



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Incentivos no económicos y el desempeño laboral de los
trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en
el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red
Asistencial Cusco en el año 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Nahuamel Delgado Gail Cliff

ASESOR:

Dr. Enriquez Romero Hugo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018

PAGINA DEL JURADO

Dr. MARCO ANTONIO RIVAS LOAYZA
Presidente

Dr. JOSE FELIX PASOS MIRANDA
Secretario

Dr. HUGO ENRRIQUEZ ROMERO
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por permitirme cumplir cada una de mis metas y objetivos, por cuidarme y regalarme salud y bienestar. A mi Esposa; Anny Carol Dávila Mansilla, que con su fortaleza y valentía me enseña afrontar la adversidad. A Leonardo Gail Nahuamel Davila, por existir y ser mi motivo de lucha permanente. A mi Madre; Lucia Delgado Jeri, por su amor, su cariño incondicional y su apoyo constante. A mi Padre; Samuel Nahuamel Olave, quien desde el cielo me guía en el camino correcto.

AGRADECIMIENTO

A los Docentes de la escuela de Post Grado de la “Universidad Cesar vallejo” por sus horas de enseñanza y permanente orientación. Al Dr. Hugo Enrriquez Romero, por su asesoría, a todos los que colaboraron con su valioso aporte para el desarrollo del presente trabajo.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado de la escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, presento la Tesis “Incentivos no Económicos y Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la empresa SILSA, destacados en la Red Asistencial Cusco en el año 2018”; en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

El presente documento consta de tres Capítulos. El Primer Capítulo está relacionado a la Introducción y está compuesta por la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, la hipótesis, objetivos de la investigación. El Segundo Capítulo define la Metodología de la investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad y en el Tercer Capítulo, se describe los resultados de la investigación, la discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Estoy seguro que este trabajo será valioso y contribuirá en la toma de decisiones de la Directiva de la empresa SILSA, respecto a sus trabajadores.

El autor

INDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION JURADA	v
PRESENTACION.....	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCION.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.3.6. Desempeño laboral	28
1.4. Formulación del problema.....	32
1.4.1. Problema General.....	32
1.4.2. Problemas Específicos	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.6.1. Hipótesis general	33
1.6.2. Hipótesis específica	34
1.7. Objetivos de la investigación.....	34
1.7.1. Objetivo general.....	34
1.7.2. Objetivos específicos	34
CAPÍTULO II: MÉTODO.....	35
2.1. Diseño de Investigación	35
2.2. Variables, Operacionalización	35
2.2.2. Operacionalización de variables.....	36
2.3 Población y Muestra	38

2.3.1. Población	38
2.3.2. La Muestra	38
2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.4.1. Técnica	38
2.4.2. Instrumento	38
2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento	38
2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos Éticos.....	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS	40
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	54
CAPITULO V: CONCLUSIONES	56
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	57
CAPITULO VIII: REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	40
Tabla 2:	41
Tabla 3:	42
Tabla 4:	44
Tabla 5:	44
Tabla 6:	45
Tabla 7:	45
Tabla 8:	46
Tabla 9:	48
Tabla 10:	49
Tabla 11:	50
Tabla 12:	50
Tabla 13:	51
Tabla 14:	51
Tabla 15:	52
Tabla 16:	52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Incentivos no económicos	41
Figura 2: Factores higiénicos	42
Figura 3: Factores motivacionales.....	43
Figura 4: Desempeño laboral	46
Figura 5: Factores motivacionales.....	47
Figura 6: Eficiencia.....	48
Figura 7: Eficacia.....	49
Figura 8: Capacitación a los trabajadores	77
Figura 9: Personal de la Empresa SILSA.....	77
Figura 10: Reuniones constantes con los trabajadores.....	
Figura 11: Se trabaja sobre clima organizacional	78
.....	
Figura 12: Encuestas realizadas al personal de SILSA	
Figura 13: Trabajadores encuestados para la recolección de datos	79

RESUMEN

El objetivo de la investigación, fue determinar la correlación entre Incentivos no Económicos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, que son destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018, la investigación es de tipo descriptivo correlacional, el diseño utilizado es no experimental de corte transversal. La población fue de 55 trabajadores, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia y la muestra fue de 55 trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco.

Los datos se recolectaron mediante las encuestas, usando como instrumento el cuestionario, conformado por 32 preguntas, de las cuales 20 corresponden a la variable “Incentivos no Económicos”, 12 preguntas corresponden a la variable “Desempeño Laboral”. El análisis de datos obtenidos fue procesado con el software SPSS V22. Los resultados se muestran en tablas y figuras detalladas y ordenadas. La prueba a la que fue sometida la validez y confiabilidad del instrumento, fue a la de Alfa de Cronbach.

Los resultados arrojan que los Incentivos no Económicos en los trabajadores de limpieza de la empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco, Influye en el Desempeño Laboral. También se deduce que la motivación es un factor determinante para lograr un buen Desempeño Laboral.

Palabras clave: Incentivos no económicos, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the correlation between Non-Economic Incentives and the Work Performance of the cleaning workers of the SILSA Company, which are highlighted in the Adolfo Guevara Velasco National Hospital of the Cusco Assistance Network in 2018, the research is descriptive correlational type, the design used is non-experimental cross-sectional. The population was 55 workers, the sampling was not probabilistic for convenience and the sample was 55 cleaning workers of the SILSA Company, posted in the Adolfo Guevara Velasco National Hospital of the Cusco Assistance Network.

The data was collected through the surveys, using as an instrument the questionnaire, consisting of 32 questions, of which 20 correspond to the variable "Non-Economic Incentives", 12 questions correspond to the variable "Labor Performance". The analysis of the data obtained was processed with the SPSS V22 software. The results are shown in detailed and ordered tables and figures. The test to which the validity and reliability of the instrument was subjected was that of Cronbach's Alpha.

The results show that the Non-Economic Incentives in the cleaning workers of the company SILSA, highlighted in the Adolfo Guevara Velasco National Hospital of the Assistive Network Cusco, Influences the Labor Performance. It also follows that motivation is a determining factor to achieve a good work performance.

Keywords: Non-economic incentives, job performance.

