



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2015.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Paucar Manzanilla, Ruth (orcid.org/0009-0003-7236-4284)

ASESOR:

Mgtr. Albarran Gil, Jorge Luis (orcid.org/0000-0002-0445-8735)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2016

Dedicatoria:

A mis padres y hermanos quienes me dieron aliento para seguir adelante, a mis maestros y compañeros de trabajo quienes con su ayuda he podido culminar esta tesis.

Agradecimiento:

A la Universidad Cesar Vallejo por la formación profesional adquirida. A los profesores de la maestría, que me transmitieron sus sabias enseñanzas.

A mis compañeros de la Universidad Cesar Vallejo por compartir grandes momentos de aprendizaje mutuo.

A la Dra. Cadenillas y al Mgtr. Albarrán, por su valioso apoyo en el asesoramiento, lo cual me permitió concluir esta investigación.


Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALBARRÁN GÍL JORGE LUIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SAC – LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa Titulada: “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador-Lurín-Pachacamac-Pucusana,2015”, cuyo autor es PAUCAR MANZANILLA Ruth, constató que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

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

Lima, 13 de abril del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBARRÁN GÍL JORGE LUIS DNI: 10505950 ORCID: 0000-00002-0445-8735	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

YO PAUCAR MANZANILLA RUTH, estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR- LURÍN-PACHACAMAC-PUCUSANA, 2015”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PAUCAR MANZANILLA RUTH DNI: 08850107 ORCID: 0009-0003-7236-4284	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
INDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Correlación y significación de las variables motivación y desempeño laboral	28
Tabla 2. Correlación de la dimensión motivación extrínseca y desempeño laboral	29
Tabla 3. Correlación de la dimensión comunicación y desempeño laboral	30
Tabla 4. Correlación de la dimensión capacitación y desempeño laboral	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de frecuencias de la variable motivación	20
Figura 2. Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral	21
Figura 3. Distribución de frecuencias de la dimensión motivación extrínseca	22
Figura 4. Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación	23
Figura 5. Distribución de frecuencias de la dimensión capacitación	24
Figura 6. Distribución de frecuencias de la dimensión cumplimiento de funciones	25
Figura 7. Distribución de frecuencias de la dimensión competencias laborales	26
Figura 8. Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones laborales	27

RESUMEN

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación existente entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Lurín-Pachacamac-Pucusana. La investigación es de tipo aplicada, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La muestra fue intencional y estuvo conformada por 45 trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Lurín-Pachacamac-Pucusana. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de recolección de datos de motivación y desempeño laboral. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22). Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, $r=0.372^{**}$ se encontró una correlación positiva media relación entre variables, por lo que el valor de $p=0.012$ es menor a 0.05, determinándose que existe relación significativa entre ambas variables, de la población constituida por 45 trabajadores administrativos, interpretándose los resultados que señalan que: “si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral”.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, comunicación.

ABSTRACT

The objective of the research was aimed to determine the relationship between motivation and performance of administrative workers. The research is basic type, the level is descriptive and correlational design used is not experimental, cross-sectional. The sample was not probabilistic for convenience and consisted of 45 administrative workers of the Department of Health Network Lurín-Pachacamac-Pucusana" - 2015. To collect the data were used instruments motivation and job performance were used. Data processing was performed using SPSS software (version 22). Performed descriptive analysis and correlation through the coefficient of Spearman Rho, with a score of $Rho = 0.372^{**}$ interpreted as a moderate relationship between the variables, with $p = 0.010$ ($p < 0.05$), with which it rejects the null hypothesis therefore the results indicate that there is significant relationship between the motivation, job performance and communication.

Keywords: motivation, job performance, communication.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se desarrolló en una institución pública, cuya principal problemática era que los trabajadores administrativos no se sentían satisfechos en sus puestos de trabajo, muy a pesar que se consideraban personas comprometidas e identificadas con la institución, pero desmotivadas para trabajar de forma eficiente y eficaz, por la falta de incentivos laborales.

Las motivaciones que otorgan a los trabajadores en comparación con los últimos años son muy insuficientes, ya que se ha podido observar que en la institución no toma conciencia de la importancia como tal, es por ello que se ha visto la reducción de trabajadores capacitados para el mejor desempeño.

El desempeño de los trabajadores va a depender del grado de motivación que reciba por parte de la institución, es por ello que se ha visto por conveniente relacionar nivel de motivación de las personas en el trabajo para el avance en su desempeño, Asimismo, los escasos de promoción a puestos de trabajo hacen que los trabajadores permanezcan muchos años en el mismo puesto, muy pesar que existen trabajadores que han culminado estudios universitarios.

Desde un enfoque internacional las necesidades motivacionales como factor principal del desempeño laboral, concluye con los problemas existen por falta de motivación en los centros de trabajo; ya que el interés del empleado es satisfacer las necesidades de ser reconocido por el trabajo que realiza Pérez (2009).

Como parte de un enfoque nacional, se realizó la investigación con propósito de identificar el vínculo entre motivación y el desempeño, cuya finalidad fue recopilar datos para las decisiones a tomar en la gerencia, en aras de mejorar el desempeño laboral. Baltodano (2014).

Actualmente las variables de estudio son factores decisivos para alcanzar los objetivos y promover el desarrollo de los empleados, es por ello que la organización se deberá de enfocarse para determinar el nivel motivacional y la satisfacción de sus empleados, de tal forma que se tenga suficiente información

para tomar decisiones a nivel gerencial y lograr que el trabajador tenga un mejor desempeño y se encuentren motivadas y satisfechas. Los directivos deberían interesarse más por conocer el nivel motivacional de los empleados que tienen a su cargo, así mismo decidir las acciones de mejoras, con la finalidad de que los empleados realicen mejor su trabajo y se sientan más satisfechos por el trabajo que realizan y por ende permanezcan más tiempo dentro de la institución.

El desarrollo de este trabajo de investigación aportó información relevante acerca del estado motivacional del empleados y nivel de desempeño laboral. Por tal motivo se trazó lo siguiente problema principal: ¿Existente relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2015?

Bajo la misma premisa, se propusieron los problemas específicos: a) ¿Existe relación entre la motivación extrínseca y desempeño laboral?, b) ¿Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral? y c) ¿Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral?

Este estudio se basa en la justificación de una base teórica, puesto que mantiene relevancia en su desarrollo, justificándose desde un enfoque del producto se enfocaron en la motivación y el desempeño, lo cual se considerará como modelo para definir las decisiones en las instituciones públicas, con el propósito de que los empleados estén motivados y elevar su trabajo.

El motivo de esta tesis, es definir la relación entre variables, por eso se plantean los objetivos específicos: a) Determinar la relación existente entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral. b) Determinar la relación existente entre la comunicación y el desempeño laboral. c) Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral.

Finalmente, se presenta la hipótesis general: ¿Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2015?

De igual manera las hipótesis específicas: a) Existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral. b) Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral. c) Existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral?

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes internacionales, según Sánchez (2011) elaboró un estudio con el objeto de analizar los niveles motivacionales para el desempeño laboral, el tipo fue correlacional, descriptiva y de campo, cuya población fue de 12 personas. La población y muestra, se tomaron la totalidad, el proceso utilizado fue el cuestionario escala de Likert, el Rho de Cronbach es de 0,88 en lo que respecta a la confiabilidad por lo cual se toma como válido para su aplicación. Por tanto, se considera insatisfacción de parte de los trabajadores en la medida que sus ingresos parezcan inadecuados para las funciones que desempeñan, por lo tanto, las necesidades motivacionales se consideran moderadamente satisfechas. Asimismo, se puede demostrar que no existe un nivel suficiente de motivación.

De igual manera Pérez (2009) realizó un estudio para analizar el carácter descriptivo de las necesidades motivacionales como objetivo principal Laboral, el cual concluyó que existen problemas en las organizaciones, debido a la falta de motivación en la organización; porque lo mejor para los empleados es satisfacer su necesidad de recibir reconocimiento y aprecio por el trabajo realizado.

Desde un enfoque similar Cuaya (2007) realizó una investigación utilizando un enfoque similar para definir el nivel de las variables, y poder comprender mejor los rasgos del empleado; la tesis es de alcance representativo y correlacional. Los resultados ayudaron a la gerencia a tomar mejores decisiones sobre como motivar a los trabajadores; tanto interna y externa con la finalidad de que los empleados se consideren satisfechos con sus trabajos y tengan menos probabilidades de abandonar la institución.

Por otro lado, en Venezuela, Araujo y Leal (2006) desarrollaron una investigación cuya finalidad fue establecer el grado de talento emocional y desempeño de directivos. El boceto descriptivo, cuantitativa correlación, observacional y diseño no experimental. Sólo se incluyeron en la muestra aquellos con responsabilidad a nivel de gestión y supervisión. Se mostró un nivel elevado de correlación positiva de las variables.

Respecto a las investigaciones nacionales tenemos a Baltodano (2014) realizó esta monografía con el propósito de establecer la correspondencia de motivación y desempeño. La encuesta fue para 24 funcionarios, el procedimiento utilizado fue la encuesta tipo Likert, la investigación fue hipotético deductivo y aplicada ya que permitió que los gerentes tomen decisiones en aras de mejorar el desempeño, el estudio fue diseño transversal, correlacional, afirmando que, si existe relación demostrativa entre motivación y desempeño, cuya relación es significativa con el 95% de probabilidad y valor de $p=0.047 < 0.05$.

De manera similar Vásquez (2007) realizó un estudio con el propósito fue medir el valor de motivación y la satisfacción laboral. El método fue descriptivo transversal, la muestra fue de 52 personas. La técnica usada fue a través del diálogo y la encuesta, el producto mostró el 48% que muestran motivación media, el nivel de motivación se obtuvo que el 50% con motivación media, según la variable satisfacción laboral el 53.8% revelaron nivel moderado, respecto a la variable satisfacción laboral se demuestra que 40% muestran un nivel intermedio con respecto relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas.

