápidas cuando hay una invitación	81	2,16	1,054	,117

Fuente: Estudio aplicado al área administrativa

La tabla 5 describe que el cumplimiento de frecuencia de los factores de la eficacia no se cumple con normalidad teniendo la mayoría valoraciones inferiores o iguales de 3 puntos, percibiendo un descontento en el personal administrativo.

Se revela que existen nudos de botella que delimitan el acatamiento de los ideales al no contar con respuestas inmediatas para los requerimientos, ocasionando retrasos o postergaciones sin resolverse.

Tabla N° 06: Eficiencia

	N	Media	Desviación Estándar	Error medio estándar
Todos los puestos de trabajos requeridos están ocupados por el personal competente.	81	3,43	1,183	,131
La rotación del personal es beneficioso	81	3,12	,941	,105
El coadjutor tiene los recursos materiales aptos para llevar a cabo su encargo	81	2,41	,685	,076

Fuente: Sondeo aplicado al área administrativa

En la tabla 6 se desprende puntuaciones inferiores al valor de 4 puntos, indicando que en el Hospital tiene factores deficientes que obstaculizan el trabajo de los colaboradores administrativos, como el no contar con los materiales suficientes para realizar sus actividades, teniendo un puntaje del 2,41, provocando que los objetivos no sean alcanzados.

Al no tener el personal idóneo o capacitado puede tomar más tiempo de lo que se proyecta para alcanzar las metas, dejando en evidencia los problemas que en la actualidad el Hospital tiene que afrontar y buscar medidas de prevención, o estrategias para cumplir con todo lo proyectado.

Tabla 7. Correlación de los indicadores de las variables

		Correlaciones				
		V2: EFECTIVIDAD				
			D5: Eficacia	D6: Eficiencia	V2: EFECTIVIDAD	
Rho de Spearman	V1: SALARIO EMOCIONAL	D1: Condiciones suficientes para trabajar a gusto.	Coeficiente de Correlación	.184	,326**	,333**
			Sig. (bilateral)	.100	.003	.002
			N	81	81	81
		D2: Condiciones ambientales del espacio de trabajo	Coeficiente de Correlación	.195	,305**	,327**
			Sig. (bilateral)	.080	.006	.003
			N	81	81	81
		D3: Compañerismo en las relaciones laborales	Coeficiente de Correlación	,645**	.161	,548**
			Sig. (bilateral)	.000	.151	.000
			N	81	81	81
		D4: Conciliación de trabajo y familia	Coeficiente de Correlación	.200	,252*	,295**
			Sig. (bilateral)	.074	.023	.008
			N	81	81	81
		V1: SALARIO EMOCIONAL	Coeficiente de Correlación	,456**	,383**	,564**
			Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
			N	81	81	81

Fuente: Interrogatorio aplicado al espacio ayudante

CONTRATACIÓN DE HIPÓTESIS

H1: Las buenas condiciones de equipo y seguridad para trabajar a gusto influyen en la efectividad de sus trabajadores administrativos.

Según el análisis de correlación de Spearman indican que las buenas condiciones para trabajar a gusto se relacionan significativamente con la efectividad, ya que el nivel del Rho es alto y su significancia es inferior al 0.05.

Al no tener suficientes equipos, o no contar con un área de salud y seguridad ocupacional puede ocasionar limitaciones a los trabajadores a seguir con sus actividades diarias, lo que implica que ellos no puedan cumplir con normalidad sus responsabilidades perjudicando a la institución.

H2: El área administrativa tiene escenarios ambientales para atarearse sin ninguna molestia y esto influye en la efectividad.

Los resultados pautan que los entornos circunstanciales para atarear tienen una dependencia muy significativa con un puntaje de Rho favorable con la efectividad, siendo su significancia inferior a 0.05, lo que se puede apreciar es que mientras el trabajador tenga un espacio cómodo, libre de obstáculos, y con los materiales suficientes su productividad aumentará notoriamente.

Al contar con oficinas amplias, iluminadas, con colores neutros, conllevarán a que los operarios se consideren estimulados y a la vez cómodos para cumplir con sus tareas diarias, esto forma parte emocional de los colaboradores, porque sentirán que la institución brinda facilidades y se preocupan por ellos, dando un valor emocional que promueve la efectividad laboral para el cumplimiento de metas de largo y corto plazo.

H3: La relación de compañerismo afecta significativamente en la efectividad

El estudio de la tabla dice que coexiste una reciprocidad notoria de compañerismo y la efectividad del área administrativa, con un valor de Rho alto y una significancia muy por debajo del 0.05. Lo que muestra que hay una relación cordial entre colaboradores y jefes directos.

Los lazos de relaciones laborales entre los colegas administrativos se vienen dando por los años de trabajo y la convivencia diaria que existe entre ellos, estableciendo un compañerismo leal, solidario y con respecto. Dándose a conocer que para ellos es muy importante la experiencia laboral, porque ayudan en la toma de decisiones para obtener resultados favorables.

H4: La concordia de trabajo y familia influye notoriamente en la efectividad del personal administrativo del Hospital II de Apoyo de Sullana.

Según los efectos se evidencia que la concordancia de trabajo y familia guardan relación con la efectividad, teniendo un Rho alto y una significancia inferior de a 0.05. Lo que se muestra es que mientras la institución realice beneficios para los familiares de sus trabajadores administrativos, estos se sentirán satisfechos y felices.

Tener trabajadores motivados contribuye con la productividad, alcanzo los objetivos en el tiempo establecido, dándole una remuneración no monetaria al colaborador, se establece un equilibrio emocional al sentirse protegido y a la vez sentir que su familia está protegida y al recibir beneficios, trabajara con facilidad y menos preocupaciones por factores externos al trabajo, lo que conllevara a evitar retrasos en las metas, estableciendo indicadores de cumplimiento, por lo cual generará satisfacción en ambas parte tanto para el personal como para la institución

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

La disertación poseyó como fin vital prescribir la analogía del Salario Emocional en el área administrativa del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana, se utilizó tres instrumentales para la recaudación de datos. En cuanto al desarrollo se dio a conocer los beneficios que brinda la institución al área administrativa para la realización de sus actividades diarias, así mismo se conoció los privilegios que existen para los familiares de los colaboradores del Hospital, y el cumplimiento de sus metas tanto personal como profesional.

Por otra parte, la guía de entrevista fue administrada al Director del Hospital al Dr. Carlos Rojas Bardales, el designio fue justipreciar las circunstancias de trabajo de los colaboradores, la relación existente entre jefe y personal, y sobre todo conocer las mayores falencias del Sanatorio. En último lugar, la guía de información recopiló información de modo objetiva sobre las variables estudiadas, lo cual indicaban diferentes aspectos que se relacionan al Estipendio Entusiasta y la Efectividad.

En alusión al principal objetivo que es “Decretar la reciprocidad del Salario Emocional y la Efectividad en el área Administrativa del Hospital de Sullana”. Gay (2009) menciona que el crecimiento ritmo afecta a las empresas, instituciones y organizaciones a ser competitivas constantemente, mejorando su rendimiento y volumen de creación y para hacer frente a esta amenaza propone como herramienta al Salario Emocional que favorece a la salud de los colaboradores además de incrementar y mejorar la efectividad laboral, aumentando la capacidad competitiva de las organizaciones.