CAPÍTULO I: INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

La empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A (SILSA), es una sociedad anónima dedicada a brindar servicios de limpieza y mantenimiento, así como servicios especializados, es una empresa líder en el mercado nacional, cuenta con personal con amplia experiencia, debidamente calificado y capacitado para cubrir todas las necesidades de sus clientes, el posicionamiento de SILSA como líder en el mercado de limpieza hospitalaria permite contar con importantes clientes del sector público como del sector privado, cuenta con certificaciones de calidad y es miembro de la asociación mundial de la industria de limpieza –issa.

Actualmente la empresa SILSA, cuenta con más de 8000 trabajadores de limpieza a nivel nacional, y en nuestra región del Cusco con 130 trabajadores, de los cuales 55 se encuentran destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco, distribuidos en tres turnos; mañana, tarde y noche.

Hoy en día existen múltiples empresas públicas y privadas que prestan servicios diversos en el mercado empresarial, por lo que las exigencias de sus clientes son cada vez más determinantes.

En los últimos años las empresas de todas partes del mundo se han tenido que enfrentar a permanentes cambios en sus estrategias para lograr permanecer en el mercado cambiante y hacer frente a la competitividad, que cada vez es más fuerte entre otros motivos por el avance tecnológico (Hedder, 2015).

Frente a los nuevos escenarios, las empresas están prácticamente obligados a los cambios, adaptarse a un nuevo contexto, innovar sus sistemas administrativos, para de esa manera mantenerse en el mismo nivel competitivo para con otras empresas del mismo rubro.

La doctrina y la realidad señalan que se está frente a la cuarta revolución industrial: la digitalización. Este fenómeno ha generado un cambio muy profundo en todos los ámbitos de la actividad humana y ha atravesado en forma transversal todos los campos del conocimiento, de allí su denominación de tecnología multipropósito. Los negocios, como actividad social, no están exentos de la afectación de esta verdadera revolución. Las organizaciones, sus medios, sus recursos, sus actividades y su gente están altamente expuestos al cambio. Frente a lo expuesto las organizaciones empresariales deben generar estrategias de supervivencia y crecimiento para cumplir estos objetivos últimos enclavados en su esencia. Por lo tanto deben generar mecanismos adaptativos frente a la turbulencia. De allí que ya se habla de empresas adaptables o empresas ágiles (Meléndez, 2015).

La retribución que percibe un trabajador como contraprestación por los servicios prestados en una determinada empresa o institución pueden tener distintas denominaciones, tales como remuneraciones, compensaciones, sueldos, salarios y otros, las cuales están destinadas a la subsistencia del trabajador y el de su familia. Constituyen la recompensas que reciben los trabajadores por realizar las tareas asignadas por su empleador. Estas retribuciones pueden ser directas e indirectas, la retribución directa es el pago que recibe el trabajador en forma de remuneraciones, sueldos, salarios, primas, utilidades y comisiones. Las retribuciones indirectas son también conocidas como los beneficios laborales, son otorgados por derecho que adquiere el trabajador desde el primer día de trabajo, como son las vacaciones, gratificaciones, asignación familiar, seguros, y demás.

Ahora bien, en nuestro país estas retribuciones directas e indirectas, no están teniendo los resultados que las empresas y las instituciones desearían, en su mayoría los trabajadores están acostumbrados de recibir mensualmente sus remuneraciones por el hecho de solo haber asistido a sus centro laboral, sin haber cumplido las expectativas de los empleadores.

Con el objetivo de mejorar el desempeño laboral y obtener resultados a corto, mediano y largo plazo, las empresas e instituciones públicas y privadas, han implementado un sistema de incentivos no económicos, que les permita reconocer el compromiso, rendimiento, y otras actitudes positivas de sus trabajadores, las que también permitirán a las empresas e instituciones alcanzar sus objetivos trazados en un tiempo determinado.

En el caso de los trabajadores de limpieza de la empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018, podemos observar que el desempeño laboral de sus trabajadores, depende a la motivación e incentivos que la empresa otorgue por su rendimiento.

Lo que se busca con los incentivos es que los trabajadores desarrollen un mejor trabajo, que sus resultados sean mejores que los que se les exige y que se comprometan con la empresa. Pero los incentivos no pueden centrarse en valor monetario, sino este debe basarse en otras estrategias que generen motivación en los trabajadores como pueden ser: horas libres, días de descanso diferentes a los de las vacaciones, ascensos, felicitaciones u otros.

Todos estos incentivos deben contribuir a que el trabajador que es la base del servicio de la empresa mejore su productividad (desempeño laboral); haciendo que la empresa se posicione en un lugar atractivo y expectante.

Las propuestas de incentivos no económicos que maneja en la actualidad la empresa, están referidas a celebraciones de los cumpleaños, los cuales se les da el día libre para que puedan celebrar en familia; durante periodos de tiempos determinados se hacen evaluaciones del trabajo que desarrollan los empleados de la empresa, al obtener los resultados se les entrega reconocimientos, esto amerita la entrega de un documentos de felicitación por le labor desempeñada.

Las propuestas de incentivos no económicos también se traduce en capacitaciones las cuales son asumidas por la empresa para la mejora de los trabajadores; otras de las bondades que entrega la empresa es los cambios de turnos, los cuales pueden efectuarse si ambas partes están de acuerdo, esto es permitido según el desempeño desarrollado por el trabajador.

No todo se concentra en el trabajo, la empresa ofrece incentivos en eventos deportivos, en los cuales los protagonistas son los trabajadores, esto con la idea de fortalecer los vínculos amicales. Las políticas de la empresa son muy apreciadas, se desarrolla la premiación al empleado del mes, el que obtiene este reconocimiento se beneficia de tener un día libre que escoja según su conveniencia.

Estas propuestas trabajadas en la empresa motivan al trabajador para desarrollan un mejor trabajo, mejorando considerablemente su desempeño laboral.

1.2. Trabajos Previos

Domínguez (2013), en su trabajo de investigación intitulado: **“Incentivos no Monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral (estudio realizado en restaurantes casa museo de la zona 3 de Quezaltenango)”**, desarrollado en la Universidad Rafael Landivar.