Con respecto a las bases teóricas utilizadas en este estudio, relación a la variable motivación, partimos por el concepto de Chiavenato (2000) que conceptualizó a la motivación como una causa psicológica, que se forman con las condiciones, creencias, distintivo y la enseñanza. La motivación en cada individuo existe diferencia porque las necesidades también son diferentes y causan patrones de conducta. Los individuos también difieren de su capacidad para alcanzar los objetivos y valores sociales que cambian con el tiempo provocando procesos dinámicos en el comportamiento humano. Por otro lado, Kontz y Wehrich (2006) se centraron en sus teorías de las motivaciones humanas, que se establecen en impulsos, independientemente que son experiencias consientes o inconscientemente. Las necesidades prioritarias y secundarias son de vital importancia. Por supuesto las necesidades varían de persona en persona.

Del mismo modo, Porret (2010) afirmó que las motivaciones pueden entenderse como los factores que regulan, dirigen y sostienen la conducta

humana. El lugar del trabajo hace mención a la aspiración del individuo en realizar su tarea de la mejor manera que pueda hacer. Hellriegel y Slocum (2004) exploran a profundidad el concepto de la motivación y la definen como la fuerza que actúan dentro de una persona y se comporten de una determinada manera, dirigido hacia un objetivo. Por lo tanto, la motivación laboral, es un proceso regido por las fuerzas internas que actúan sobre él, dirigiendo, manteniendo conductas encaminadas a lograr algún tipo de motivación para retribuir sus propias necesidades, y de la misma manera esforzarse por alcanzar objetivos institucionales.

Según Arbaiza (2010) las teorías motivacionales se dividen en tres grupos que permiten estudiar a profundidad la conducta de los colaboradores en las instituciones, Esta hipótesis se centraliza en la necesidad de cada persona. La teoría del refuerzo, se basa en la conducta exitosa o fallida cuyos principales representantes son Thonmdike y Skinner. En esta diversidad, la eficiencia de un método se complementa entre sí; entonces es importante formular la teoría más adecuada ponerlos en práctica y servir como recurso y agrandar la posibilidad de que permanezcan organización que promueva la satisfacción de los empleados.

Según Chiavenato et. al (2000) la conducta tiene una causa y existe una relación causal entre la conducta, el patrimonio como el medioambiente tienen una influencia determinadamente en la conducta del individuo, este comportamiento proviene tanto de fuentes internas y externas. La conducta está motivada, toda la conducta humana tiene un propósito, La conducta no es aleatoria ni accidental; siempre está en el objetivo y todas las conductas tienen impulsos. deseos, necesidades, expresiones que muestran las razones de conducta. El comportamiento no es espontáneo, ni carece de propósito incluido, o aparente que se explique. El resultado alcanza alterar infinitamente, porque depende de las necesidades y conocimiento de cada individuo, así como se percibe el estímulo.

Para Chiavenato (2000), mencionó que el ciclo de la motivación comienza porque aparece una obligación, un fuerza dinámica y persistente que conduce a la conducta. Cuando surge una escasez se perturba la fase de equilibrio del cuerpo y se crea una situación de estrés, obligando a las personas a exponer una conducta o acción que alivie la sensatez y que lo libere por la desobediencia

y la perturbación. Si la actitud es eficaz, la persona llega a satisfacer las necesidades personales y se alivia la tensión que resulte cuando las necesidades estén satisfechas, el cuerpo vuelve a su estado de equilibrio anterior.

Siguiendo la misma premisa Chiavenato (2000) define que una necesidad es satisfecha deja de ser una motivación para la conducta, porque ya no causa tensión o insatisfacción. Por otro lado, el agrado de otra necesidad insatisfecha puede disminuir y tranquilizar la intensidad insatisfecha. La motivación del individuo es frecuente y el comportamiento es una evolución constante de solución, dificultades y complacencia de exigencias que surgen con el tiempo.

Por otro lado, Urcola (2010) define que la motivación extrínseca como la motivación que proviene externamente del individuo y se apoya en la base de recompensa ofrecidas como salario, ascensos, reconocimientos, seguridad, preparación, sanciones como despidos, llamadas de atención, traslado a otra sede, etc. A la primera lo llamamos motivaciones extrínsecas positivas y a las segundas, motivaciones extrínsecas negativas.

Según Dubrin (2003) mencionó que es un poderoso motivador y esforzarse por lograrlo es una necesidad humana normal y es efectivo porque la mayor parte de empleados sienten que no reciben suficiente reconocimiento. Varios estudios muestran que los empleados tienden a ver al salario como algo a lo que tienen derecho, mientras que ven el reconocimiento como un regalo. Una de las mejores cosas es utilizar el aprecio incluido a los elogios como motivación, ya que es económico, gratuito pero poderoso. En este caso el reconocimiento significa un enorme rendimiento en la inversión, en comparación con el reconocimiento monetario. Los siguientes aspectos que ayudarán a entender e implementar los programas de recompensas y reconocimientos: (1) Retribuir es una parte importante del reconocimiento. (2) La alabanza es una de las formas más fuertes del reconocimiento. (3) Los programas de recompensas y reconocimientos deben estar relacionados con los propósitos institucionales. (4) Proporcionar retroalimentación a los colaboradores con formas valiosas y útiles recompensas. (5) Es importante evaluar la eficacia de los programas de recompensas y reconocimientos.

Según Chiavenato (2005) definió que los incentivos y estímulos, son compensaciones que una organización retribuye a sus empleados. Como parte de las aportaciones, las recompensas tienen un valor de gran utilidad para los empleados ya que se diferencian de uno a los otros, lo que funciona para uno, no puede ser útil para otros. Las bonificaciones se utilizan para demostrar consideraciones a los empleados porque las organizaciones recompensan a sus empleados de la manera más efectiva por su mejor desempeño. Cabe indicar que la eficiente utilización de los planes de estímulos se manifiesta en la estabilidad de la institución, ya que los individuos y las instituciones indagan y eligen entre sí, por tanto, las personas encontrarán las organizaciones que mejor satisfaga sus necesidades y sus objetivos, y las organizaciones encontrarán a las personas adecuadas que compensen sus expectativas.

Por otro lado, Robbins y Judge (2013) definieron que el desempeño de tareas como funciones, obligaciones y responsabilidades para contribuir en la elaboración de bienes, servicios en el desarrollo de sus funciones. Esto incluye la mayoría de tareas en una descripción del trabajo tradicional. La mayoría de los gerentes creen que el buen desempeño empieza en las tareas y evitando la falta de productividad, si una persona se desarrolla bien en sus tareas básicas del puesto, pero si es grosero y agresivo con sus compañeros, esto no se considera un buen desempeño. Por otro lado, las personas que en la mayoría de las organizaciones se consideran buenos empleados, incluso los compañeros de trabajo lo consideran lo más agradables y alegres, no son buenos empleados si no pueden realizar las tareas básicas.

Para Chiavenato (2005) definió las relaciones interpersonales como las relaciones entre los individuos de la organización y que grado de voluntad que existe entre dicha relación, independientemente si las personas trabajan aisladamente unas de otras, o en grupos de trabajo a través de una interacción interpersonal. Comprender a los demás, saber escuchar, cooperar e interactuar, rodearse de un grupo de personas y mantener con ellas relaciones muy cordiales.

A la vez, Robbins y Judge (2013) definieron como la rotación dentro de la institución es una de las razones por al que una organización obtiene una

buena puntuación como buen lugar de trabajo. Aunque la rotación de puestos se considera como una actividad para los obreros, muchas organizaciones la utilizan con los nuevos gerentes para brindarles una visión holística del negocio. La rotación laboral tiene varios beneficios que puede reducir el aburrimiento, aumentar la motivación y ayudar a las personas a percibir como su desempeño contribuye a los objetivos. Una ventaja indirecta es que los trabajadores más calificados brindarán más blandura para planificar las actividades, acomodarse a los cambios y cubrir las plazas vacantes. La rotación de puestos también puede ser perjudicial, ya que los miembros del equipo de trabajo tienen que adaptarse al nuevo empleado, y los gerentes dedicarles más tiempo a responder preguntas y supervisar el trabajo de los nuevos transferidos.

Según la Ley de productividad, artículo sexto, se hace mención que el salario para efectos legales son los importes que percibe el colaborador por su trabajo, puede ser como pago o recompensa independientemente de la manera que se le otorgue, siempre y cuando se encuentre a disposición de la empresa. Los alimentos otorgados al trabajador (necesidad de alimento) serán reembolsados por este concepto a un proveedor o directamente al trabajador.

Para Porret (2010) mencionó que la comunicación es la forma de comunicarse con otros, utilizando ideas, hechos, pensamientos o acciones para buscar reacciones posteriores. De manera similar Robbins y Judge (2013) mencionaron que el diálogo incentiva la motivación porque explica a los empleados como lo hizo, que tan bien se hizo y que medidas a tomar para optimizar el desempeño. La comunicación en un entorno empresarial y radica en el proceso de envío y recibimiento del mensaje en organizaciones complejas, que pueden desarrollarse internamente entre las organizaciones. La eficiencia y el buen desempeño de una empresa depende enteramente de una buena comunicación organizacional.

Por otro lado, Chiavenato (2000) definió a la decisión tomada como respuesta a una dificultad, es expresar, cuando todavía existe un problema, es que cuando existe una brecha entre el estado de cosas actuales, por lo que es necesario considerar opciones de solución. Por lo general la información proviene de varias fuentes y es necesario solucionarlos, procesarlos e

interpretarlos. Indistintamente a desarrollar opciones para calcular los beneficios y pérdidas. Los modelos para la toma de decisiones racionales, narran como deben comportarse las personas para maximizar un resultado determinado; se basan en una serie de supuestos, incluido el que tome las decisiones tiene información completa puede identificar todas las opciones con la mayor utilidad.

Para Robbins y Judge (2013) definieron la capacitación como algo que abarca todo, desde la enseñanza de habilidades básicas hasta la enseñanza de cursos avanzados bajo la guía de gerentes.

Por otro lado, Mínguez (2003) definió que el formador de la capacitación debe adaptar el método utilizado a sus objetivos, sin olvidar las necesidades de los formados. Pero de cualquier forma y en ocasiones, hay que dejar a un lado los objetivos de enseñanza y centrarse en las necesidades reales de aprendizaje. Al fin y al cabo, los objetivos fueron redactados a priori, conocer directamente a los que aprenden. Y todos nos podemos equivocarnos, los formadores debemos decidir cuánto se va a trabajar. Individualmente, por parejas, por tríos, en doble pareja y en triple pareja, estos son las cinco modalidades de trabajo más utilizados en la formación empresarial, sin contar el trabajo de gran grupo donde participan a la vez.