Los resultados coinciden con lo atinado por Carrillo (2016) quien alcanzo al cierre que la casa comercializadora P.S de Ecuador debe suscitar cataduras de perfeccionamiento perenne consintiendo concebir una gran elevación de rendimiento del personal, reforzando beneficios con la distinción

del Salario Emocional que es causa de producción, y fidelización del talento humano. Además, incentivo a la orientación de la afiliación con instituciones de Seguridad Social.

Observando los promedios obtenidos por el cuestionario en la investigación la mayoría se obtiene igual o menores de los 3 puntos, lo que da como resultado que el personal administrativo no cuenta con las condiciones suficientes de equipo y seguridad para sus labores diario ni beneficios que ayudan a su fidelización, ocasionando golletes de botellas en la obediencia de sus fines para la obtener una efectividad. Se muestra que los colaboradores encuestados se sienten insatisfechos por las condiciones que trabajan no sintiéndose a gusto, incluyendo las condiciones ambientales del espacio en donde desarrollan su labor. Por otro lado, el área administrativa muestra una relación de compañerismo laboral comprometido, pero no en su totalidad, lo que quiere decir que hay diferencias en las personalidades de los diferentes trabajadores que conforma la administración. Así mismo indican que no existe una conciliación de trabajo y familia, abordando temas como capacitaciones, estudios para hijos de trabajadores, academias deportivas o estudios de verano, becas, permisos y horas flexibles entre otros no disponen de esos beneficios, haciendo que el personal administrativo se sienta abrumado, conformista y estancado en su puesto de trabajo y laborando por necesidad más que por una pasión laboral. Ante ello Kluwer (2014) habla que el éxito de las empresas se debe al cambio de estrategias en la atracción y retención del talento humano, y afirma que las incitaciones emocionales tienen un golpe recto en la producción del coagente.

Sin embargo, el sistema emocional de los trabajadores puede verse afectado por falta de motivadores en su vida diaria, afectando directamente a la productividad de la institución como es el caso del personal administrativo investigado. La carencia de factores que ayuden a obtener la consecución de los deseos hace que los cuellos de botella aumenten en vez de minimizarlos para un resultado favorable, ya que se trata de una institución pública y de EESALUD, por lo tanto hay más obligación en desarrollar estrategias para un

bienestar mental y físico del trabajador, reafirmando su fidelización y la captación de nuevos talentos. Todo por un solo objetivo que es acechar por la salud de la colectividad.

En cuanto a la entrevista realizada al actual director Dr. Carlos Rojas Bardales señaló que no se siente satisfecho a pesar que su oficina tiene comodidades como una amplitud necesaria para desplazarse cómodamente , ventilación e iluminación que le favorece pero su felicidad no es completa porque el cómo ser humano, y como trabajador del Hospital se solidariza con sus colaboradores, porque desafortunadamente ellos no cuenta con las mismas condiciones de trabajo y de ambientación como lo goza el Dr. Rojas Bardales. Añade que no es coherente la proporción de pago y en las condiciones que trabajan. Esto es respaldado a las secuelas adquiridas por el cuestionario realizado a los 81 socios del área administrativa donde indica la insatisfacción y su indecisa opinión por el Salario Emocional. La guía de observación también se suma donde muestra que las condiciones de trabajo, la infraestructura, la ventilación y la conciliación de trabajo y familia no existen en la institución, concluyendo que existe decadencia en el talento del Hospital un problema grave que hay que solucionar.

El primer objetivo está orientado a referir las circunstancias en que gestiona el particular y su efectividad. Quintero (2007) explica que Abraham Maslow señala en su libro dos factores establecido en teorías del ambiente externo del colaborador, uno de ellos es el factor higiénico, indica que al descartar toda fuente de insatisfacción o amenazas pronosticadas incluyendo las condiciones de trabajo, motivando al trabajador para aumentar su productividad. Al observar los resultados se observa promedios menores e igual que los 3 puntos. Los colaboradores encuestados manifiestan un descontento en las condiciones en que trabaja, los factores que obtuvieron puntuaciones con bajas ponderación señalaron que las oficinas hasta la actualidad no cuentan con equipos suficientes para trabajar y no existe un área de estabilidad y salud ocupacional para el colaborador.

Los consecuencias dejan en convicción que la corporación pública está desactualizada en los avances y estudios motivacionales del trabajador como informa Quintero (2007), expone que Abraham Maslow en su teoría las 5 necesidades básicas del hombre, afirma que una de las principales es la autorrealización también conocida como motivación de crecimiento, su idea es que el trabajador posee el deseo innato para ser lo que el desee ser teniendo la capacidad de lograrlo siempre y cuando se encuentre en un ambiente propicio . Estos factores motivacionales en relación a los resultados obtenidos, no se están aplicando en el Sanatorio, el personal considera falta de equipos, falta de un área para velar por su seguridad, ocasionando retrasos en la consecución de metas, la presencia de cuellos de botellas sin resolver.

La deficiencia del Sueldo Entusiasta y la Efectividad es corroborada por la guía de observación y hay un respaldo con los corolarios emanados a través de las encuestas a los 81 hacendosos. Indicando la falta de equipos modernos en las oficinas, el cambio de equipos obsoletos. En pocas palabras la institución no cumple con la primera dimensión del Salario Emocional para obtener efectividad en su personal.

Esto es confirmado por el Dr. Rojas Bardales, en la entrevista brindada, donde dio a conocer que su felicidad no era completa porque su personal no posee las mismas condiciones que él goza. Además, contribuye diciendo que no está de acuerdo con la remuneración económica que recibe el área administrativa con el esfuerzo y compromiso que ellos dan día a día.

El objetivo dos se emplaza a estipular los escenarios circunstanciales del sitio y su influencia en la garantía del sitio funcionaria del Policlínica. Quintero (2007), explica que Abraham Maslow señala en su teoría las 5 necesidades básicas del ser humano, y la necesidad de seguridad y protección se relaciona con el objetivo mencionado, indicando que el trabajador siente la necesidad de sentirse seguro en su vida personal y profesional. En la tabla de resultados se muestra puntuaciones inferiores e iguales de los 3 puntos, quedando como evidencia que la institución no brinda las comodidades necesarias para sus

colaboradores, donde las oficinas son muy pequeñas arriesgando la vida del personal en casos de sismos o emergencias, a esto se le suma la falta de implementación de equipos de protección, siendo una institución pública, donde los virus están a la orden del día, deberían ser más exigentes en estos factores importantes, sin embargo aún no hay iniciativa por parte de las autoridades responsables.

La guía de observación afirma que los resultados de los encuestados es lo correcto, dejando en claro que el Hospital no cuenta con seguridad en sus oficinas, laborando en condiciones riesgosas que podrían dañar la salud del personal administrativo tanto mental como física. Los resultados del estudio coinciden con Larico (2014), acreditó que el sector físico y afición median de forma reveladora en el provecho profesional del particular de la mancomunidad ensayada.