Se planteó el objetivo de: Identificar la influencia de los incentivos no monetario en la motivación para el desempeño laboral, la metodología que utilizó fue: El tipo de investigación fue descriptivo.

Sobre las conclusiones a las que se llegaron se tiene las siguientes:

- a) Se comprobaron que los incentivos no monetarios no influyen de manera directa en la motivación de los trabajadores referida a su desempeño laboral, ya que la motivación está determinada por factores integrales del ser humano, y no solamente por un refuerzo positivo programado por la organización.

- b) se estableció que los trabajadores siempre están motivados para realizar su trabajo y que a pesar de que las necesidades económicas básicas no son cubiertas completamente, si lo son al nivel social, profesional, y de auto desarrollo. Aunque el reconocimiento por parte de jefes no es significativa.
- c) los incentivos no monetarios pueden mejorar de alguna forma la motivación de los trabajadores, y la percepción de estos hacia la organización en relación a refuerzos positivos.

Revilla (2017), en su trabajo de tesis intitulada: “**Incentivos laborales y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa Tecnología Textil S.A, S.J.L, año 2017**”, desarrollada en la Universidad César Vallejo, se plateó el objetivo de: Determinar la relación de los incentivos laborales con la productividad de los colaboradores de la empresa Tecnología Textil S.A, S.J.L, año 2017, para lo cual se trabajó con la metodología siguiente: El diseño del trabajo de investigación es no experimental; el tipo de investigación es aplicada y el nivel se ubicó en el nivel descriptivo correlacional. Sobre las conclusiones que se obtuvieron se tiene las siguientes:

- a) Se demostró que existe relación entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores de la empresa Tecnología Textil S.A, S.J.L, año 2017.
- b) se confirmó el resultado que Rho Spearman con una correlación de 0,742 que es positiva alta, se confirma que los incentivos laborales está relacionado con la compensación laboral.
- c) se confirmó el resultado de Rho Spearman de 0,601 que es positiva alta, por lo tanto se confirma que los incentivos laborales se relacionan con la evaluación de desempeño.

Torres (2017), en su trabajo de investigación intitulado: “**Incentivos laborales y clima organizacional en la gerencia de medio ambiente de la municipalidad de Pachacamac, 2016**”, que se desarrolló en la universidad César Vallejo, donde se

trabajó con el objetivo de: Determinar la relación que existe entre los incentivos laborales y el clima organizacional en la gerencia de medio ambiente de la Municipalidad de Pachacamac, 2016; la metodología utilizada para el presente trabajo fue: se utilizó el método hipotético deductivo, el tipo de estudio fue no experimental y el nivel fue descriptivo correlacional; referido a las conclusiones que se encontraron se tienen:

- a) Existe relación significativa entre los Incentivos laborales y el Clima Organizacional.
- b) Existe relación significativa entre los Incentivos laborales y la dimensión económicos; esta relación se cataloga como una correlación positiva muy fuerte.
- c) Existe relación significativa entre los Incentivos laborales y las dimensiones no económicas, los resultados muestran una correlación positiva media.

Trujillo (2016), en su trabajo de tesis intitulado: **“incentivos no económicos promovidos en una institución educativa privada de Lima para motivar el desempeño docente”**, desarrollado en la Universidad Católica del Perú, en la que se trabajó con el objetivo de: buscar identificar que incentivos no económicos se promovían más en la institución educativa y el segundo objetivo es el de identificar qué incentivos no económicos se promovían menos en la institución educativa privada en estudio; sobre la metodología utilizada se tiene la siguiente: el enfoque fue cuantitativo y el nivel fue el exploratorio. Sobre las conclusiones a las que se arribaron se tienen.

- a) El incentivo de los docentes que menos se ha promovido en la institución son la infraestructura.
- b) Los resultados obtenidos se basan en infraestructura ofrecida para que los docentes puedan realizar sus trabajos, significa que para poder desarrollar una buena labor, deben de contar con materiales y locales apropiados ahí se centra sus incentivos, en los espacios de trabajo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Los incentivos laborales

Según Snell y Bohlander (2013), los incentivos laborales se enfocan en vincular las recompensas de compensación, estos pueden ser individuales o grupales. Las metas u objetivos propuestas por la empresa pueden ser reducir costos de personal, mejorar la satisfacción del cliente, ampliar el mercado de los productos o mantener altos niveles de productividad y calidad la cual tiene un alto impacto en el mercado de los bienes y servicios en la economía global.

Según Chiavenato (2010), menciona que los incentivos o alicientes se conceptualizan como “pagos” hechos por la organización a sus trabajadores y que es adicional a su salario, estos pueden ser: premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc; todo esto a cambio de contribuciones, cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro; lo que es útil para un individuo puede ser inútil para otro. Los incentivos se llaman también alicientes, recompensas o estímulos.

Para Ynfante (2008), manifiesta que los incentivos son estímulos que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos de los trabajadores; al igual lo manifiesta Cruelles (2008), quien dice que los incentivos son sistemas de control de la productividad, es una herramienta para aumentar el rendimiento de todos los elementos que colaboran en la empresa, pero tienen un límite claramente identificado, el rendimiento exigible, por lo que se podría decir que es una herramienta que vela por que se cumplan, al menos los mismos. Si se necesita o se desea aumentar a un más la productividad, se debe ofrecer algo a cambio.

Para Servat (2005), manifiesta que: en una organización laboral es necesario que existan estos dos tipos de factores motivadores y que se relacionen entre sí, lo cual garantiza el éxito para el personal y por tanto el de la organización. En el ámbito laboral los incentivos considerados como estímulos permite orientar a los cambios de actitud y comportamiento de los trabajadores, la mayoría son estímulos económicos, pero debemos entender que no solamente lo económico puede incentivar el cambio de actitud y comportamiento, es así que en algunos caso esto puede pasar a un segundo plano si un trabajador se identifica con su empleador y a la vez se encuentra satisfecho con su trabajo.

Según Flores y Sepulveda (2008), para que un trabajador alcance un buen nivel de rendimiento y sea capaz de afrontar nuevos retos profesionales, debe tener clara sus funciones y sus objetivos; es importante que tenga libertad y autonomía para tomar decisiones y demostrar sus habilidades y es fundamental que tenga el reconocimiento de sus jefes y compañeros.