Por otro lado, Porret (2010) sostiene que el trabajo en equipo es el resultado de las habilidades organizativas que poseen los grupos autónomos. El equipo de trabajo es un grupo cuyos miembros crean sinergia positiva al coordinar esfuerzos y comprometerse al trabajo de manera colectiva. El triunfo de las compañías pende de la armonía, diálogo y compromiso de los empleados. Cuando se trabaja en equipo, las actividades son más rápidas y eficientes.

De acuerdo a Stoner (1994) definió al desempeño laboral como la forma en que integrantes una institución desarrollan su trabajo de forma eficaz, con la finalidad de lograr objetivos en conjunto, respetando normas establecidas.

Para Chiavenato (2011) definió que el desempeño como la eficiencia de las personas que trabajan en la organización, necesarias para que la organización funcione con excelente trabajo y satisfacción laboral, es necesario tener al menos, algunos conocimientos para probar el rendimiento. El objetivo

del proceso de control es ajustar las operaciones a ciertos estándares establecidos y trabajar en base a la información recibida. La observación o prueba del desempeño o del resultado, tiene como objetivo obtener información precisa sobre lo que se está controlando.

Para Gutiérrez y Dionicio (2014) definen el concepto de rendimiento profesional al esfuerzo individual impulsado por los talentos y destrezas de los individuos, así como las apreciaciones sobre los roles que deben desempeñar en las organizaciones.

De la misma forma, Queipo y Useche (2002) definieron al desempeño como la actuación de los trabajadores con la intención de medir esfuerzos para lograr alcanzar metas establecidas y crear estrategias personales para el logro de los objetivos.

Según Chiavenato (2005), mencionó a la evaluación como un conocimiento activo porque las instituciones evalúan permanente a los trabajadores de manera permanente, de manera juiciosa o informal. La evaluación es una habilidad de gestión precisas para las actividades administrativas. Dependiendo del tipo problema identificado, las evaluaciones de desempeño puede ayudar a identificar y desenvolver estrategias de trabajo que compensen las necesidades de la institución.

Para Locke y Latham (1985) mencionan que las metas conllevan al esfuerzo que una persona puede lograr alcanzar. Locke afirmó que el propósito de alcanzar objetivos es primordial poder de motivo. El logro de los objetivos es significativo, porque causan y guían nuestras acciones y alientan a esforzarnos lo mejor que podamos. Los objetivos pueden tener múltiples actividades. Centran el esmero y la trabajo priorizando las tareas, movilizand o esfuerzos, aumentando la perseverancia y ayudando a desarrollar habilidades. El establecimiento de metas que sean realmente útiles, los propósitos deben ser determinadas, dificultosos y provocadores, pero asequibles. Además, existe un elemento importante la redistribución que se debe brindar para maximizar su desempeño.

Por otro lado, Alles (2008) indicó que la satisfacción laboral es una colección de emociones e impresiones que benefician y/o perjudican a partir de los empleados valoran su trabajo. Es una condición emocional, un sentimiento de gusto o disgusto por algo. Tender una relación cercana con su entorno cultural y social y ver si funcionan sus creencias en su medio ambiente.

Bajo el mismo contexto Arbaiza (2010) definió que la satisfacción laboral depende de las cualidades de empleados hacia el medio ambiente. Asimismo, la satisfacción laboral motiva a un individuo a portarse de una manera adecuada.

Por otro lado, Bartle (2011) precisó que un plan de trabajo es un desarrollo: se redacta con el fin de proyectar actividades para un periodo determinado, primero para convencer a los que toman las decisiones de lo que se apruebe y luego como un documento guía de actividades realizadas durante ese periodo. Teniendo en cuenta el tiempo y esfuerzo necesarios para preparar el plan.

Del mismo modo Robbins y Judge (2013) definen la efectividad como el nivel de aceptación alcanzando por la solución final, que a su vez se atribuye al equipo. El efecto compensa con creces la pérdida de la eficiencia. Las habilidades laborales tienen muchos esclarecimientos diferentes en torno a las competencias laborales.

Por otro lado, Alles (2008) mencionó que las habilidades se refieren a rasgos de personalidad, que se traducen en conductas que conducen a un desempeño exitoso en el trabajo. En pocas palabras, las habilidades laborales se relacionan al conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades que admiten a los empleados desarrollarse con eficacia y éxito en el trabajo que realizan.

Del mismo modo Celis (2016) define que alcanzar metas es uno de los caminos, que nos llevan a la felicidad, la satisfacción, autorrealización y vivir como queramos. Un buen ejemplo es la empresa o entidad que fácil y rápidamente llega a la final, logrando sus objetivos, mientras ve a otras empresas simplemente vivir el momento e intervenir cuando es necesario, pero

sin ningún cuando llegan al punto de crecimiento es completamente limitado, pero a la hora de alcanzar los objetivos, es lo importante tener claro que los resultados queremos conseguir.

Por otro lado, Blanco (2008) define que el plan de desarrollo profesional, es un sistema estructurado de promoción interna, que combina combine periodos de rotación en diversos puestos con programas específicos de formación y de tutorías previa aclaración de las condiciones para su ingreso y un sistema de evaluación del desempeño potencial de cada miembro.

Según el Decreto legislativo N° 713, en su artículo 10 menciona que la licencia es un derecho que disfruta todo trabajador después de cumplir ciertas condiciones. Las disposiciones especiales indican que son treinta días de descanso remunerado por año trabajado. El pago de vacaciones se realiza después de cada año trabajado de manera interrumpida completo de servicios. El pago de vacaciones se realizará antes de que inicie del descanso del empleado y aparecerá en la planilla como en la Boleta de Pago.

Según Chiavenato (1992) cita a Litwin (1971) señaló que el ambiente de trabajo ha sido largamente discutido por diversos autores, quienes lo definen como características del entorno de la organización percibidas y/o habitadas a los integrantes y que recae en su comportamiento.

Para Elera (2009) afirmó que el clima organizacional está centra en las características de cada organización y que afecta en el comportamiento de los empleados. Asimismo, considera que el comportamiento organizacional es el producto de factores que influyen a que los trabajadores se conciban orgullosos e reconocidos con la organización.

Según Goncalves (1997) consideró que, de todas las aproximaciones al concepto de clima organizacional, las útiles es aquella que considera como elemento esencial las percepciones de los empleados sobre las estructuras y procesos que tiene lugar en un determinado ambiente de trabajo. Sin duda uno de los elementos significativos que inciden en la capacidad de los empleados en

su entorno, debe de ser confortable, sentirse seguro, libre de mecanismos excesivos de supervisión, control o seguimiento y proporcionar cierta movilidad entendida como libertad. Si el movimiento humanista señaló la importancia para compensar las insuficiencias de los trabajadores dentro de una organización para aumentar la efectividad y la capacidad, por tanto, los patrones y grupos que caracterizan la calidad de vida laboral serán refutados dentro de la misma dirección

Asimismo, según este enfoque Chiavenato (2000) afirmó que la motivación es una fase psicológico esencial, que, unido con las actitudes, las opiniones, la personalidad y el aprendizaje, son de naturalezas primordial para entender la conducta humana. La motivación de cada uno es diferente, porque las necesidades varían de persona a persona y conducen a patrones de comportamiento diferentes.

Para Stoner (1994) afirmó que la ocupación de trabajo es la manera en que los integrantes de la institución laboran eficientemente, con la finalidad de lograr objetivos comunes, mientras se adhieren a las reglas básicas establecidos dentro de la organización.

Según Hernández (2014) señala a un conjunto de procedimientos que describen actividades o acciones diseñadas con la finalidad medir las variables y demostrar los datos obtenidos

Finalmente, Balestrini (2006) precisó que la operacionalización de una variable, significa la selección de indicadores de contenidos, en función a la importancia otorgada a la variable de estudio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

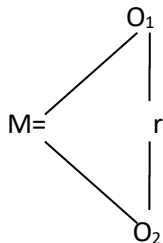
3.1.1. Tipo de investigación

La metodología de esta investigación es de tipo básico. Según manifestaron Hernández, Fernández y Baptista et. al. (2014) las variables tienen características que varían y la modificación se puedan medir y ser observables.

Para Hernández (2014) el concepto de diseño, hace referencia a un plan o estrategia elaborada para recoger los datos requeridos. Los niveles de estudio están relacionados descriptivamente correlacional y existen diferentes niveles de investigación: explicativa, exploratoria, descriptiva, correlacionales.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, transversal y descriptivo-correlacional, para Hernández (2014), las variables no se maniobran deliberadamente ya que están basados en la investigación de fenómenos o sucesos de manera natural para luego ser analizados.



M = muestra de los trabajadores

O1= Observación de la variable motivación

O2= Observación de desempeño laboral

r = relación entre categorías

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Motivación

Definición conceptual: Motivación se fundamenta en el proceso psíquico del individuo ya que, unida con las actitudes, opiniones, personalidad y aprendizaje, son considerados como los componentes principales para entender el comportamiento humano. Chiavenato (2000).

Definición operacional: fue medida mediante una encuesta de motivación laboral, compuesta de 20 interrogaciones divididos en 3 extensiones: motivación intrínseca (5 preguntas), motivación extrínseca (5 preguntas) comunicación (5 preguntas) y liderazgo (5 preguntas), desarrolladas a través de la escala de Likert (Anexo 1).

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición conceptual: El desempeño laboral es considerado en la organización al grupo que trabajan de manera eficazmente, para lograr los objetivos comunes, bajo reglas predeterminadas. Stoner (2007).

Definición operacional: fue evaluado a través de un cuestionario de desempeño laboral constituido de 15 interrogantes, divididas en 3 dimensiones: satisfacción laboral, competencias laborales y condiciones laborales, con 5 consultas s través de la escala de Likert (Anexo 2).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

De acuerdo a la concepción de Balestrini (2006) la población de está constituido por grupos personas, objetos o elementos participantes en determinadas características los cuales pueden ser estudiadas. En este trabajo, se seleccionó a 30 trabajadores administrativos de una entidad pública.

Criterio de inclusión: empleados de la sede administrativa que aceptaron ser partícipes en la mencionada encuesta.

Criterio de exclusión: trabajadores administrativos no quisieron ser partícipes de la encuesta.