En cuanto a la entrevista al Director de la institución el Dr. Rojas Bardales, señaló y afirmo las delimitaciones sobre el ambiente y espacio laboral del área administrativa que el Hospital actualmente sufre, además dio énfasis de su descontento por no poder brindarles las comodidades y las medidas de seguridad a sus colaboradores, sin embargo aporta parte de su preocupación en agilizar el proyecto de renovación de infraestructura. Lo que ayudara a cambiar la situación del Hospital tanto como los pacientes como para el personal administrativo.

El objetivo tres está enderezado a la relación de compañerismo y su influencia en la efectividad del área administrativa del Dispensario. Quintero (2007) explica que Abraham Maslow menciona la necesidad social como primordial en la vida del hombre, la persona tiene la capacidad de relacionarse con los demás, de formar grupos de trabajos o grupos sobre gustos comunes, dando una contribución a su vida diaria, además se sentirá amado si es aprobado por grupo de compañeros de trabajo. Según los resultados señalados las ponderaciones son iguales y mayores de los 3 puntos lo que indica y se

puede pervivir un ambiente laboral cómodo, dando a entender que el personal administrativo del Hospital tiene una relación amical con todos sus compañeros, incluso se observa que hay una comunicación fluida entre jefe y colaborador. Esto se da por los años de convivencia que muchos de ellos tienen, pasando los 5 años de laborar en el centro de EESALUD.

La guía de observación respalda los resultados obtenidos, porque se comprueba que entre las áreas hay buenas relaciones, y brinda ayuda mutua cuando se le requiere, así mismo existe confianza, respeto entre los colaboradores de cada área y sus respectivos jefes, además se observó afecto, amabilidad entre ellos. Alcanzando a la consumación que en el compañerismo el área administrativa de la institución se desarrolla con normalidad y aunque los puntajes no estén por encima de los 4 puntos, hay factores que se deben mejorar por ejemplo la relación con trabajadores nuevos.

En la entrevista al director del Hospital Dr. Rojas Bardales, manifestó que brinda y apoya a sus colaboradores, si hay algún problema siempre estará dispuesto a escucharlos y buscar soluciones, y reafirma que si hay compañerismo en la institución, que todos son buenos, brindando ayuda mutuamente. Llegando a la conclusión que el indicador del compañerismo es bueno pero se busca la excelencia

Como último objetivo es construir la influencia de la concordia de trabajo y familia del administrativo. Kluwer (2014) en su artículo habla que las grandes empresas han cambiado sus técnicas y ahora no solo se trata de temas económicos o remunerativos, sino es hacer que el colaborador se sienta cómodo en el lugar de trabajo, brindando seguridad tanto para el como para su familia. La tabla de resultado muestra que el Dispensario no cuenta con proyectos que ayuden o favorezcan a las familias del personal administrativo, hay limitaciones de factores de incentivos para la fidelización del talento humano, obteniendo puntuaciones debajo de los 3 puntos. Indicando insatisfacción, aun habiendo trabajado más de 5 años y algunos llegan a los 10 años hasta el día de hoy no han visto una iniciativa o apoyo para sus familiares,

sin embargo eso no es todo, la falta de oportunidades para desarrollarse profesionalmente hacen que ellos se sientan envueltos en rutinas.

La guía de observación afirma porque se percibió que solo las familiares de los colaboradores cuentan con seguros más no con otros beneficios que ayudan a la fidelización del personal. Como talleres de natación, futbol, vóley. O cursos para capacitar al personal en temas de su agrado como seminarios, entre otros. Los resultados coinciden con Caro (2016) obteniendo como conclusión que seis de las compañías estudiadas de 10 compañías de Colombia Bogotá, el impulso de dinamismos culturales tiene un sujeción ventajosa no solo al personal sino también a los familias de los mismos, donde el hacendoso se sienta más embrollado con la compañía mostrando intranquilidad por su medio personal y familiar.

En cuanto a la entrevista el Dr. Rojas Bardales menciona que al ser una institución pública no se daban estos tipos de beneficios, sino que el personal contaba con beneficios según la ley: seguro de vida, utilidades, vacaciones, descanso días feriados según calendario, gratificaciones y cts. Y esto respalda a los resultados estudiados, que la institución no se ha preocupado por brindar otros beneficios fuera de la ley o que no estén establecidos.

4.2. Propuesta

4.2.1. Introducción

El Salario Emocional es una herramienta relevante para la mejora del Sanatorio, porque lograra la satisfacción del personal administrativo, aumentando su efectividad con incentivos no remunerativos, sino con motivaciones que le ayuden como trabajador y como persona a tener un equilibrio en su vida, además ayudara a desarrollar habilidades y a potenciarlas, trabajando en equipo.

El panorama vigente de la institución pública depende directamente de la implementación de esta herramienta, porque ayudara a la conciliación de los colaboradores administrativos, satisfaciendo las insuficiencias particulares, populares y técnicas del hacendoso, renovando la eficacia de vida, paralelamente con el aumento de la productividad, es decir ser efectivos para el cumplimiento de las metas de la institución.

Se delató constituyentes de desconformidad, restringiendo la productividad del personal administrativo, como la falta de renovación de equipos, ausencia de componentes no remunerativos, haciendo que no se logre un equilibrio emocional.

4.2.2. Justificación

Se determinó que la motivación dentro del área administrativa es ausente, escena que puede presentar riesgos en la consumación de las metas y objetivos de la corporación pública. Por lo tanto, debe hacerse un frente ante este escenario, implementando estrategia.

4.2.3. Alcance

Está encaminada al área administrativa del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

4.2.4. Objetivos

Aumentar la efectividad en el personal administrativo, mejorando la calidad de vida y su fidelización.

4.2.5. Estrategias del Salario Emocional

4.2.5.1. Estrategia I: Inversión en los layout de planta

a) Descripción de la estrategia:

Indaga minimizar recursos con nuevos layout de planta para las oficinas administrativas. Desarrollando comodidad para el personal administrativo, aumentando la efectividad.

b) Programa estratégico:

Se trasladara durante tres meses, febrero, marzo y abril, a través de las unidades especializadas, con sus respectivos representantes, donde buscaran la modernización de los layout de planta en la institución, llevando un control de sus funcionamientos.

c) Presupuesto Detallado

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
PAPEL A-4	MILLAR	2	9.5	19
LAPICEROS	DOCENA	2	0.5	1
IMPRESIONES Y COPIAS	MILLAR	1	30	30
FOLDERS	UNIDAD	6	0.5	3
TOTAL				53

ESPECIALISTAS	PAGO MENSUAL	NECESIDAD	PAGO ANUAL
UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	220	3	660
UNIDAD DE LOGÍSTICA	220	3	660

4.2.5.2. Estrategia II: Implantar las 5 “S” de Kaizen

d) Descripción de la estrategia:

La estrategia busca el bienestar físico y mental del talento humano, expresados en 5 palabras japonesas: Clasificar (seiri), Orden (seiton), Limpieza (seiso), Estandarización (Seiketsu) y Disciplina (Shitsuke), ayudaran a tener lugares de trabajo limpios y ordenados de forma armónica y proactiva para la mejora continua de la institución.

e) Programa estratégico:

Se realizará durante tres meses, mayo, junio y julio, a través de las unidades especializadas, con sus respectivos representantes, cambiando el ambiente de las oficinas para una mejora continua, influyendo en la efectividad laboral del personal.