1.3.2. Teoría de la motivación laboral

Según González (2006), la motivación puede ser algo extrínseca cuando se produce desde fuera de la persona, o algo intrínseco cuando el individuo se motiva a sí mismo.

Si observamos cualquier empresa, se puede comprobar que hay personas que en el mismo puesto y con las mismas condiciones de trabajo, tienen un mayor rendimiento laboral que otras. La empresa se debe plantear por qué ocurre esto. Para comprender el comportamiento de los individuos, las organizaciones empresariales bien gestionadas deberían utilizar la motivación para que todos sus miembros colaboren y cooperen en la obtención de las metas, animándoles a compartir sus ideas y entusiasmo en el trabajo.

La preocupación por incrementar la productividad de los trabajadores, es un fenómeno que no es actual. Ya en los primeros años del siglo XX empezaron a surgir teorías de la motivación, como el taylorismo que intentaban explicar cómo este fenómeno influía en la productividad. La mayoría de las teorías que pretenden explicar el fenómeno de la motivación laboral pueden agruparse en dos grandes corrientes: las de contenido y las de proceso.

Las centradas en el contenido, analizan todos aquellos factores que intervienen en la motivación del individuo a la hora de realizar sus tareas. Dentro de estos factores podemos encontrar, las necesidades a satisfacer, las condiciones de trabajo o las remuneraciones que se pueden obtener.

Entre estas teorías se encuentran:

- Jerarquía de las Necesidades, de Maslow
- Modelo Jerárquico ERC, de Alderfer
- Necesidades aprendidas, de McClelland.
- Los dos factores, de Herzberg

1.3.3. Clases de incentivos

a) Incentivos económicos (financieros)

De acuerdo a Wether & Davis (1995), los empleados que trabajan bajo el sistema de incentivos financieros (económicos), uno de los objetivos de este tipo de incentivos consiste en que se premie el mejor desempeño de manera regular y periódica, también sostiene que la organización se beneficia porque estas compensaciones se otorga en relación directa con la productividad y no a través del método indirecto del número de horas que se haya trabajado. Si el sistema motiva a los trabajadores a incrementar su productividad, los gastos de la administración del sistema se compensan con creces.

Esto no supone que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo; los sistemas de incentivos financieros que relacionan de modo directo los salarios con la producción son especialmente efectivos para estimular a esta si se formulan estándares adecuados y el sistema es administrativo con eficiencia.

b) Incentivo no económicos (no financieros)

También llamados intrínsecos, son aquellos que las empresas e instituciones lo utilizan para retribuir el trabajo, el esfuerzo adicional de sus trabajadores, estos comprenden todas aquellas recompensas o retribuciones que no tiene relación con los salarios y que, sin embargo, levanta la moral del trabajador en grado tal que se hace evidente el aumento en el esfuerzo y empeño. La creación de este tipo de incentivos está limitada solo por el ingenio de los gerentes y su capacidad de repartir “pagos” que los trabajadores encuentren deseables y que estos puedan contribuir no solo al logro de los objetivos que se han trazado sino también al desarrollo personal de los trabajadores.

c) Compensación laboral

Según Cuesta (2010), la estimulación material, y en particular la salarial a través de los sistemas de pago, han de tener muy presente el sistema de trabajo para su eficacia en la organización, la compensación es un costo como el desempeño del empleado es un costo para él. Al estar balanceada la relación costo-costo hay equidad en el intercambio. Expresado en otros términos, de balance beneficio-beneficio, el beneficio significa un beneficio a la organización ofrecido por el empleado, y la compensación extraída del valor añadido significa un beneficio al empleado ofrecido por la organización.

d) Teoría de los incentivos laborales

Según lo que señala Dessler (2009), la mayor parte de las empresas utilizan incentivos económicos y no económicos; las retribuciones más utilizadas para motivar a los trabajadores fueron (de la más a la menos usada).

- Reconocimiento del empleado

- Certificado de regalo
- Eventos especiales
- Retribuciones en efectivo
- Incentivo por mercancías
- Comunicaciones impresas o por correo electrónico
- Los incentivos deben reunir ciertas condiciones para que sean eficaces.

Las compensaciones se deben establecer con la intención de estimular a los trabajadores, pero sin que sean forzados a realizar trabajos excesivos ni exponerlos a un accidente. Las remuneraciones deben de ser proporcionales con la capacidad de trabajo y esfuerzo del trabajador, pero siempre con imparcialidad y equidad, evitando favorecer a trabajadores que por incapacidad física u otra razón obtenga mayores ingresos que otro normal que realiza su jornada de trabajo. Deben ser sencillos y eficientes para que sirvan de estímulo para el trabajador deben pagarse las primas sin ningún retraso.

Para la empresa debe de ser de suma importancia buscar cuatro objetivos básicos; equilibrio financiero, motivar, equilibrio interno, equilibrio externo, potenciar e integrar el capital humano con el fin de obtener una ventaja competitiva.

1.3.4. Tipos de incentivos no económicos y como utilizarlos

Según Mcadams (1998), las recompensas no económicas de valores significativos, que son entregados por una mejora en el desempeño o como reconocimiento, son los artículos, los viajes, las oportunidades académicas, el tiempo libre remunerado, las tarjetas de crédito acumulado, los premios simbólicos (normalmente conocidos como reconocimiento) y las recompensas sociales.

a) Artículos

Como incentivo los artículos difieren de lo que habitualmente se adquieren en una tienda o un centro comercial. Para que tenga valor como trofeo, deben ser algo especial, generalmente algo que un trabajador no compraría por propia iniciativa. La clave en este caso es la variedad, por esta razón los artículos se presentan en catálogos pensados expresamente para mostrar premios y no simplemente mercancía. Los premios se compran canjeándolos por puntos y se consideran de un valor económico significativo (Dominguez, 2013).

b) Viajes

Las vacaciones con todos los gastos pagados han venido ofreciéndose durante treinta años como lo último en incentivos no económicos. El coste de ese incentivo está muy por encima de la medida de recompensa y sus reconocimientos de los que se habla aquí. Pero la industria del turismo ha cambiado y ya empieza a ofertar la posibilidad de proporcionar vales para todo o parte del viaje de vacaciones. Por esta razón los incentivos de viajes se están popularizando porque muestran la mayoría de los beneficios que tiene un plan con catálogo. Uno de los atractivos de este enfoque es su capacidad para ofrecer a los trabajadores una amplia gama de destinos en forma de paquete promocional. Todo el aspecto administrativo tiene lugar entre el premiado y las agencias, las compañías aéreas, los hoteles. (Dominguez, 2013).

c) Oportunidades académicas

Un tipo de incentivo que muchas veces se pasa por alto consiste en ofrecer a los trabajadores la oportunidad de ampliar su conocimiento profesional. Asistir a seminarios profesionales suena muy bien, pero está claramente limitado a unas cuantas personas. El coste por persona es alto a menos que sea un seminario o una charla local.