3.3.2 Muestra:

Estuvo compuesta por 45 trabajadores administrativos, ya que, de acuerdo a Hernández (2014) el tamaño de la muestra comprende a un subconjunto de la población de estudio cuyo proceso es la recolección de datos, los cuales deben de estar definidas y delimitadas con precisión la muestra que representa en la población.

3.3.3. Muestreo

Según Zorrilla y Torres (1992) el muestreo es instrumento principal de la investigación científica, siendo la intención de establecer una muestra representativa de la población. El muestreo son operaciones o formas mediante el cual se pueden realizar divulgaciones sobre una determinada población. Este estudio se lleva a cabo utilizando una muestra representativa de trabajadores, tal como lo plantea Namakforoosh (2006) todos los elementos de la muestra de la población se seleccionan según el estricto criterio personal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

En la investigación es primordial efectuar la recolección de datos, ya que se considera como un proceso básico para el éxito de los resultados. El proceso fue llevado a cabo de manera prudente para la recopilación de datos según sea el tipo de la investigación. Según Alfaro (2011) considera que la técnica se desarrolla con la finalidad de obtener datos, cuya opinión le interesa al investigador.

En este trabajo la encuesta fue la técnica y cuestionario en escala Likert, considerados como los métodos de medición mejor utilizados para a partir de la muestra de estudio Pineda, Alvarado y Canales (1994), para explicar la relación de motivación y desempeño laboral, las encuestas están respaldadas por una ficha técnica (Anexo 3) y juicio de expertos (Anexo 4).

Validez

Se obtiene a través de la contrastación y el comentario del producto, con el propósito de entender o consensuar la aceptación verídicos o próximos a la verdad. Para llegar a ello fue preciso la revisión de los cuestionarios por el juicio de expertos con la finalidad de no cometer errores en su validación, para que la medición sea eficaz si mide según la finalidad para el cual esté destinado Bernal (2006) (Anexo 5).

Confiabilidad

De acuerdo con Ruiz Bolívar, (2002) la confiabilidad se utilizó para probar la validez del cuestionario (escala de Likert), que mide el nivel de contestaciones adquiridas en la aplicación de los instrumentos que son muy independiente a las personas que lo utilizan. Los resultados se obtuvieron a través del coeficiente alfa de Cronbach, que estableció el nivel de reciprocidad de ítems de los instrumentos utilizados (Anexo 6).

Se puede observar en el anexo 6, que la fiabilidad de la variable motivación es 0,723 y desempeño laboral 0.709, se evidencia que hay relación interna entre variables, por lo que se puede afirmar que la confiabilidad de las herramientas es positiva.

3.5 Procedimientos

Este estudio quedó sostenido por el acopio de la encuesta verificable, la fase de inició fue con la entrega del permiso por la Dirección Ejecutiva y jefes de Oficinas, dándoles a conocer la finalidad del trabajo de investigación y el con el compromiso de otorgarlos los resultados obtenidos.

Asimismo, una vez gestionado los permisos, se dieron los alcances a los participantes a cerca del propósito de la encuesta y posteriormente se procedió a aplicar los cuestionarios, no habiendo presentado inconveniente alguno.

3.6 Método de análisis de datos

Sobre los cuestionarios de ambas variables, la encuesta obtenida fue usada hacia análisis de los documentos, primero organizar los datos en Excel, consolidado del total de respuestas, registrar la información en el programa estadístico SPSS v22 para las variables y dimensiones utilizadas, luego el cálculo del Rho de Spearman. Los resultados permitieron el análisis y definición de forma descriptiva, tal como se aprecian en los gráficos de barra. Dicha información recolectada permitirá conocer la validez de las hipótesis propuestas.

3.7 Aspectos éticos

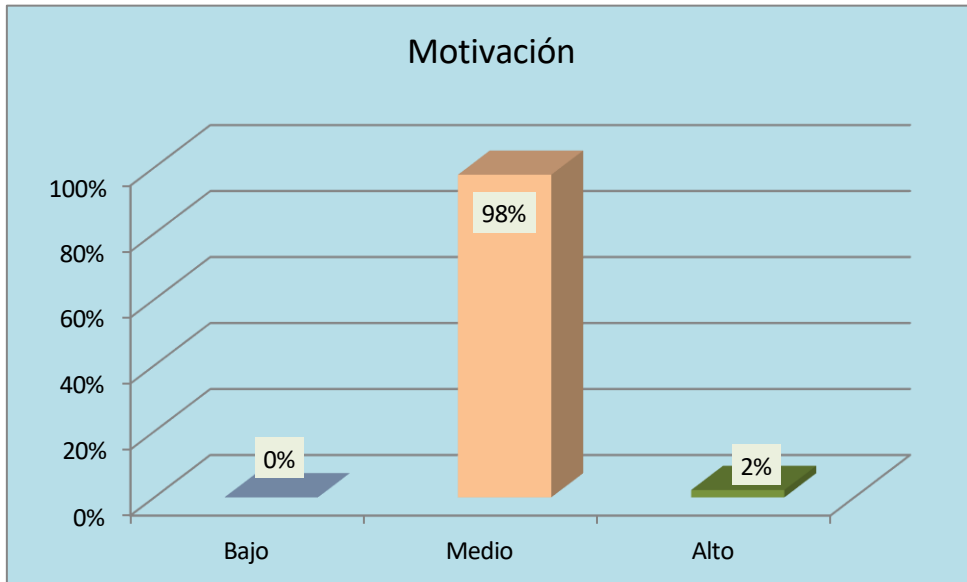
Según las formalidades en ésta estudio, se han utilizado los criterios APA determinada de acuerdo a la guía de investigación de la Casa de Estudios, respetado la propiedad intelectual de los autores según bibliografía. La finalidad es cuidar la reputación académica y reputación, impidiendo cometer infracciones como el plagio en el desarrollo de este trabajo, evitando perjudicar a la universidad. Se empleó con la aprobación informado de aquellos que participaron en las encuestas, manteniendo el anonimato y guardando así los instrumentos.

IV. RESULTADOS

Descripción de los resultados

Figura 1.

Distribución de frecuencias de la variable motivación

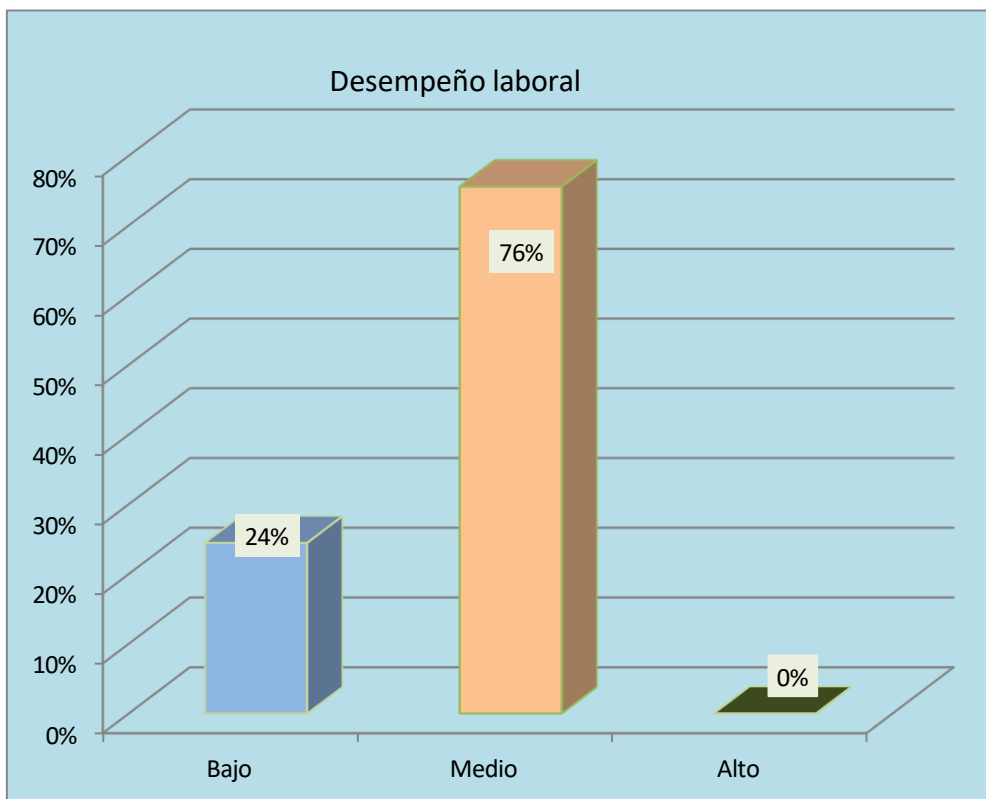


Nota: SPS v22

Analizando la figura 1, de acuerdo al resultados de la variable motivación se observó que ninguno presenta nivel bajo, el 98% de los encuestados cuentan con nivel intermedio, mientras el 2% un nivel alto del conocimiento de la variable.

Figura 2.

Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral

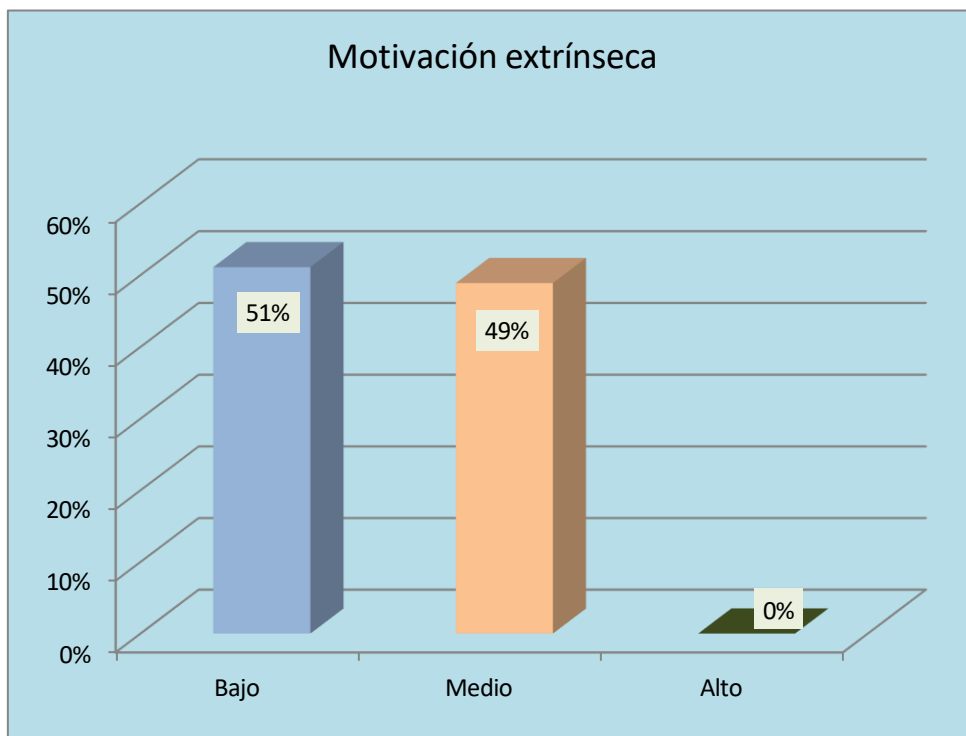


Nota: SPS v22

Acorde a la figura 2, en base a los resultados se observa que un 24% de los participantes presentan niveles bajos de desempeño, el 76% presentaron un nivel medio, mientras ninguno un nivel alto.