f) **Cálculo detallado**

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
PAPEL A-4	MILLAR	2	9.5	19
LAPICEROS	DOCENA	2	0.5	1
IMPRESIONES Y COPIAS	MILLAR	1	30	30
FOLDERS	UNIDAD	6	0.5	3
TOTAL				53

ESPECIALISTAS	PAGO MENSUAL	NECESIDAD	PAGO ANUAL
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	220	3	660
UNIDAD DE LOGÍSTICA	220	3	660

4.2.5.3. Estrategia III: Creación de un comité de diversidad y conciliación

g) Descripción de la estrategia:

La pericia desarrollara un comité fomentando una mayor producción que se encomendara de múltiples contenidos implicando desde horarios flexibles, consentimientos por temas familiares, y beneficios para los hijos del personal administrativo.

h) Programa de estratégico:

Se realizará durante tres meses, agosto, septiembre y octubre, a través de la unidad de personal con su respectivo representante y un especialista del tema, de acuerdo a lo trabajado se formalizara resultado replicador por todas las plazas administrativos de la institución y se brindará capacitaciones constantes.

i) Presupuesto detallado

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
PAPEL A-4	MILLAR	2	9.5	19
LAPICEROS	DOCENA	4	0.5	2
IMPRESIONES Y COPIAS	MILLAR	6	30	180
FOLDERS	UNIDAD	24	0.5	12
TOTAL				213

ESPECIALISTAS	PAGO MENSUAL	NECESIDA	PAGO ANUAL
UNIDAD DE PERSONAL	220	3	660
ESPECIALISTAS DEL TEMA	2000	1	2000

4.2.5.4. CRONOGRAMAS DE ESTRATEGIAS SALARIO EMOCIONAL

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Inversión en nuevos equipos	Autorización de la Dirección ejecutiva	■	■	■							
	Solicitar el número de equipos requeridos		■	■							
	Solicitar presupuesto de los equipos demandados		■	■							
	Llevar a cabo la estrategia			■	■	■					
	Llevar un control				■	■					
Mejorar los ambientes de oficinas	Permiso de Dirección				■	■					
	Solicitar de los materiales requeridos				■	■	■				
	Solicitud de presupuesto					■	■				
	Desarrollar la estrategia						■	■	■		
	Monitoreo							■	■		
Creación de un comité de diversidad y conciliación	Aprobación de la Dirección ejecutiva							■	■	■	
	Seleccionar el personal que estará a cargo								■		
	Solicitar el presupuesto demandado								■	■	
	Contratar a expertos para la capacitación									■	■
	Gestionar el comité de diversidad y conciliación										■
	Vigilancia										■

4.2.5.5. Presupuesto total

ESTRATEGIA	TOTAL
Inversión en nuevos layout de planta	S/. 1,373
Las 5 “S” de Kaizen	S/. 1,373
Instauración de una comisión de complejidad y conformidad	S/. 2,873
TOTAL	5,619

La inversión total es de S/. 6,619 nuevos soles

4.2.6. Viabilidad

Es realizable, puesto que la inversión es accesible, formando una buena misión por parte de los encargados de EESALUD y proponiéndolo como proyectos para una prosperidad en las instituciones públicas.

V. CONCLUSIONES

1. El Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana, no cuenta con factores motivacionales, que ayude a aumentar la efectividad, causando cuellos de botella sin resolver.
2. El personal administrativo, no cuenta con el número de layout de planta suficiente para trabajar, y estos no se encuentran ubicados efectivamente, por lo tanto, les ocasiona dificultades y fastidios. A esto se le suma la falta de un área de seguridad y salud ocupacional.
3. El hospital no cuenta con una infraestructura adecuada, sin embargo la demanda aumentó con el pasar del tiempo y ahora abarca más trabajadores que antes, contando con 81 colaboradores, pero requiere más personal. La situación es crítica porque necesitan estructurar las oficinas.
4. No existe un equilibrio emocional de los administrativos faltando factores motivacionales como desarrollo en lo profesional y beneficios para familiares. Además, se evidencio falta de desarrollo de habilidades limitando la creatividad.
5. El compañerismo en la Institución pública de EESALUD, es favorable, desarrollando solidaridad entre ellos, trabajando en equipo y cultivando una comunicación fluida, donde todos encamina a un solo objetivo, velar por el bienestar de los pacientes.
6. No existe un programa donde brinde al colaborador conciliación de trabajo y familia, motivándolo con horarios flexibles, pagos o convenios para los hijos del personal entre otros elementos de incentivos, coexistiendo un estancamiento del personal en el equilibrio emocional personal y profesional

7. Actualmente el Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana no cuenta con todos los puestos ocupados, aún existe demanda laboral por cubrir, por tal motivo hay rotaciones de personal para cubrir las vacantes solicitadas. A pesar de ello, el área administrativa no tiene con los caudales de materiales para llevar a cabo los procesos de requerimientos o los procesos de informes o actividades que solicita el Hospital.

VI. RECOMENDACIONES

1. Gestionar y efectuar las tácticas del instrumento Salario Emocional para el acrecentamiento de la efectividad, reduciendo los cuellos de botella.
2. Realizar una inversión de nuevos layout de planta y ubicarlos en zonas donde sea factible de usarlos cómodamente, también se encomienda poner en actividad el área de seguridad y salud ocupacional.
3. Agilizar y hacer una adecuada gestión del proyecto ya formulado y presentado por la institución de renovación de infraestructura como empresa privada, para un bienestar físico y mental del personal administrativo del Hospital.
4. Seguir desarrollando el compañerismo en el área administrativa, principalmente con el personal que tiene pocos años laborando, y fortalecer la comunicación vía jefe y personal, para ampliar conocimientos, e interactuar en la toma de decisiones.
5. Desarrollar programas orientados a capacitaciones constantes por temas de interés del personal, cursos vacacionales para familiares, horarios flexibles, talleres de cultura general tanto para el colaborador como los familiares, además de tener una hora de desarrollar la creatividad solucionando percances.
6. Establecer indicadores que permitan que los colaboradores vean el cumplimiento de sus actividades y el cumplimiento de objetivos tanto de la institución como de sus unidades. agilizando las respuestas a los requerimientos, reduciendo tiempo y costos.

7. Desarrollar capacitaciones de acuerdo a los puestos de trabajo, con cursos de especialización en las unidades involucradas. Asimismo, se debe ser una evaluación de 360° que indique las fortalezas y debilidades de la institución para poder tomar decisiones de acuerdo las falencias. Y cubrir los puestos faltantes con personal idóneo, con las cualidades requeridas por la institución.