La asistencia a reuniones de empresa que generalmente queda a reservada para los comerciales o la dirección es una oportunidad educativa que las

empresas si pueden permitirse y facilita que los ganadores de los incentivos conozcan a gente normalmente que no ven. Algunas firmas utilizan actividades especiales de formación e equipos como premio.

El evento tiene lugar en un sitio especial, dura alrededor de una semana y se entiende que es un gran beneficio para la empresa y un gran premio para los trabajadores. No obstante para que sea considerado incentivo, la participación debe ser puramente voluntaria, incluso una presión implícita a participar eliminaría cualquier aspecto de incentivo que pudiera tener (Dominguez, 2013).

d) Tiempo libre remunerado

Dado el estrés que genera la vida moderna, el tiempo libre se considera un gran incentivo. Se concede junto con el tiempo libre remunerado por baja, vacaciones o incapacitación. La mayoría de las instituciones que dan tiempo libre lo remuneran, no obstante si no se remunera puede considerarse una buena forma de ganar mejor en productividad. Muchos trabajadores estarían encantados de tener un día libre sin remunerar si no pusiera en peligro su status laboral.

El tiempo libre remunerado se puede emplear para dos aspectos, en primer lugar para que los trabajadores tomen un día libre o más, cuando se consiguió un algo específico pero hay que tomar en cuenta que se debe de utilizar cuando no se ponga en riesgo la pérdida de contacto con los usuarios.

En segundo lugar se pueden hacer celebraciones de empresa en las que todo un grupo se toma permiso, la mayoría de estas actividades como las excursiones se consideran derechos adquiridos pero también pueden ser incentivos eficaces, cuando se alcanza los objetivos todo el mundo celebra (Dominguez, 2013).

e) Involucramiento de los empleados como recompensa no monetaria

Según (Robbins y Judge, mencionado por Rodríguez, 2013), en la interrogante ¿Qué significa involucramiento del trabajador? define como un proceso participativo que utiliza aportaciones de los trabajadores para incrementar su compromiso con el éxito de la organización. La lógica que subyace es que el involucrar al personal en las decisiones que lo afectan y con el incremento de su autoestima y del control sobre sus vidas laborales, los empleados estarán más motivados, comprometidos con la organización, serán productivos y estarán más satisfechos con su trabajo.

f) Administración participativa

Las características comunes a todos los programas de administración participativa son el uso de la facultad de la toma conjunta de decisiones. Es decir en realidad los subordinados comparten con su superior inmediato un grado significativo de poder de decisión. En ocasiones la administración participativa se promueve como la panacea contra la moral baja y la escasa productividad. Pero para que funcione, los asuntos en que intervienen los empleados deben de ser relevantes para sus intereses de modo que se motiven, los trabajadores deben de tener la competencia y conocimientos para hacer contribuciones útiles y todas las partes involucradas deben de confiar y gozar de confianza entre sí (Dominguez, 2013).

g) Participación representativa

Este modelo de involucramiento de los trabajadores consiste en que ellos estén representados por un grupo pequeño, que son los que en realidad participan. La participación representativa ha sido llamada la forma legal extendida en el mundo para el involucramiento del trabajador.

La meta de la participación representativa es redistribuir el poder dentro de una organización al colocar al trabajador en una situación de mayor igualdad con los intereses de la dirección y los accionistas. Las formas más comunes

que adopta la participación representativa es por medio de los concejos laborales y representantes ante el concejo, aunque un estudio arroja que este tipo de participación representativa no afecta de manera positiva a los representados, y solamente a los representantes en su desempeño, mas no en su motivación (Dominguez, 2013).

1.3.5. El plan de incentivos puede tener facetas como

Según lo mencionado por Rodríguez (2013), que cita a:

a) Chiavenato (2009), el pago por desempeño no es sustituido de una buena administración. Las instrucciones ambiguas, la falta de claridad de los objetivos, la selección inadecuada y el entrenamiento insuficiente, la falta de recursos y una fuerza laboral sin liderazgo son factores que impiden un buen desempeño.

b) Las personas dirigen sus esfuerzos a aquello que es recompensado. Un buen plan de incentivos se debe de diseñar de modo que concentre la atención de los trabajadores en lo que realmente interesa a la empresa o la institución.

c) El salario no es un motivador. Así es necesario crear otros motivadores, como las oportunidades para la realización y el éxito psicológico en el trabajo.

d) Las recompensas puede tener un posible efecto punitivo cuando las personas dejan de ganarla o cuando están por debajo de sus expectativas.

e) Las recompensas provocan rupturas en las relaciones. Los planes de incentivos tienen enorme potencial para reducir el espíritu de equipo y fomentar que los individuos busquen recompensas.

f) Las recompensas llevan a un desempeño limitado cuando se dice que las ganancias dependerán del desempeño o productividad.

g) Las recompensas reducen los intereses y la motivación. Los sistemas contingentes de remuneración propenden a reducir la motivación intrínseca del puesto, porque los incentivos financieros disminuyen el sentimiento de que la persona, espontáneamente, está haciendo un buen trabajo.

Esto no significa que los incentivos no sean efectivos, sino que el éxito dependerá de un plan de incentivos, del apoyo de la gerencia, la aceptación de los colaboradores y una cultura que se caracteriza por el espíritu del equipo, la confianza, y la participación de todos los niveles.