Figura 3.

Distribución de frecuencias de la dimensión motivación extrínseca

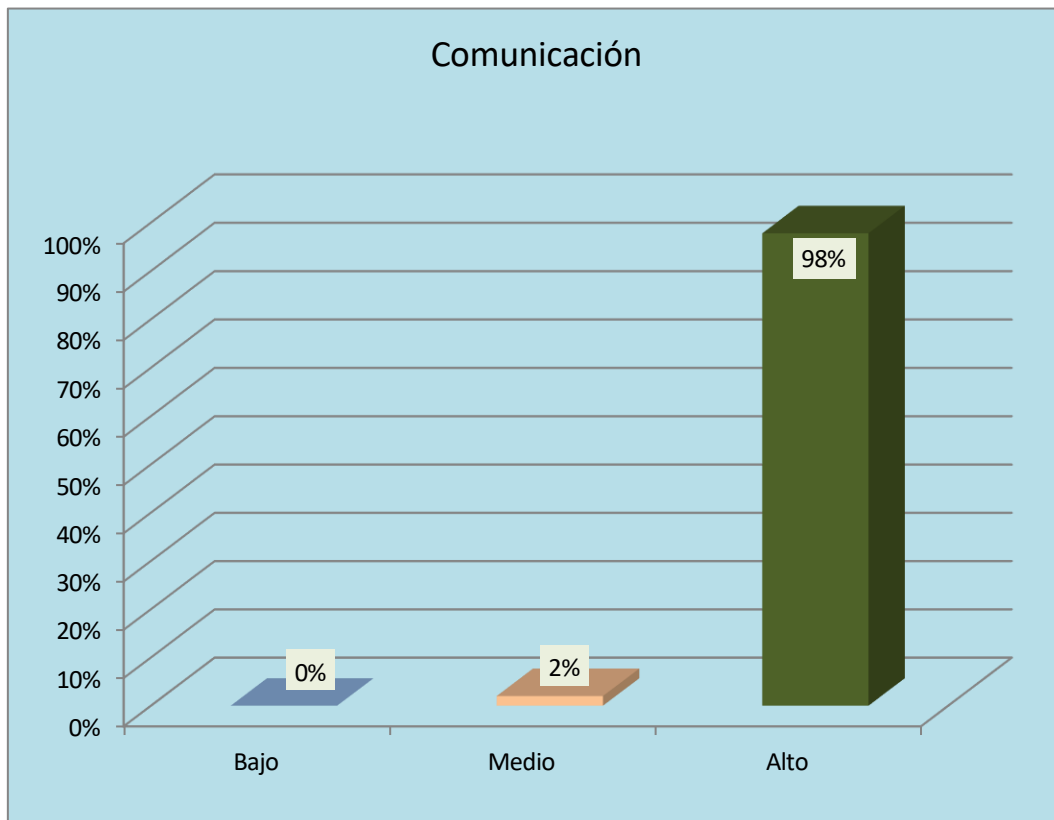


Nota: SPS v22

Observando la figura 3, el 51% de participantes resultaron con un nivel bajo, el 49% presentan un nivel medio, y ninguno declaró tener un nivel alto.

Figura 4.

Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación

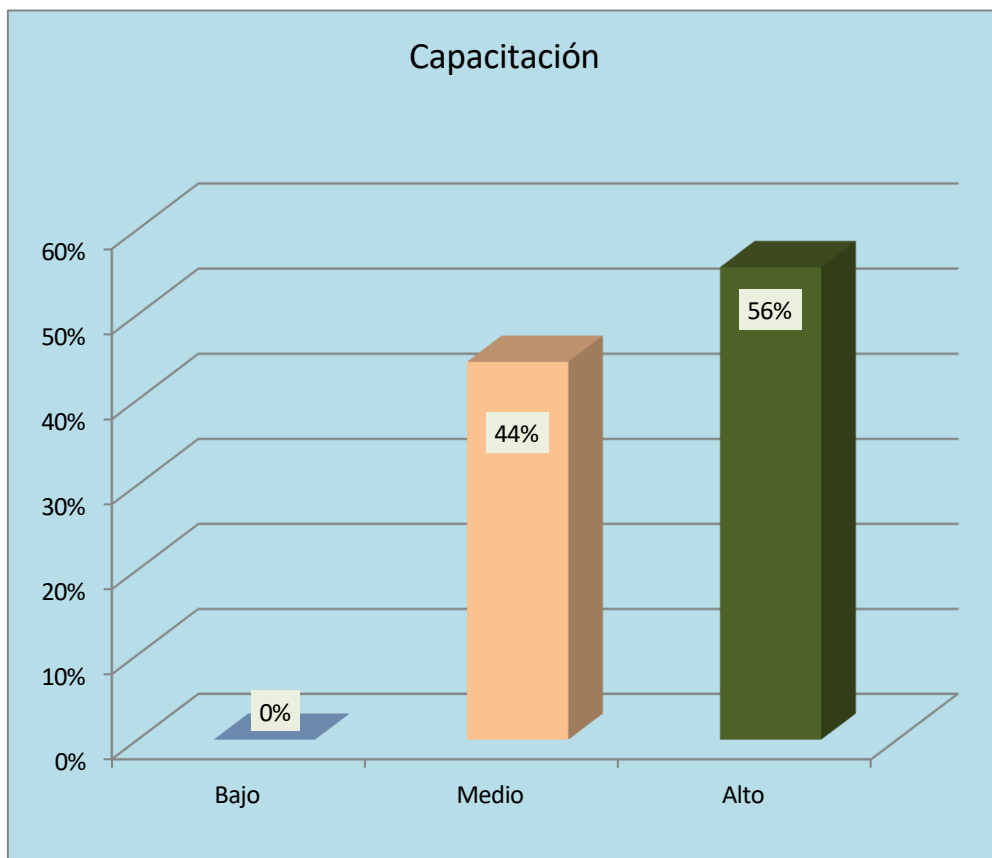


Nota: SPS v22

Evidenciando los números en la figura 4, de acuerdo a la dimensión comunicación, el 2% reveló obtener un nivel medio y el 98% un nivel alto, mientras ninguno un nivel bajo.

Figura 5.

Distribución de frecuencias de la dimensión capacitación

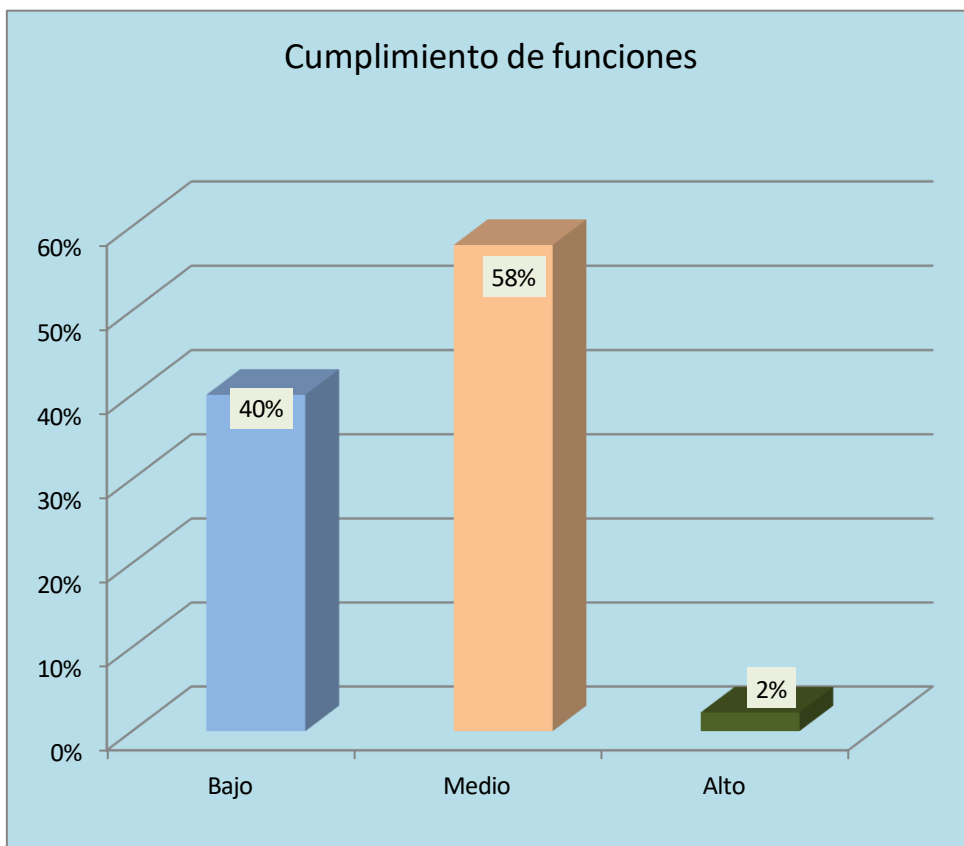


Nota: SPS v22

Evaluando a la figura 5, se aprecia que ninguno manifestó tener nivel bajo de percepción de capacitación, el 44% de los encuestados presentan nivel medio, mientras que el 56% tiene nivel alto.

Figura 6.