REFERENCIAS

- Alba, C. (2016). El salario emocional. Revista It's time for new. Recuperado de <http://www.headway.es/el-salario-emocional/>
- Blacutt, M. (2013). Desarrollo local complementario. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03DC765872D5CCA305257E1F005C5865/\\$FILE/1_pdfsam_1252.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03DC765872D5CCA305257E1F005C5865/$FILE/1_pdfsam_1252.pdf)
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. Novena edición. México.
- Covey, S. (2006). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. Sexta edición. IESE, (2012). Centro internacional trabajo y familia. Universidad de Navarra, España.
- Caro, N. (2016). Salario emocional en la organización colombiana. (Tesis de grado). Fundación universitaria Los Libertadores, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/11371/671/1/CaroAlbarrac%C3%ADnNidialsbbeth.pdf>
- Carrillo, J. (2016). El salario emocional y la productividad de la empresa comercializadora P.S. (Tesis de grado). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7550/1/T-UCE-0007-411i.pdf>
- Castañeda, E. & Julca, L. (2016). Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C. Cajamarca. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE_ADMI_EDGAR

.CASTA%C3%91EDA_LUCIANO.JULCA_APLICACION.MOTIVACION.LA
BORAL_DATOS_T046_45447228T.PDF

Drucker, P. (2007). El ejecutivo eficaz. Nueva revisión. Barcelona. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-el-ejecutivo-eficaz-en-accion/9788423424634/1115515>

Gonzales, A. (2010). Tomar conciencia de mi salario emocional mejora la productividad de las organizaciones.

Guerrero, C. & Luy, G. (2014). Diseño de un sistema de gestión del desempeño basado en competencias. (Tesis de grado). Universidad de Piura, Perú.

Hurtado, A. (2014). Wolters Kluwer: Salario emocional, nueva motivación. México. Recuperado de <http://www.directivoscede.com/es/conocimiento/opinion/wolters-kluwer-salario-emocional-nueva-motivacion>

Larico, R. (2014). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Román, Juliaca. (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, C. (2016). Caracterización y evaluación del desempeño en las MYPE rubro pollerías en Urbanización Ignacio Merino Piura. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Moreno, L., Paredes, S. & Seminario, F. (2016). Salario emocional: diseño de lineamientos de fidelización del talento humano en el sector retail, caso supervisores de tiendas por departamento Ripley, del programa Master of Science en organización y dirección de personas. (Tesis de grado).

Universidad ESAN. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/664/2016_MAODP_13-1_03_RE.pdf?sequence=1

Poelmans, S. (2006). *Fundación para la motivación de los recursos humanos: Unidad de conocimiento – Salario emocional.*

Potdevin, P. (2014). *Salario emocional, un extra que vale oro.* Recuperado de <https://espaciolaboral.org/salario-emocional-un-extra-que-vale-oro/>

Puyal, F. (2009). *El salario emocional clave para reducir el estrés.* Universidad de Navarra. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/8/5/5/6/pd0000018556.pdf>

Quintero, J. (2007). *Abraham Maslow y su teoría de la motivación humana.* Recuperado de <https://psicopedagogiaaprendizajeuc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>

Reaño, L. (2017). *Salario emocional.* Revista *Estrategia*. Recuperado de <http://lhh.pe/prensa/salario-emocional/>

Redondo, A. & Arraigada, M. (2013). *Exploración del salario emocional en el personal de establecimientos hoteleros de la ciudad de Mar de Plata.* (Tesis de grado). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.academica.org/000-054/387.pdf>

Summers, D. (2006). *Administración de la calidad.* Primera edición. México.

Zelada, J. (2015). *Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura.* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Piura, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
La Relación del Salario Emocional y la efectividad en el área administrativa del Hospital II de apoyo de la provincia de Sullana-2017	¿Qué relación existe entre el Salario Emocional y la Efectividad en el área administrativa del Hospital II de Apoyo de Sullana, año 2017?	El Salario Emocional influye de manera significativa en la efectividad del personal administrativo del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana, año 2017.	Establecer la relación del Salario Emocional y la efectividad del área administrativa del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana, año 2017.	V1. Salario Emocional	Este término engloba cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación no monetaria, que recibe un empleado a cambio de su aportación laboral. Se denomina salario porque se busca la identificación y la relación con contraprestación y también con reciprocidad, equidad y frecuencia. Se califica emocional porque con independencia del satisfactor de que se trate vacaciones, atención a necesidades personales, elementos satisfactores, se busca aportar satisfacción algunos de los motivos intrínsecos (Gay, 2009).	Condiciones suficientes para trabajar a gusto	Se identificara las condiciones suficientes del personal en su zona de trabajo , atreves de la observación y la encuesta	Equipos de trabajo	Encuesta y observación	Cuestionario/ Guía de observación
								Equipos de seguridad		
						Condiciones ambientales del espacio de trabajo	Se identificará las condiciones de infraestructura de la institución, a través de observación y encuesta	Infraestructura	Encuesta y observación	Cuestionario/ Guía de observación
								Ambientación		
						Compañerismo en las relaciones laborales	Se establecerá el nivel de compañerismo del personal administrativo y se empleara por entrevista.	Relaciones Interpersonales	Encuesta	Cuestionario
								Comunicación Informal		

						Conciliación de trabajo y familia	Se identificará cuáles son los beneficios que la institución presenta al personal para sus familiares y se empleará un cuestionario	Beneficios no para trabajadores y familiares	Encuesta	Cuestionario
				V2. Efectividad	La efectividad personal y organizacional constituye un nuevo paradigma de tres elementos importantes: conocimientos, capacidad y deseos Stephen R. Covey (2005, p.31)	Eficacia	Por medio de cuestionario se analizará el nivel de eficacia del personal administrativo	Logros	Encuesta	Cuestionario
							Quejas			
						Eficiencia	Se observará a través de encuestas el nivel de eficiencia del personal administrativo.	Personal requerido	Encuesta	Cuestionario
						Rotación				
								Materiales		

Problema Específico 1	Hipótesis Específico 1	Objetivo específico 1
¿Qué relación existe entre las condiciones necesarias para trabajar a gusto y la efectividad de los trabajadores administrativos del Hospital II de Apoyo de Sullana?	Las buenas condiciones para trabajar a gusto influyen en la efectividad de sus trabajadores administrativos del Hospital II de Apoyo de Sullana.	Identificar la relación que existe entre las condiciones necesarias para trabajar a gusto y la efectividad de los trabajadores administrativos del Hospital II de Apoyo de Sullana.
Problema Específico 2	Hipótesis Específico 2	Objetivo específico 2
¿Las condiciones ambientales adecuadas para trabajar sin incomodidades influyen en la efectividad del área administrativa del Hospital II de Apoyo de Sullana?	El área administrativa tiene condiciones ambientales para trabajar sin ninguna incomodidad y esto incide en la efectividad del área administrativa del Hospital II de Apoyo de Sullana.	Determinar si las condiciones ambientales del espacio para trabajar sin incomodidades influyen en la efectividad del área administrativa del Hospital II de Apoyo de Sullana.
Problema Específico 3	Hipótesis Específico 3	Objetivo específico 3
¿La relación de compañerismo del área administrativa del Hospital II de Apoyo de Sullana influye en la efectividad?	La relación de compañerismo en la institución afecta significativamente en la efectividad del área administrativa del Hospital II de Apoyo de Sullana.	Determinar si la relación de compañerismo incide en la efectividad del área administrativa del Hospital II de Apoyo de Sullana.
Problema Específico 4	Hipótesis Específico 4	Objetivo específico 4
¿La conciliación de trabajo y familia influye en la efectividad de los trabajadores administrativos del Hospital II de Apoyo de Sullana?	La conciliación de trabajo y familia afecta notoriamente en la efectividad del personal administrativo del Hospital II de Apoyo de Sullana.	Establecer la influencia de la conciliación de trabajo y familia del personal administrativo del Hospital II de Apoyo de Sullana.