1.3.6. Desempeño laboral

Según Díaz (2016), el desempeño laboral, es el rendimiento que manifiesta el trabajador al desarrollar diversas funciones o tareas que exige su cargo todo en el contexto laboral, con lo cual demuestra su compromiso con la organización donde labora.

Aquí se manifiesta la competencia laboral alcanzada, las cuales se interpretan como un conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones, características personales que van a contribuir a alcanzar los resultados esperados de acuerdo a lo exigido por la empresa. El término desempeño no solo está referido a lo que el trabajador sabe realizar, sino a diferentes aspectos como: aptitudes, eficiencia, calidad y la productividad con que se desarrolla las actividades encomendadas en un periodo de tiempo determinado.

El desempeño de los trabajadores es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados atreves de continuar programas de capacitación y desarrollo.

El desempeño laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de los objetivos dentro de la institución en un tiempo determinado. Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del trabajador que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. Las características del desempeño laboral son:

- a. Constancia y persistencia
- b. Fuerte orientación hacia las metas
- c. Destrezas interpersonales
- d. Administración del tiempo
- e. El manejo del estrés
- f. Visualización de la meta
- g. Creer firmemente en su causa

1.3.7. Objetivos de evaluar el desempeño laboral

Según Sum (2015), consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre ascensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

1.3.8. Administración del desempeño

Según Sum (2015), la administración del desempeño consiste en el desarrollo mediante el cual las empresas o instituciones tienen la certeza de que el esfuerzo laboral se concentra para alcanzar las metas u objetivos que la organización, incorpora las prácticas por las cuales el gerente, jefe o encargado define las metas y tareas del trabajador, aumenta sus habilidades y capacidades, y evalúa constantemente su comportamiento enfocado a metas y luego lo recompensa en una forma que se espera, ya que esto obtendrá sentido en las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesional de cada trabajador. La idea está enfocada en avalar que dichos elementos sean firmes en su interior y que todos tengan sentido en términos de lo que la empresa quiere llegar a lograr. El enfoque de la administración de desempeño actualmente refleja los intentos de los jefes, gerentes o encargados por reconocer la forma más clara de la naturaleza interrelacionada de los factores que tienen influencias en el desempeño del trabajador. Y refleja el énfasis que en la actualidad ponen los jefes al motivar esfuerzos dirigidos a metas de alto desempeño en un mundo globalmente competitivo.

1.3.9. Importancia del desempeño

Según Reynaga (2015), comenta que la evaluación es un proceso cognoscitivo, porque influyen los conocimientos adquiridos; es instrumental, porque se requiere de diseño y aplicación de procedimientos, instrumentos y métodos; y es axiológico porque admite siempre establecer el valor de algo. Apoya diciendo que la evaluación orienta a la actividad y además, comprueba el comportamiento de las personas no sólo por los resultados que se obtienen

sino por lo que preestablece, lo deseable, lo valioso y es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores. (Varcacel, 2009)

El sistema de evaluación del desempeño, como un conjunto de elementos que definen el grado en que los individuos contribuyen al logro de objetivos demandados por el cargo o puesto, así como también para los objetivos de la organización; proporcionándoles acciones necesarias para el desarrollo profesional y personal, y de esta forma aumentar su participación futura. (Berrocal, 1994).

Dar a conocer a los trabajadores sus puntos fuertes como sus necesidades formativas y esto se obtiene al evaluar al empleado sobre el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, sobre el rendimiento y logros obtenidos sobre su cargo o puesto.

1.3.10. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal

Según Reynaga (2015), el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos establecidos; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo, “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.” (Chiavenato, 2000).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona los incentivos no económicos y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

a) ¿De qué manera se relaciona los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la empresas SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco, 2018?

b) ¿De qué manera se relacionan los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Conveniencia

Cada empresa busca posicionarse dentro del contexto social, para poder desarrollar este proceso, necesita utilizar una variedad de estrategias que permitan un mejor servicio; el utilizar incentivos para los trabajadores ayuda a la mejora de su rendimiento laboral, es importante el trabajo de investigación porque al tener trabajadores motivados y comprometidos, el servicio que brindan es de calidad.

1.5.2. Relevancia social

La misión de una empresa o una institución es brindar un servicio de calidad, el cual satisfaga las expectativas de los usuarios de toda la sociedad, el trabajo de investigación busca incentivar el trabajo de sus empleados para que desarrollen un mejor trabajo y así la población se beneficie del trabajo que la empresa brinda.

1.5.3. Implicancias prácticas

El presente trabajo de investigación aplica un sistema de incentivos no económicos, los cuales motivan a los trabajadores para desarrollar mejor las tareas y funciones que les son encomendadas, los resultados son automáticos e importantes.

1.5.4. Valor teórico

El presente trabajo de investigación ayudó a complementar la teoría sobre los incentivos no económicos y el desempeño de los trabajadores, sobre el tema en mención no existen definiciones enfocadas en el contexto de nuestra realidad.

1.5.5. Utilidad metodológica

Para la obtención de los datos, se construyeron instrumentos, los cuales ayudarán a fortificar la teoría para futuras propuestas y trabajos de investigación.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe una relación directa entre los incentivos no económicos y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco, 2018.

1.6.2. Hipótesis específica

- a) Existe una relación directa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de las empresas SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco, 2018.
- b) Existe una relación directa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco, 2018.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona los incentivos no económicos y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar si existe una relación directa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de las empresas SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco, 2018.
- b) Determinar si existe una relación directa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco, 2018.

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación corresponde a un trabajo de diseño no experimental, lo que significa que no manipularán ninguna de las variables con las que se están trabajando. El nivel propuesto para este trabajo de investigación es el descriptivo correlacional, el enfoque con el que se trabajó es el cuantitativo, porque se hará uso de procesos estadísticos para poder demostrar las hipótesis de trabajo (Sampieri, 2014).