Distribución de frecuencias de la dimensión cumplimiento de funciones

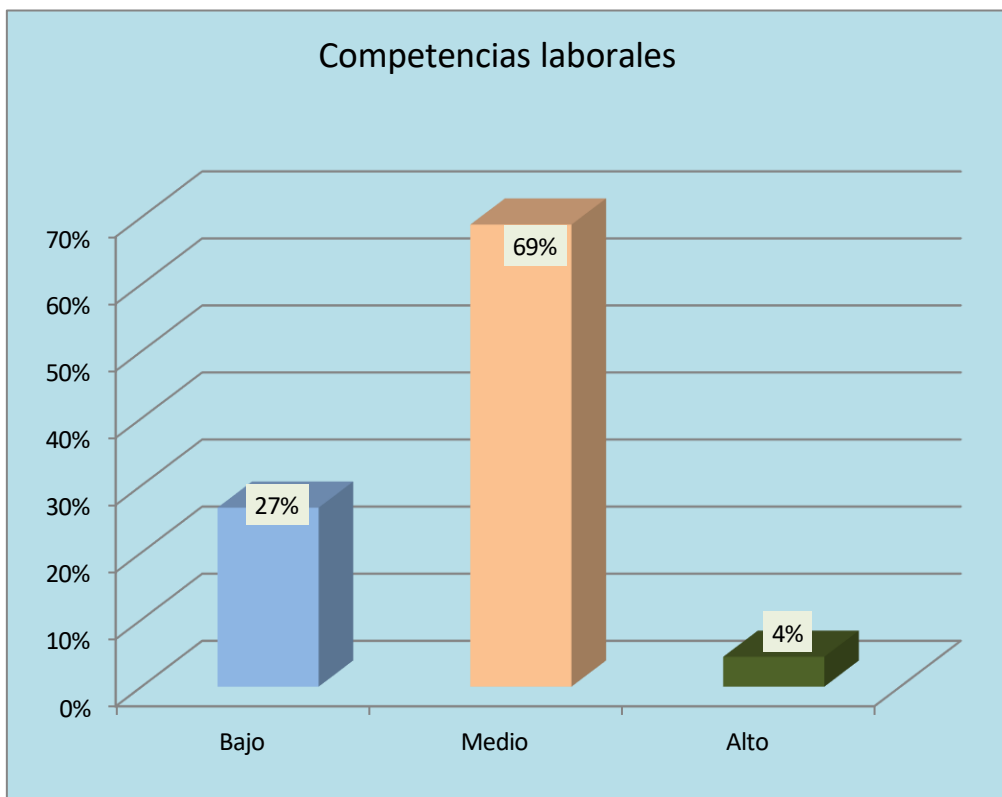


Nota: SPS v22

Verificando los datos de la figura 6, la dimensión cumplimientos de funciones se observa que el 40% tienen nivel bajo, el 58% un nivel medio y el 2% declaró que tiene nivel alto.

Figura 7.

Distribución de frecuencias de la dimensión competencias laborales

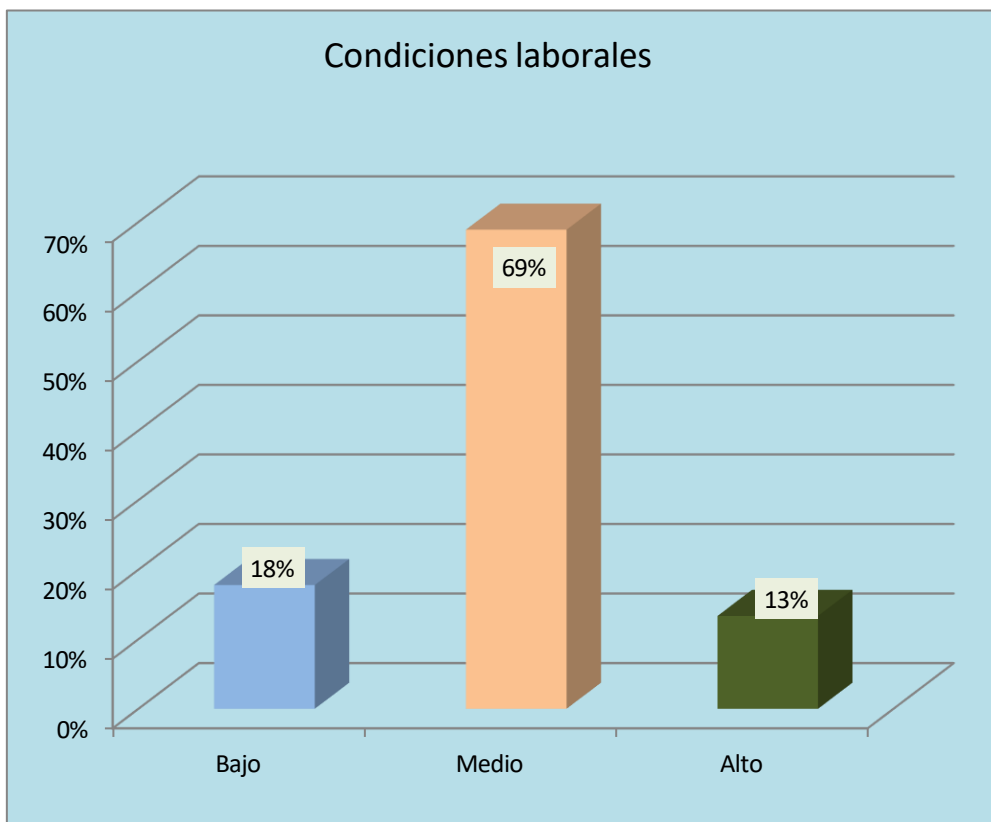


Nota: SPS v22

Analizando a la figura 7 de la dimensión competencias laborales, el 27% de los encuestados tiene un nivel bajo, el 69% nivel medio, mientras que el 4% un nivel alto.

Figura 8.

Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones laborales



Nota: SPS v22

Por último, de acuerdo a la figura 8, respecto a los resultados, el 18% presenta un nivel bajo, el 69% nivel medio y 13% un nivel alto de la percepción de dimensión condiciones laborales .

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral.

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 1. Correlación y significación de las variables motivación y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Motivación	Coefficiente de correlación	0.372*
	Sig. (bilateral)	0.012
Rho de Spearman	N	45

Nota: SPS v22

Respecto a la tabla 9, se aprecia que el valor sig. fue $0,012 < 0,05$, determinando que existe un nivel de correlación, además tienen un factor de relación de 0.372, se afirma que la relación es efectiva y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación no significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

Ha: Existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos

Tabla 2. Correlación de la dimensión motivación extrínseca y desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)
		0.654**
		0.000
Rho de Spearman		N
		45

Nota: SPS v22

De acuerdo a la tabla 10, se aprecia que el valor sig. es de 0.000 y p valor < 0.05 , la prueba, ya que el coeficiente de Spearman $r=0.654^{**}$, se afirma que hay una relación baja, por tanto, se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Ha: Existe relación significativa comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores

Tabla 3. Correlación de la dimensión comunicación y desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Comunicación	-0.176
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.247
Rho de Spearman	N	45

Nota: SPS v22

En la Tabla 11, el valor sig. fue de 0.247 y p valor de 0.05, el coeficiente de Spearman de -0.176, se muestra una correlación inversa, se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Ha: Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 4. Correlación de la dimensión capacitación y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Capacitación	Coefficiente de correlación	0.072
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	0.637
	N	45

Nota: SPS v22

En las cifras mostradas en la tabla 12, la prueba muestra que el valor sig. fue 0.637 y p valor < 0.05, se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0.072, lo que evidencia existe correlación entre ambas variables, se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al desarrollo de este trabajo, que era establecer la relación entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Villa el Salvador, Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016. Se comprueba que, en relación a la hipótesis general, los resultados encontrados en esta investigación fue que se obtuvo el valor de $Rho = 0.372$, y el p valor es menor que 0.05, lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Donde se afirma que existe una correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución pública. Los resultados presentados en estudio realizado en el servicio de Laboratorio de un hospital público, mantiene cierta relación al estudio realizado, demostrando que existe una relación significativa con el *5% de probabilidad ya que el valor $Rho = 0.047$ y p valor menor <0.05 , afirmando que existe relación entre las variables.

En relación a la primera hipótesis específica dimensión motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución pública, los resultados hallados en este estudio, logró que el coeficiente de Rho Spearman de 0.654^{**} con un nivel de significancia de 0.00 resultando una correlación positiva, con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

De acuerdo a la segunda hipótesis específica de comunicación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución pública, el resultado que se obtuvo fue coeficiente de Rho Spearman $r = -0,176$ y el p valor es menor que 0.05, con un nivel de significancia 0,247, se evidencia que hay correlación inversa y se rechaza la hipótesis nula, el cual se evidencia que un 98% de los trabajadores manifiestan que no existe comunicación fluida con los superiores.

Por último, de acuerdo a la tercera hipótesis específica, la dimensión capacitación y la variable desempeño laboral de una institución pública, los resultados obtenidos fue el coeficiente de Rho Spearman $r = 0,072$, con un nivel de significancia 0,6375 y p valor <0.05 , se afirma que existe una relación significativa, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Finalmente, según los resultados obtenidos se puede afirmar que se ha cumplido con los objetivos del presente trabajo de investigación y se reitera la necesidad de incrementar el nivel de motivación hacia los trabajadores, puesto que mientras más alto es el nivel de motivación del trabajador, más alto será su desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según resultados, se afirma que existe relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución pública, debido a que el valor de Rho de Spearman es 0.372* y el p valor < 0.05, entonces acepta la hipótesis alterna.

Segunda: De acuerdo a los resultados, se asevera que existe una relación significativa entre las dimensiones motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución pública, debido que el resultado del valor Rho de Spearman es 0.654* y el p valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: De los resultados obtenidos, se concluye que existe una correlación inversa y se evidencia una negatividad entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución pública, debido a que el valor Rho de Spearman es -0.176 y $p < 0.05$, por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Cuarta: Por último, tomando en cuenta los resultados de la prueba de correlación de $Rho=0.072$ y valor $p < 0.05$, se afirma que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución pública, con el cual se rechaza la hipótesis.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se propone a los Directivos otorguen reconocimientos a los trabajadores administrativos que se hayan destacado por su desempeño, a fin de que se sientan identificados con la institución, asimismo, se propone propiciar acciones que influyan en el logro de trabajo en equipo y por ende mejore las relaciones interpersonales entre los empleados y los jefes de Oficina.