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 2.A. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana

Sr. cordiales saludos. Su apoyo es muy importante y esencial. Por lo que se agradece complete todas las preguntas formuladas de carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recoger información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto al “Salario Emocional como estrategia para aumentar la efectividad del personal Administrativo del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana 2017” Agradezco su colaboración, por favor lea detalladamente cada interrogante.

Marque con una (x) su respuesta, teniendo en cuenta las escalas

SALARIO EMOCIONAL						
N°	DIMENSIONES CONDICIONES SUFICIENTES PARA TRABAJAR A GUSTO	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indeciso (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
Equipo de trabajo						
1	Los equipos como (computadoras, impresoras, etc.) se encuentran en buenas condiciones					
2	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo					
3	Las instalaciones de las oficinas y el equipo mobiliario facilitan mi trabajo					
Equipos de seguridad						
4	Existe equipos de primeros auxilios					
5	En cada área hay un botín de emergencia					
CONDICIONES AMBIENTALES DEL ESPACIO DEL TRABAJO						
Infraestructura						

6	Las oficinas tienen la amplitud necesaria para trabajar con comodidad					
7	Las paredes de las oficinas están en buenas condiciones					
8	Los baños se encuentran en buenas condiciones de funcionamiento e higiene					
Ambientación						
9	Las oficinas son iluminadas					
10	Las condiciones ambientales (climatización, decoración ruidos y ventilación) facilitan mi actividad diaria.					
COMPANERISMO EN LAS RELACIONES LABORALES						
Relaciones Interpersonales						
11	Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos					
12	Recibo un trato cordial y respetuoso de mis compañeros de trabajo					
Comunicación Informal						
13	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.					
14	Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas dentro de mi área de trabajo					
15	Existe un sistema una comunicación de doble vía (jefe-colaborador y colaborador-jefe)					
CONCILIACIÓN DE TRABAJO Y FAMILIA						
Beneficios						
16	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.					
17	Existe horarios flexibles de entradas y salidas					
18	Existen ayudas para mis hijos (estudios, formación en talleres, becas, etc.)					
EFFECTIVIDAD						

N°	DIMENSIONES: EFICACIA					
Logro						
1	Están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos.					
2	Se han establecido indicadores que facilitan el cumplimiento de los objetivos.					
Quejas						
3	Me muestro dispuesto a ayudar a los demás					
4	Las respuestas son rápidas cuando hay un requerimiento					
EFICIENCIA						
Personal Requerido						
5	Todos los puestos de trabajos requeridos están ocupados por el personal deseable.					
Rotación						
6	La rotación del personal trae buenas consecuencias					
Materiales						
7	El personal cuenta con materiales para trabajar a gusto					



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL PIURA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 2.B. Guía de observación aplicado en las áreas administrativas del Hospital
II de apoyo de la provincia de Sullana.

VARIABLE	DIMENSIÓN: Condiciones suficientes para trabajar a gusto				
El Salario Emocional	1. ¿La institución cuenta con equipos modernos para trabajar?				
	Si ()		No(x)		
	2. ¿Cuáles son los equipos que necesitan cambiarse?				
	Computadoras (x)	Impresoras/ fotocopias (x)	Proyector Multimedia ()	Aire acondicionado ()	Escritorios/ Armarios(x)
	DIMENSIÓN: Condiciones ambientales del espacio de trabajo				
	3. ¿Las oficinas son amplias para trabajar cómodamente?				
	Si ()		No(x)		
	4. ¿Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgo para la salud)				
	Si ()		No(x)		
	DIMENSIÓN: Compañerismo en las relaciones laborales				
	5. ¿Se ve que hay comunicación entre áreas?				
	Si(x)		No ()		
	6. ¿Hay una comunicación fluida entre los trabajadores y los responsables de cada área?				
	Si(x)		No ()		
	DIMENSIÓN: Conciliación de trabajo y familia				
7. ¿La institución brinda beneficios para el trabajador como para los familiares					
Si ()		No(x)			

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL PIURA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 2.C. Guía de entrevista no estructurada aplicado en las áreas administrativas del Hospital II de apoyo de la provincia de Sullana.

Aplicado a: Dr. Carlos Rojas Bardales - Director General

Institución: Hospital II de Apoyo de Sullana

Preguntas:

1. ¿Usted cree que todas las oficinas del área administrativa se encuentran con equipos suficientes y operativos para que su personal pueda trabajar satisfecho?
2. ¿Cuáles son las áreas administrativas con mayor falencia en equipos? ¿Por qué?
3. ¿Cuentan con un área donde se encargue específicamente de la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores?
4. ¿Cuál es la capacidad que la institución puede albergar a sus trabajadores administrativos?
5. ¿Todas las oficinas tienen el espacio que los colaboradores necesitan para desplazarse cómodamente?
6. ¿Usted percibe una relación entre los compañeros de trabajos y sus jefes directos?
7. ¿Se siente cómodo con el personal que labora en la institución y le brinda confianza y lealtad?
8. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal administrativo?
9. ¿Hay beneficios que la institución brindan a los familiares del área administrativa?
10. ¿Usted se siente satisfecho trabajando en la institución? ¿Por qué?

Anexo 3. Informe de la entrevista realizada al Dr. Carlos Rojas Bardales del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana-2017.

Con el objetivo de recolectar información para la presente investigación sobre La Relación del Salario Emocional y la Efectividad en el Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana, la cual estuvo dirigida al El Director de EESALUD.

La entrevista de turno amable y muy fluida, lo que causo que las manifestaciones sean sinceras, el Dr. Carlos Rojas Bardales en su opinión dio a conocer que la institución tiene falencias y reconoció que el Hospital no estaba construido para la capacidad de trabajadores que actualmente tiene y se debe al aumento de la demanda que hay en la institución y cada vez se contrata más personal , además dio a conocer que desde el 2002 se planteó y se proyectó una renovación de infraestructura, pero hasta la fecha no hay respuestas dejando al ministerio de EE.SALUD en segundo plano siendo una institución primordial para la comunidad, pero ahora buscan la renovación pero como empresa privada para agilizar el proyecto de inversión y esperar un tiempo para la realización de este, también se habló sobre los reconocimientos o incentivos, si había alguna motivación para las áreas administrativas, y se explicó que no hay políticas establecida para un reconocimiento porque todos trabajan por un solo objetivo que es velar por el bienestar de la comunidad. Además, expreso sentirse contento con el personal a su cargo, manifestando que la gran mayoría de ellos tiene tiempo laborando en la institución cerca de más de 5 años lo que para él le da una satisfacción trabajar con personas que tienen experiencia, lo cual es un aporte para tomar buenas decisiones, dándoles un calificativo de héroes.

El problema más crítico es que los responsables no le dan las mejores condiciones para atender con calidad a sus peruanos, y SUSALUD una identidad fiscalizadora de la calidad de atención que da el MINSA critiquen su forma de trabajo, no es lo correcto para el Dr. Porque son sus jefes (MINSA, MEF Y EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA) los responsables de brindarlos las comodidades para atender a los pacientes y a sus trabajadores.