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable de estudio 1

Variable 1: Incentivos no económicos

Dimensiones

- Factores Higiénicos
- Factores Motivacionales

2.2.2 Variable de Estudio 2

Variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones

- Productividad
- Eficiencia
- Eficacia

2.2.2. Operacionalización de variables

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>INCENTIVOS NO ECONOMICOS</p> <p>También conocido como incentivos intrínsecos, son aquellos estímulos, retribuciones y/o compensaciones que no están relacionados con los sueldos y/o remuneraciones, pero que sin embargo generan placer y satisfacción, y estos a su vez aumentan el esfuerzo y empeño de los trabajadores.</p>	<p>Los incentivos no económicos son considerados como premios que se entregan a los trabajadores más destacados en distintas actividades, no se le hace un reconocimiento económico, más bien se les premia usando otro tipo de incentivo.</p>	<p>FACTORES HIGIENICOS</p> <p>Se considera a los factores higiénicos como los aspectos externos que tiene un trabajador, comprende las políticas de la empresa, el sueldo, condiciones físicas y ambientales de trabajo, beneficios sociales, los reglamentos internos, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la directiva y los empleados, la seguridad laboral, las oportunidades existentes, entre otras (Herzberg, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad del puesto • Política de la empresa • Condiciones de trabajo • Empatía
		<p>FACTORES MOTIVACIONALES</p> <p>Consiste en las funciones y deberes de los trabajadores al realizar correctamente las tareas designadas, el trabajador tiene la oportunidad de lograr un ascenso, reconocimiento, responsabilidad, logro y desarrollo profesional. Al lograr este factor motivacional los trabajadores aumentan la productividad (Robbin y Judge, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento Profesional • Reconocimiento • Independencia Laboral • Realización

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>EL DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripeca técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales (Flores, 2015).</p>	<p>Es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo (Flores, 2015).</p>	<p>PRODUCTIVIDAD LABORAL</p> <p>La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de los recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. (Paz & Gonzales, 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de producción del personal. • Cumplimiento de las metas del trabajador
		<p>EFICIENCIA</p> <p>La eficiencia es “el logro de las metas con la menor cantidad de recursos (Weihrich, 2010). La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión (Coulter, 2010).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del personal. • Nivel de conocimientos técnicos. • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. • Nivel de adaptabilidad del trabajador.
		<p>EFICACIA</p> <p>Eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos” (Coulter, 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del nivel de calidad de trabajo. • Metas logradas. • Cumplimiento de las tareas asignadas. • Conocimiento dentro del puesto de trabajo.

2.3 Población y Muestra

2.3.1. Población

La población se entiende como un conjunto de todos los elementos los cuales estudiara el trabajo de investigación, son un conjunto de todas las unidades de muestreo, (Bernal, 2006).

La población considerada para el presente trabajo de investigación corresponde a 55 trabajadores de la Empresa SILSA.

2.3.2. La Muestra

Según Bernal (2006), la muestra es la representación significativa de la población, es un subconjunto que nos da un alto grado de representación del total de la población. Para poder obtener la muestra se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia y se aplicara a 55 trabajadores de la empresa.

2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

La técnica que se usó para poder desarrollar el presente trabajo de investigación es la encuesta, la cual fue administrada a los trabajadores.

2.4.2. Instrumento

Para poder desarrollar el recojo de la información, se utilizó como instrumento el cuestionario, que consta de una cantidad de preguntas acorde a las dimensiones de cada variable de trabajo.

2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Para poder realizar la recolección de los datos, se utilizaron instrumentos contruidos y adaptados, pero estos instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto para poder demostrar su grado de confiabilidad. La prueba a la cual fue sometida es la de Alfa de Cronbach.

2.5. Métodos de análisis de datos

El proceso de análisis de datos, está sujeto a varios pasos que se siguieron, la recolección de datos se realizó mediante los instrumentos establecidos, cada instrumento fue aplicado en un tiempo determinado, los datos fueron codificados en el programa estadístico SPSS V22, en el cual se establecieron los baremos correspondientes para cada dimensión que corresponde a cada variable, se procesaron los datos de tal forma se utilizó el cruce de variables para poder obtener el grado de relación entre variables y entre dimensiones.

2.6 Aspectos Éticos

Para poder desarrollar el presente trabajo de investigación, este se ejecutó cumpliendo los principios básicos establecidos en el estatuto de la universidad Cesar Vallejo, siempre velando por el respeto de los derechos de propiedad intelectual y resultados de investigación susceptibles de protección, según lo establece la normativa. Esta tesis mantiene su originalidad de las diversas bibliografías revisadas, citando al autor o autores, así como de las direcciones de las páginas web. De internet, también como su peculiar estilo de sistematización de la información por el autor.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE INCENTIVOS LABORALES NO ECONÓMICOS

Tabla 1:

Incentivos no económicos

		<i>f</i>	<i>%</i>
Válido	Regular	27	49,1
	Alto	28	50,9
	Total	55	100,0

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos, se puede observar que el 50.9% de los trabajadores encuestados opinan que los incentivos no económicos son altos y que sólo el 49.1% opina que los incentivos no económicos son regulares.

ANÁLISIS

Los resultados muestran que la empresa desarrollo un proceso de incentivos no económicos para premiar el buen desempeño de los trabajadores, esto permite que los trabajadores desarrollen un trabajo comprometido con la empresa, la motivación es un factor importante que alienta al personal a que desarrollen un mejor trabajo.

La empresa desarrolla un conjunto de incentivos no económicas para premiar el buen desempeño de los trabajadores, estos van cambiando en periodos de tiempos establecidos por la administración, pero se refleja en el compromiso que asume el trabajador de la empresa.



Figura 1: Incentivos no económicos

DIMENSIONES DE LA PRIMERA VARIABLE

DIMENSIÓN FACTORES MOTIVACIONALES

Tabla 2:

Factores higiénicos

		<i>f</i>	%
Válido	Regular	16	29,1
	Alto	39	70,9
	Total	55	100,0

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos, se puede observar que el 70.9% de los trabajadores encuestados opinan que los factores higiénicos son altos, mientras que el 29.1% de los trabajadores opina que son regulares.

ANÁLISIS

Los resultados muestran que los trabajadores se muestran confiados en el reconocimiento e interés que pone la empresa sobre su trabajo y su persona, ven en la empresa una oportunidad de crecimiento profesional.

La empresa desarrolla una política que genera alto grado de confianza, es decir les genera una estabilidad a los trabajadores, los contratos no son simples y de cortos periodos, sino que estos se extienden y generan altos beneficios al trabajador.