Segunda: De acuerdo a la investigación, se propone establecer mecanismos de incentivos para los trabajadores administrativos, con la finalidad de que se sientan motivados y puedan mejorar desempeño a través del cumplimiento de metas.

Tercera: Se sugiere buscar mecanismos de mejoras en la comunicación, con la finalidad de que sea efectiva y eficaz entre los trabajadores y los directivos.

Cuarta: De acuerdo a la investigación se recomienda incrementar las capacitaciones y mejorar los ambientes laborales, para un mejor desempeño del personal administrativo, y así lograr alto índice de desempeño laboral para el beneficio de la institución y de sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Argentina: Granica.
- Arbaiza, L. (2010). *Inteligencia Emocional: bases y fundamentos*. Argentina. 1ª Edición, Editorial Cengage Learning.
- Araujo, M. y Leal M. (2006). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicos*. (Tesis). Venezuela.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Universidad Nacional Abierta. Venezuela. Recuperado de [http://dip.una.edu.ve/mae/metodologiall/paginas/Balestrini, % 20M%20Cap%20VI%20U2.pdf](http://dip.una.edu.ve/mae/metodologiall/paginas/Balestrini,%20M%20Cap%20VI%20U2.pdf).
- Baltodano, D. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Laboratorio del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral-ESSALUD, Lima 2014*. (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo.
- Bartle, P. (2011). *Orientaciones para preparar un plan de trabajo*. Recuperado de <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/pm-plns.htm>.
- Bernal, C. (2006). *“Metodología de la investigación”*. (2ª ed.). Colombia: Pearson.
- Blanco A. (2008). *Aprender a motivar*. Editorial Paidós.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. (2ª ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Celis, J. (2016). *Logros de objetivos*. Recuperado de <http://www.sebascelis.com/logro-de-objetivos/>.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Teoría General de la Administración* (8ª ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Cuaya, M. (2007). *Estudio de motivación y satisfacción laboral en la presidencia municipal de San Andrés Cholula – México*. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/cuaya_l_mt/capitulo_1.html
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de recursos humanos*. (7ª ed.). Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Dubrin, J. (2003). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Editorial Cengage Learning.
- Figueroa G. (2007). *Tesis: Impacto de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la unidad de atención y prevención de la violencia de la Fiscalía del distrito nacional. República Dominicana*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/impacto-motivacion-desempeno-laboral-empleados/impacto-motivacion-desempeno-laboral-empleados.pdf>.
- Guevara, A. y Montano, B. y Jauregui, C. (2011). *Capacitación y Satisfacción Organizacional como influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Los Halcones SAC. (Tesis) Universidad Tecnológica del Perú*.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional Sociedad Latinoamericana para la Calidad*. Recuperado de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADBD0000644/C1.pdf>.

- Gonzales, G. (2006). *Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales*. 5ta. Edición.
- Gutiérrez, M. y Dionicio, M. (2014). *Los regímenes laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina regional Lima del Instituto Nacional Penitenciario 2013*. (Tesis de Magíster) en Gestión Pública, Universidad César Vallejo.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Thompson Learning Editores. Décima edición.
- Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento organizacional*. Editorial Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010) *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Koontz H. y Weihrich H. (2006) *Administración de una perspectiva global*. (12ª ed.). México: McGraw-Hill
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas*. (2ª ed.): México: Mc Graw-Hill Educacion S.A.
- Mínguez, A. (2003). *El formador de la empresa*. España: Graficas Dehon
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2002). *La remuneración en el Perú*. Boletín de Economía Laboral 22-24. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadísticas/peel/el/BEL_22-24.pdf

- Nicholls, J. (1984). *Motivación y Logros*. Recuperado de <http://manuelgross.bligoo.com/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion-actualizado>
- Obed, D. (2012). *Elaboración de plan de capacitación*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion.shtml>.
- Pérez, M. (2009). *Necesidades motivacionales como factor clave en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica Milagrosa*. (Tesis) Venezuela.
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas: Manual para la Gestión del Capital Humano en las Organizaciones*. (4ª ed.). Madrid. ESIC.
- Queipo, B. y Useche, M. (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria*. Universidad de Zulia. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10º ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15º ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, V. (2006). *Dirección Moderna*. (4ª ed.). Madrid: ESIC.
- Sánchez, P. (2011). *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello. Estado Carabobo*. (Tesis) Venezuela. Recuperado de <http://es.slideshare.net/malenasan/motivacion-como-factor-determinante-en-el-desempeo-laboral-del-personal-administrativo-del-hospital-dr-adolfo-prince-lara>.

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. (6ª ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional: Impacto de las emociones*. México: Internacional Thomson Editores.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: visión universitaria.
- Urcola, J. (2010). *Dirigir personas fondos y formas*. (6ª ed.). Madrid.
- Uribe, V. (2010). *Estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo de la Universidad San Martín de Porras*. (Tesis). Recuperado de <http://tesislatioamericanas.info/index.php/record/view/33604>.
- Vásquez, S. (2006). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: (Tesis)* Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/Vásquez_ss.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de variable 1: Motivación

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición
Motivación extrínseca	Reconocimiento Recompensas o incentivos Relaciones interpersonales Rotación de personal Remuneración	1-10	Nunca=1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5
Comunicación	Toma de decisiones Comunicación descendente Comunicación ascendente	11-15	Nunca=1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5
Capacitación	Plan de capacitación Grado de capacitación Trabajo en equipo	16-20	Nunca=1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5

Anexo 2

Tabla de operacionalización de variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles rangos
Cumplimiento de funciones	Objetivos	1-5	Nunca=1	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)
	Meta		Casi nunca= 2	
	Satisfacción laboral		A veces= 3	
	Plan de trabajo		Casi siempre= 4	
	Eficiencia		Siempre= 5	
Competencias laborales	Habilidades	6-10	Nunca=1	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)
	Estándares de desempeño		Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	
	Desempeño de tareas			
Condiciones laborales	Desarrollo profesional	11-15	Nunca=1	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)
	Vacaciones		Casi nunca= 2	
	Clima laboral		A veces= 3	
	Ambiente laboral		Casi siempre= 4	
	Calidad de vida laboral		Siempre= 5	

Anexo 3

Instrumento de Recolección de Datos

Ficha técnica de Instrumento 1

Denominación:	Escala de Motivación
Autores:	Nadie
Adaptado por:	Ruth Paucar Manzanilla (2015)
Propósito:	Determinar el nivel de motivación de los trabajadores administrativos.
Administración:	Para trabajadores

Ficha técnica de Instrumento 2

Denominación:	Encuesta de Desempeño laboral
Autores:	Nadie
Adaptado por:	Ruth Paucar Manzanilla (2015)
Propósito:	Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos.
Administración:	Para trabajadores

Cuestionario motivación

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido tu colaboración. Marca con un aspa "X" la respuesta que consideres acertada con tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

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

Nº	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	1	2	3	4	5
1	¿Usted ha recibido reconocimiento por su buen desempeño laboral?					
2	Considera usted que el reconocimiento significa un enorme rendimiento en la inversión, en comparación de un bono efectivo.					
3	Ha recibido reconocimiento institucional por su buen desempeño laboral en la Red de Salud.					
4	Percibe incentivos por los servicios que contribuyen directamente al logro de objetivos.					
5	El buen desempeño de sus funciones es recompensado.					
6	La Alta Dirección promueve reuniones de confraternidad de los trabajadores de la Red de Salud.					
7	Considera que la relación laboral entre usted y su jefe inmediato es desarrollada con armonía.					
8	Considera que la rotación de personal favorece en el cumplimiento de objetivos.					
9	Su jefe inmediato tiene trato justo e igual con todos sus compañeros de la Red de Salud.					
10	Considera a la remuneración que percibe por sus servicios está de acuerdo a su producción.					
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
11	La alta dirección comunica a los trabajadores de las decisiones tomadas					
12	Los problemas influyen en el estado de ánimo de los directivos por lo que no permite una toma de decisiones efectivos					
13	¿La comunicación de las políticas, procedimientos y metas de los directivos a los subordinas es efectiva?					
14	Considera usted que la comunicación, de los subordinados a los directivos, facilita el acercamiento al diagnóstico de los problemas					
15	La dirección promueve la participación del personal con las sugerencias o quejas					
	DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
16	El Plan de Capacitación ha considerado temas de especialización en el trabajo para fortalecer el desempeño laboral.					
17	La capacitación de la institución favorece la especialización para el mejor desempeño de sus funciones.					
18	Con las capacitaciones de especialización se obtienen los resultados planificados.					
19	Los directivos favorecen la organización de trabajos en equipo.					
20	Las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente cuando se trabaja en equipo					

Cuestionario de desempeño laboral

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido tu colaboración. Marca con un aspa "X" la respuesta que consideres acertada con tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

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

Nº	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	1	2	3	4	5
1	Usted colabora con el cumplimiento de los objetivos trazados dentro de la Institución de Red de Salud					
2	Considera que el personal que labora en la Red de Salud es capaz de atender a todos los requerimientos de los 44 establecimientos de salud					
3	Alcanzar las metas establecidas le produce satisfacción laboral para el mejor desempeño					
4	El cumplimiento de su Plan de trabajo le produce satisfacción laboral					
5	Usted desarrolla con eficiencia sus labores dentro de la institución de la Red de Salud.					
	DIMENSIÓN: COMPETENCIAS LABORALES	1	2	3	4	5
6	Considera que las habilidades operativas para el logro de objetivos son reconocidas por los jefes de sus direcciones.					
7	Considera que las habilidades del personal de la Red de Salud son eficientes en el desempeño de sus tareas.					
8	Las habilidades del personal de la Red de Salud exceden los estándares en su desempeño frente a resolución de problemas.					
9	Es usted proactivo para el cumplimiento y el desempeño de sus funciones					
10	Considera que tiene conocimiento de los procedimientos y actividades de su puesto de trabajo.					
	DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES	1	2	3	4	5
11	¿Existe condiciones adecuadas para su desarrollo profesional en la Red de Salud que influyan en el desempeño de su trabajo?					
12	La programación de vacaciones responde a sus expectativas solicitadas.					
13	Los servidores de la Red de Salud sienten que el clima laboral es adecuado para un buen desempeño laboral.					
14	Considera usted que el ambiente laboral de trabajo es adecuado para el buen desempeño laborales.					
15	El grado de satisfacción laboral y bienestar físico es el apropiado.					