La realidad del Perú se hace más sátira porque a comparación de los demás países, solo le dan de presupuesto a EESALUD, el 2.2%, siendo una vergüenza para ellos, y la califica como “miserable presupuesto, dejándolos a su suerte”

Mencionó además que el hospital brinda cada cierto tiempo capacitaciones para el personal administrativos, porque siempre hay que ir a la vanguardia de los cambios políticos, los cambios de tecnología y a pesar de ser un personal que solo se encarga de la administración de la institución, también tienen conocimientos generales de medicina, lo que concluyo es que a pesar que él es el Dr. general en medicina tiene su maestría en administración, además expreso que lo que le impulso a asumir el cargo de Director fue que sus 4 hijos estén lejos y tengan una vida realizada como profesional y personal, lo que le conlleva a tener más tiempo para dedicarse a la institución.

Manifiesta asimismo que el ser humano puede adquirir varias habilidades, conocimientos con esfuerzos y el principal motivo para surgir es la familia, y explica que todo su esfuerzo se lo dedica a sus hijos, dando un buen ejemplo como persona en base de valores.

Pero también menciona que el Hospital es su segunda casa, trabaja duro para mejorar o cambiar la vida no solo de sus pacientes sino de sus trabajadores. Pero afirma que no tiene el control de todas las cosas, sino que él también es un trabajador más que recibe órdenes, y se tiene que respetar, cambiaría muchas cosas de la institución, pero lamentablemente escapa de sus manos. Por ahora no hay presupuestos para hacer una mejora en equipos, en ambientes de oficina más agradables, porque su primordial factor es la medicina para los pacientes, y reconoce que el estado ha dejado de un lado a su talento humano, es decir al personal, que no solo se trata del área administrativa sino de todo un equipo hablando de enfermeros, técnicos de enfermería, doctores, vigilante, personal de limpieza, que en realidad forman una sola familia con diferentes actividades diarias pero que todas apuntan a un solo objetivo como lo menciono anteriormente, es velar por el bienestar de la comunidad.

Comenta que él tiene dos maneras de pensar una como doctor que se preocupa por los pacientes, pero otra como administrador se preocupa por el

personal y por los pacientes, son cosas muy distintas y mantener el equilibrio de ambas es muy difícil lo cual se esmera, pero reconoce que sin su personal administrativo como apoyo él no podría hacer nada ni hacer cumplir sus objetivos.

Él tiene una buena relación con los 81 colaboradores del área administrativa, algunos los conoce más que otros por el tiempo, sin embargo afirma que el tiempo lo absorbe mucho que en ocasiones no sale de su oficina para preguntar si todo anda bien, o en ocasiones tiene que salir de emergencia de viaje por asuntos de trabajo. Lo que dice es que el cargo que tiene es muy saturado y difícil, pero trata por mantener todo en orden y se siente satisfecho por eso.

Y deja un breve mensaje: “Es tan difícil andar derecho”, la corrupción nos alberga día a día, pero como frenarla o hacer hincapié, si son los mismos gobernadores que tiran la piedra. Pero trato de hacer lo correcto por mi comunidad.

Anexo 4. Cuadros de Población

A. Órgano de Dirección Ejecutiva

La población de esta investigación está conformada por la totalidad del Órgano de Dirección Ejecutiva del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana. El número del personal que trabaja en la Dirección Ejecutiva es un total de 6 colaboradores.

Tabla 8. Número del personal que conforma el Órgano de Dirección Ejecutiva

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	TOTAL	CARGO (OCUPADO)
001	Director Ejecutivo	452-01-00-2	1	1
002	Director Adjunto	452-01-00-2	1	
003	Especialista en Comunicación Social I	452-01-00-5	1	
004	Abogado/a	452-01-00-5	1	
005	Técnico/a Administrativo II	452-01-00-6	1	1
006-007	Técnico/a Administrativo I	452-01-00-6	2	2
008	Asistente Ejecutivo I	452-01-00-6	1	1
009	Técnico en comunicaciones	452-01-00-6	1	1

Fuente: Información Obtenida por el la Unidad Orgánica: Unidad de Personal del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

B. Órgano de Control Constitucional

Así mismo la totalidad de la población investigada del personal del Órgano de Control Constitucional del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana es de 2 colaboradores.

Tabla 9. Número del personal que conforma el Órgano de Control Constitucional

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	TOTAL	CARGO (OCUPADO)
010	Jefe del Órgano de Control Institucional	452-02-00-3	1	
011	Auditor I	452-02-00-5	1	1
012	Contador I	452-02-00-5	1	1
013	Abogado/a	452-02-00-5	1	

Fuente: Información Obtenida por el la Unidad Orgánica: Unidad de Personal del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

C. ORGANO DE OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

También se muestra el número de la población estudiada del personal del Órgano de Oficina de Planeamiento Estratégico conformada por 10 colaboradores del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana, información obtenida por el mismo centro de Salud.

Tabla 10. Número del personal que conforma el Órgano de Oficina de Planeamiento Estratégico.

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	TOTAL	CARGO (OCUPADO)
014	Supervisor Administrativo/a	452-03-00-3	1	1
015	Especialista en Planeamiento II	452-03-00-5	1	1
016	Especialista en Planeamiento I	452-03-00-5	1	1
017	Especialista en Organización I	452-03-00-5	1	1
018-020	Especialista Administrativo I	452-03-00-5	3	3
021	Técnico en Organización	452-03-00-6	1	1
022-023	Auxiliar Administrativo	452-03-00-6	2	2

Fuente: Información Obtenida por el la Unidad Orgánica: Unidad de Personal del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

D. ÓRGANO: UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Por otro lado, se cuenta con una población comprendida por el personal de la Unidad de Gestión de la Calidad con un personal, del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

Tabla 11. Número del personal que conforma el Órgano: Unidad de Gestión de la Calidad

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	TOTAL	CARGO (OCUPADO)
033	Supervisor/a I	452-05-00-3	1	
034	Especialista Administrativo I	452-05-00-5	1	1

Fuente: Información Obtenida por el la Unidad Orgánica: Unidad de Personal del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

E. ÓRGANO: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

Además, se tiene una población conformada por el personal de la oficina de Administración con 2 colaboradores trabajando actualmente, del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

Tabla 12. Número del personal que conforma la Oficina de Administración

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	TOTAL	CARGO (OCUPADO)
035	Supervisor Administrativo/a	452-06-00-3	1	1
036	Técnico/a Administrativo I	452-06-00-6	1	1

Fuente: Información Obtenida por el la Unidad Orgánica: Unidad de Personal del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

F. UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE PERSONAL

Al mismo tiempo se cuenta con una población representada por la Unidad Orgánica: Unidad de Personal con un total de 17 colaboradores actualmente laborando del Hospital II de Apoyo de Sullana.

