



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PROPUESTA DE PROGRAMA DE MOTIVACION PARA MEJORAR
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA
UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL DEL SEGURO
INTEGRAL DE SALUD JAÉN, 2015.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. GRIMALDO HEREDIA PÉREZ

ASESOR

Mg. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO

JAÉN - PERÚ

2015

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la calma ni desfallecer en el Intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda moral y porque me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

Grimaldo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mi familia por guiarme, darme fuerzas y conocimiento para cumplir con éxito el objetivo profesional.

El Autor

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a vuestra consideración la evaluación de la tesis titulada "Propuesta de programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2015 elaborado con el propósito de obtener el Grado Académico de maestro en gestión pública.

El presente estudio es de tipo descriptivo propositivo y se focalizó en los colaboradores en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén. Asimismo la investigación realizada, está estructurada en cuatro capítulos, que son trabajados de manera sucinta en cada uno de los apartados.

Espero que el presente estudio sea evaluado valorando el esfuerzo realizado para desarrollar dicha investigación. Es más estoy dispuesto a aceptar su veredicto al presente Informe de Investigación, así como atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su mejoramiento. Es propicia la oportunidad para expresar mi sincero agradecimiento a ustedes señores miembros del Jurado, al igual que a todos los docentes de la Escuela de Postgrado de esta prestigiosa Universidad César Vallejo, por todas las orientaciones y conocimientos compartidos en el proceso de nuestra formación profesional. Finalmente pongo la presente investigación a disposición de la ciudadanía aceptando sugerencia de aquellas personas que benevolentemente quieren que este trabajo mejore.

Jaén, diciembre del 2015.

Br. Heredia Pérez, Grimaldo

RESUMEN

La presente investigación titulada Propuesta de programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2015, tuvo como objetivo general: Diseñar propuesta de programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2015.

La investigación es de tipo descriptiva – proyectiva, con un diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, y se realizó con una muestra de 10 colaboradores de la Unidad Desconcentrada del Seguro Integral los cuales fueron elegidos en forma no probabilística por conveniencia o a criterio del investigador.

De acuerdo a los resultados se pudo concluir que en el desempeño laboral tenemos que el 12.6% de los encuestados considera que es malo (Suma de 3.3 más 9.3), además de 42.6% considera que el desempeño es Regular, asimismo encontramos un 44.8% que considera el desempeño laboral como bueno (Suma de 38.6 más 6.2).

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, clima institucional, colaboradores, propuesta.

ABSTRACT

This research program entitled Proposal motivation to improve work performance of employees in decentralized regional unit of comprehensive health insurance Jaen, 2015, had as general objective: Design draft program of motivation to improve work performance of employees decentralized regional unit in the comprehensive health insurance Jaen, 2015.

The research is descriptive - projective, with a non-experimental, descriptive cross-sectional design and was conducted with a sample of 10 employees of the unit decentralized integral which insurance were elected on a non-probabilistic convenience or judgment of the investigator .

According to the results it was concluded that we must work performance 12.6% of respondents believe that it is bad (Sum of 3.3 plus 9.3), plus 42.6% consider Regular performance is also found that 44.8% considered job performance as good (38.6 Suma's 6.2).

Keywords: Motivation, job performance, institutional climate, collaborators proposal.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Introducción.....	x

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones.....	15
1.5. Antecedentes.....	16
1.6. Objetivos.....	23
1.6.1. General.....	23
1.6.2. Específicos.....	23

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Conceptualización de Desempeño Laboral.....	26
2.2.1. Definición de Desempeño Laboral.....	26
2.2.2. Elementos Del Desempeño Laboral.....	27
2.2.3. Teorías de Desempeño Laboral.....	28
2.2.3.1. Jerarquía de las Necesidades de Maslow.....	28
2.2.3.2. Teoría de la motivación basada en las necesidades de existencia, relaciones y crecimiento.....	31
2.2.3.3. Teoría de la motivación basada en las características del	

puesto.....	33
2.2.3.4. Teoría de los dos factores (Herzberg).....	35
2.2.3.5. Teoría Z.....	36
2.2.3.6. Sistema de Recompensas laborales.....	40
a. Recompensas informales.....	41
b. Recompensas por acciones y logros específicos.....	41
c. Recompensas Formales.....	42
d. Compensación Indirecta.....	43
2.2.4. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	45
a. Satisfacción del trabajo.....	45
b. Autoestima.....	45
c. Trabajo en equipo.....	46
d. Capacitación del trabajador.....	46
2.2.5. Evaluaciones del desempeño laboral.....	47
2.2.6. Ventajas de la evaluación del desempeño.....	48
2.2.7. Tipos de evaluación del desempeño laboral.....	49
2.2.8. Marco Conceptual.....	51

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Variables	55
3.1.1. Definición conceptual.....	55
3.1.2. Definición operacional.....	55
3.1.3. Operacionalización de variables.....	55
3.2. Metodología.....	56
3.2.1. Tipo de estudio.....	56
3.2.2. Diseño de estudio.....	57
3.3. Población y muestra.....	58
3.4. Método de investigación.....	59
3.5. Técnicas y procedimientos de recolección de datos.....	59
3.6. Métodos de análisis de datos.....	67

CAPÍTULO IV

RESULTADOS, DISCUSION Y ORGANIZACIÓN DE LA PROPUESTA

4.1. Análisis de resultados.....	69
4.2. Propuesta	80
4.3. Discusión de resultados.....	87
Conclusiones.....	89
Sugerencias.....	91
Referencias bibliográficas.....	92
Anexos.	97