Anexo 4
Evaluación por juicio de experto I
variable 1

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación extrínseca							
1	¿Usted ha recibido reconocimiento por su buen desempeño laboral?	X		X		X		
2	Considera usted que el reconocimiento significa un enorme rendimiento en la inversión, en comparación de un bono efectivo	X		X		X		
3	Ha recibido reconocimiento institucional por su buen desempeño laboral en la Red de Salud.	X		X		X		
4	Percibe incentivos por los servicios que contribuyen directamente al logro de objetivos	X		X		X		
5	El buen desempeño de sus funciones es recompensado.	X		X		X		
6	La Alta Dirección promueve reuniones de confraternidad de los trabajadores de la Red de Salud.	X		X		X		
7	Considera que la relación laboral entre usted y su jefe inmediato es desarrollada con armonía	X		X		X		
8	Considera que la rotación de personal favorece en el cumplimiento de objetivos.	X		X		X		
9	Su jefe inmediato tiene trato justo e igual con todos sus compañeros de la Red de Salud	X		X		X		
10	Considera a la remuneración que percibe por sus servicios está de acuerdo a su producción	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación							

11	La alta dirección comunica a los trabajadores de las decisiones tomadas	X		X		X		
12	Los problemas influyen en el estado de ánimo de los directivos por lo que no permite una toma de decisiones efectivos	X		X		X		
13	¿La comunicación de las políticas, procedimientos y metas de los directivos a los subordinados es efectiva?	X		X		X		
14	Considera usted que la comunicación, de los subordinados a los directivos, facilita el acercamiento al diagnóstico de los problemas	X		X		X		
15	La dirección promueve la participación del personal con las sugerencias o quejas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El Plan de Capacitación ha considerado temas de especialización en el trabajo para fortalecer el desempeño laboral	X		X		X		
17	La capacitación de la institución favorece la especialización para el mejor desempeño de sus funciones	X		X		X		
18	Con las capacitaciones de especialización se obtienen los resultados planificados	X		X		X		
19	Los directivos favorecen la organización de trabajos en equipo	X		X		X		
20	Las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente cuando se trabaja en equipo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Jorge Luis Albarrán Gil D.N.I. N°10505950

Especialidad del validador: Magister en Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión
20 de enero 2016

Evaluación por juicio de experto I

variable 2

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Cumplimiento de funciones							
1	Usted colabora con el cumplimiento de los objetivos trazados dentro la Institución de Red de Salud	X		X		X		
2	Considera que el personal que labora en la Red de Salud es capaz de atender a todos los requerimientos de los 44 establecimientos de salud	X		X		X		
3	Alcanzar las metas establecidas le produce satisfacción laboral para el mejor desempeño	X		X		X		
4	El cumplimiento de su Plan de trabajo le produce satisfacción laboral	X		X		X		
5	Usted desarrolla con eficiencia sus laborales dentro de la institución de la Red de Salud.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Competencias Laborales							
6	Considera que las habilidades operativas para el logro de objetivos son reconocidas por los jefes de sus direcciones.	X		X		X		
7	Considera que las habilidades del personal de la Red de Salud son eficientes en el desempeño de sus tareas.	X		X		X		
8	Las habilidades del personal de la Red de Salud exceden los estándares en su desempeño frente a resolución de problemas	X		X		X		

9	Es usted proactivo para el cumplimiento y el desempeño de sus funciones	X		X		X		
10	Considera que tiene conocimiento de los procedimientos y actividades de su puesto de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Condiciones Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existe condiciones adecuadas para su desarrollo profesional en la Red de Salud que influyan en el desempeño de su trabajo?	X		X		X		
12	La programación de vacaciones responde a sus expectativas solicitadas	X		X		X		
13	Los servidores de la Red de Salud sienten que el clima laboral es adecuado para un buen desempeño laboral	X		X		X		
14	Considera usted que el ambiente laboral de trabajo es adecuado para el buen desempeño laborales	X		X		X		
15	El grado de satisfacción laboral y bienestar físico es el apropiado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Jorge Luis Albarrán Gil D.N.I. N°10505950

Especialidad del validador: Magister en Educación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de enero 2016



Evaluación por juicio de experto II

Variable 1

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación extrínseca							
1	¿Usted ha recibido reconocimiento por su buen desempeño laboral?	X		X		X		
2	Considera usted que el reconocimiento significa un enorme rendimiento en la inversión, en comparación de un bono efectivo	X		X		X		
3	Ha recibido reconocimiento institucional por su buen desempeño laboral en la Red de Salud.	X		X		X		
4	Percibe incentivos por los servicios que contribuyen directamente al logro de objetivos	X		X		X		
5	El buen desempeño de sus funciones es recompensado.	X		X		X		
6	La Alta Dirección promueve reuniones de confraternidad de los trabajadores de la Red de Salud.	X		X		X		
7	Considera que la relación laboral entre usted y su jefe inmediato es desarrollada con armonía	X		X		X		
8	Considera que la rotación de personal favorece en el cumplimiento de objetivos.	X		X		X		
9	Su jefe inmediato tiene trato justo e igual con todos sus compañeros de la Red de Salud	X		X		X		
10	Considera a la remuneración que percibe por sus servicios está de acuerdo a su producción	X		X		X		

	DIMENSIÓN 2: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La alta dirección comunica a los trabajadores de las decisiones tomadas	X		X		X		
12	Los problemas influyen en el estado de ánimo de los directivos por lo que no permite una toma de decisiones efectivos	X		X		X		
13	¿La comunicación de las políticas, procedimientos y metas de los directivos a los subordinados es efectiva?	X		X		X		
14	Considera usted que la comunicación, de los subordinados a los directivos, facilita el acercamiento al diagnóstico de los problemas	X		X		X		
15	La dirección promueve la participación del personal con las sugerencias o quejas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El Plan de Capacitación ha considerado temas de especialización en el trabajo para fortalecer el desempeño laboral	X		X		X		
17	La capacitación de la institución favorece la especialización para el mejor desempeño de sus funciones	X		X		X		
18	Con las capacitaciones de especialización se obtienen los resultados planificados	X		X		X		
19	Los directivos favorecen la organización de trabajos en equipo	X		X		X		
20	Las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente cuando se trabaja en equipo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Luisa Mercedes Rebaza Cuero D.N.I. 08954670

Especialidad del validador: Magister en Educación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Enero 2016

Evaluación por juicio de experto variable II

Variable 2

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Cumplimiento de funciones							
1	Usted colabora con el cumplimiento de los objetivos trazados dentro la Institución de Red de Salud	X		X		X		
2	Considera que el personal que labora en la Red de Salud es capaz de atender a todos los requerimientos de los 44 establecimientos de salud	X		X		X		
3	Alcanzar las metas establecidas le produce satisfacción laboral para el mejor desempeño	X		X		X		
4	El cumplimiento de su Plan de trabajo le produce satisfacción laboral	X		X		X		
5	Usted desarrolla con eficiencia sus laborales dentro de la institución de la Red de Salud.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: 2 Competencias Laborales							
6	Considera que las habilidades operativas para el logro de objetivos son reconocidas por los jefes de sus direcciones.	X		X		X		
7	Considera que las habilidades del personal de la Red de Salud son eficientes en el desempeño de sus tareas.	X		X		X		
8	Las habilidades del personal de la Red de Salud exceden los estándares en su desempeño frente a resolución de problemas	X		X		X		
9	Es usted proactivo para el cumplimiento y el desempeño de sus funciones	X		X		X		
10	Considera que tiene conocimiento de los procedimientos y actividades de su puesto de trabajo	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Condiciones Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existe condiciones adecuadas para su desarrollo profesional en la Red de Salud que influyan en el desempeño de su trabajo?	X		X		X		
12	La programación de vacaciones responde a sus expectativas solicitadas	X		X		X		
13	Los servidores de la Red de Salud sienten que el clima laboral es adecuado para un buen desempeño laboral	X		X		X		
14	Considera usted que el ambiente laboral de trabajo es adecuado para el buen desempeño laborales	X		X		X		
15	El grado de satisfacción laboral y bienestar físico es el apropiado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Luisa Mercedes Rebaza Cuero D.N.I. . 08954670

Especialidad del validador: Magister en Educación.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de enero 2016



Anexo 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación:

La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador-Lurín-Pachacamac-Pucusana – 2015.

Investigador:

Paucar Manzanilla, Ruth

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador-Lurín-Pachacamac-Pucusana – 2015”, cuyo objetivo es establecer la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador-Lurín-Pachacamac-Pucusana – 2015. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado, del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del Campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Entidad Pública donde se aplicó el instrumento.

De esta manera, trataré de explicar si existe relación entre la motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador-Lurín-Pachacamac-Pucusana, esto con el fin de que el desempeño laboral sea eficiente a través de las motivaciones que la institución otorgue a sus trabajadores, de esta manera mejorará la calidad del desempeño laboral de los trabajadores y por ende la comunicación con los directivos, para el logro de los objetivos institucionales.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán apreciaciones sobre la motivación y el desempeño laboral para la investigación titulada “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador-Lurín-Pachacamac-Pucusana – 2015”.
2. Estas encuestas tendrán un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizarán en las Oficinas de la misma institución Pública. Las respuestas

al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posteriormente a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No mal eficiencia)

Indicar al participante la existencia que no existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que no existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responder o no.

Beneficios (beneficio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la Dirección Ejecutiva al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de las personas, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contar con las siguientes personas:

Investigador: Paucar Manzanilla, Ruth

Email: rmp_101@hotmail.com

Docente asesor: Mgtr. Albarrán Gil, Jorge Luis

Email: jalbarran@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 6

Tabla de confiabilidad de los instrumentos

Resultado de confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
<i>Motivación</i>	0,723	Confiable
<i>Desempeño laboral</i>	0,709	Confiable

Anexo 7

Tabla de validadores

Validez por medio de Juicio de Expertos

Experto	Grado	Validez	Condición
Albarrán Gil Jorge Luis	Magister	Válido	Aplicable
Rebaza Cuiro, Luisa Mercedes	Magister	Válido	Aplicable