Tabla 13. Número del personal que conforma la Unidad Orgánica: Unidad de Personal

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	TOTAL	CARGO (OCUPADO)
037	Jefe/a de Unidad	452-06-01-3	1	1
038	Especialista Administrativo III	452.06-01-5	1	1
039-041	Especialista Administrativo I	452.06-01-5	3	3
042-044	Asistente Administrativo I	452.06-01-5	3	3
045-046	Técnico/a Administrativo III	452.06-01-6	2	2
047-048	Técnico/a Administrativo II	452.06-01-6	2	2
049-051	Técnico/a Administrativo I	452.06-01-6	3	3
052-053	Auxiliar Administrativo	452.06-01-6	2	2

Fuente: Información Obtenida por el la Unidad Orgánica: Unidad de Personal del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

G. UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE ECONOMÍA

Se cuenta además con un total de población de 19 colaboradores en la Unidad Orgánica: Unidad de economía del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

Tabla 14. Número del personal que conforma la Unidad Orgánica: Unidad económica.

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	TOTAL	CARGO (OCUPADO)
054	Jefe/ de Unidad	452-06-02-3	1	1
055	Tesorero I	452-06-02-5	1	1
056	Especialista Administrativo I	452-06-02-5	1	1
057-062	Técnico/a Administrativo III	452-06-02-6	6	6
063	Técnico/a Administrativo II	452-06-02-6	1	1
064-070	Técnico/a Administrativo I	452-06-02-6	7	5
071-073	Auxiliar Administrativo	452-06-02-6	3	3
074	Auxiliar Asistencial	452-06-02-6	1	1

Fuente: Información Obtenida por el la Unidad Orgánica: Unidad de Personal del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

H. UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE LOGÍSTICA

Hay una población de un total de 8 colaboradores en la Unidad Orgánica: Unidad de Logística del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

Tabla 15. Número del personal que conforma la Unidad Orgánica: Unidad de Logística

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	TOTAL	CARGO (OCUPADO)
126	Jefe/a de Unidad	452-06-05-3	1	
127	Especialista Administrativo I	452-06-05-5	1	1
128	Asistente Administrativo I	452-06-05-5	1	1
129-130	Técnico/a Administrativo III	452-06-05-6	2	
131-132	Técnico/a Administrativo I	452-06-05-6	2	

Fuente: Información Obtenida por el la Unidad Orgánica: Unidad de Personal del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

I. UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE CONTROL PATRIMONIAL

Se cuenta con un total de población de 2 colaboradores de la Unidad Orgánica: Unidad de Control Patrimonial del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

Tabla 16. Número del personal que conforma el Órgano de Dirección Ejecutiva

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	TOTAL	CARGO (OCUPADO)
075	Jefe/a de Unidad	452.-06-03-3	1	1
076	Contador I	452-06-03-5	1	1
077-079	Especialista Administrativo I	452-06-03-5	3	3
080-082	Técnico/a Administrativo I	452-06-03-6	3	3

Fuente: Información Obtenida por el la Unidad Orgánica: Unidad de Personal del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana

J. ÓRGANO: UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Por último, se cuenta con una población de 14 colaboradores en el Órgano: Unidad de Estadística e Informática del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

Tabla 17. Número del personal que conforma el Órgano: Unidad de Estadística e Informática.

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	TOTAL	CARGO (OCUPADO)
133	Jefe/a de Unidad	452-07-00-3	1	1
134	Especialista en Desarrollo Informático I	452-07-00-5	1	1
135-136	Especialista en Estadística I	452-07-00-5	2	2
137	Especialista Administrativo III	452-07-00-5	1	1
138-139	Técnico en Estadística	452-07-00-6	2	2
140-142	Técnico/a Administrativo II	452-07-00-6	3	3
143-144	Técnico/a Administrativo I	452-07-00-6	2	2
145-146	Auxiliar Administrativo	452-07-00-6	2	2

Fuente: Información Obtenida por el la Unidad Orgánica: Unidad de Personal del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana.

Anexo 5. Validación y confiabilidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Nelida Isabel Rodríguez de Peña con DNI N° 02872139. Doctora en Administración

N° ANR:, de profesión Lic. Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					
2. Objetividad					
3. Actualidad					
4. Organización					
5. Suficiencia					
6. Intencionalidad					
7. Consistencia					
8. Coherencia					
9. Metodología					

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de septiembre del Dos mil Diecisiete.

UNIVERSIDAD DEL VALLEJO
Nelisa Rodríguez de Peña
Dra. NELISA RODRIGUEZ DE PEÑA
Profesora de Gestión de Recursos

Dra. : Nelisa Rodríguez de Peña
DNI : 02872139
Especialidad : Administración
E-mail : mrodriguezoe.v.e.v.edu.pe

“RELACIÓN DEL SALARIO EMOCIONAL Y LA EFECTIVIDAD EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL II DE APOYO DE LA PROVINCIA DE SULLANA 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos																X										

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

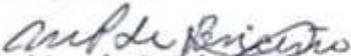
Yo Mercedes Reni Palacios de Briceño con DNI N° 02845588 Doctora en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 N° ANR:, de profesión LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes de septiembre del Dos mil Diecisiete.


Lic. Mercedes R. Palacios de Briceno
Dra. en Ciencias Administrativas
CLAD N° 05103

Dra. : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICENO
DNI : 02845588
Especialidad : Lic. en Administración
E-mail : mechedes@yahoo.es

“RELACIÓN DEL SALARIO EMOCIONAL Y LA EFECTIVIDAD EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL II DE APOYO DE LA PROVINCIA DE SULLANA 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos																	81				

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Magister
 en Administración
 N° ANR:, de profesión Lic. Ciencias Administrativas
 desempeñándome actualmente como Docente
 en la Universidad César Vallejo - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores del Hospital II de Apoyo de la provincia de Sullana	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de septiembre del Dos mil Diecisiete.



Dra. : José Martín Lazo Sánchez
DNI : 07778943
Especialidad : Administración
E-mail : milazo@hotmail.com

“LA RELACION DEL SALARIO EMOCIONAL Y LA EFECTIVIDAD EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL II DE APOYO DE LA PROVINCIA DE SULLANA.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40					Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90				

Confiabilidad

Informe 139-2017-RAAJ OI-UCV-Piura

OFICINA DE INVESTIGACIÓN. UCV PIURA

Informe técnico de confiabilidad con el cálculo del Alfa de Cronbach.

Estudiante: GUEVARA TAVARA, PRISCILA MASCIELL

Escuela Académica de Administración de Empresas

Docente a tiempo completo

Oficina de investigación

MSc. RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ - COESPE N° 507-

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: "LA RELACION DEL SALARIO EMOCIONAL Y LA EFECTIVIDAD EN EL AREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE APOYO II DE LA PROVINCIA DE SULLANA"

- El estudiante desarrolló 25 preguntas en el **Instrumento**, para aplicar a los trabajadores administrativos del hospital, con el objetivo de medir **el salario emocional y la efectividad de los trabajadores de dicho hospital**, donde el instrumento se define por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definen consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **Alfa de Cronbach** que se dan en la siguiente tabla:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	25

Se debe mencionar que el coeficiente **Alfa de Cronbach** tiene una **confiabilidad elevada** según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991):

En conclusión, para este **Instrumento tiene una CONFIABILIDAD ELEVADA, es decir el instrumento se puede utilizar**

Piura, 05 de Octubre del 2017




RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ
ING. EN ESTADISTICA
COESPE 507