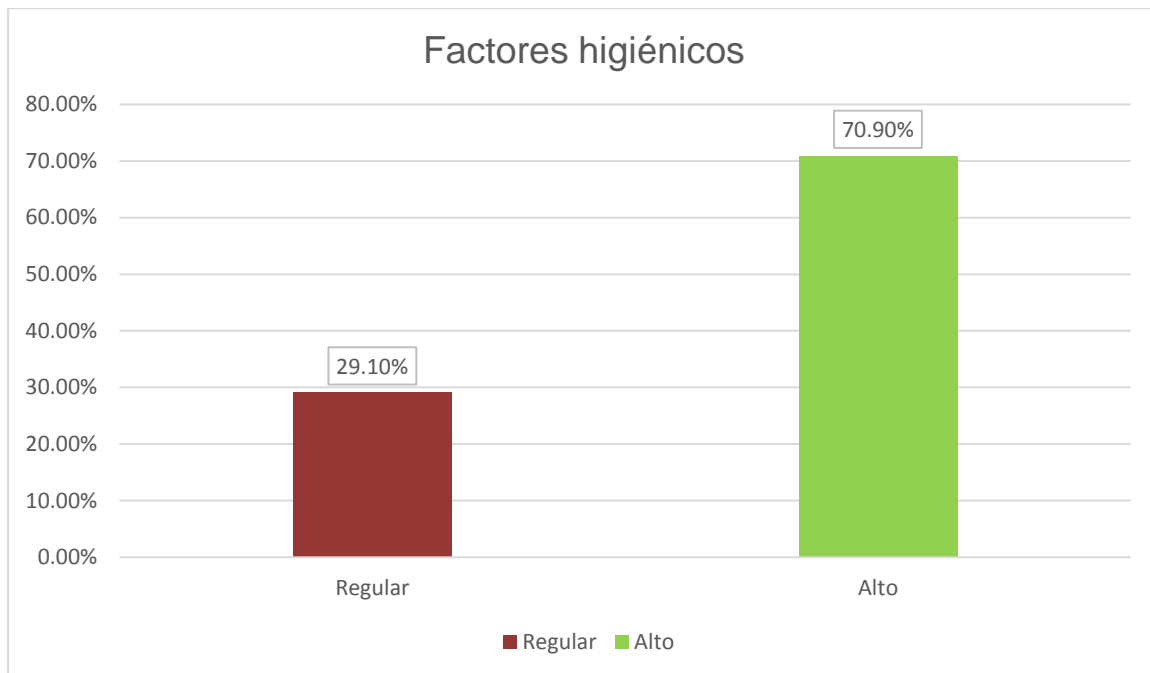


Figura 2: Factores higiénicos

Tabla 3:

Factores motivacionales

		f	%
Válido	Bajo	1	1,8
	Regular	24	43,6
	Alto	30	54,5
	Total	55	100,0

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos, se pueden observar que el 54.5% de los trabajadores encuestados opinan que los factores motivacionales son altos, mientras que el 43.6% opinan que los factores motivacionales son regulares y que sólo el 1.8% opina que los factores motivacionales son bajos.

ANÁLISIS

Los resultados muestran que los factores motivacionales en los trabajadores son alto, la empresa mediante su sistema de trabajo busca constantemente promover en sus trabajadores la motivación, para que realicen un buen trabajo.

La motivación es un factor imprescindible para el desarrollo de cualquier actividad, ya bastante tiempo se viene aplicando al campo laboral generando muy buenos resultados, la motivación puede ser interna, cuando uno mismo se alienta a hacer las cosas bien, o externa donde el contexto o lo que te rodea te motiva contentamente.

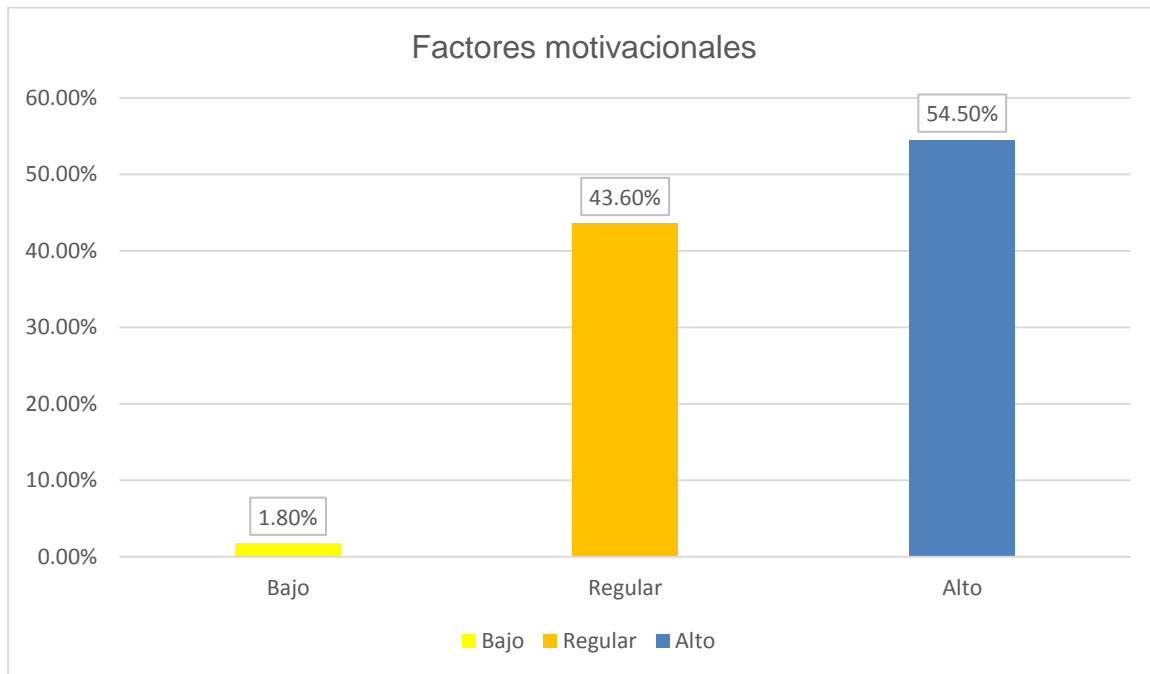


Figura 3: Factores motivacionales

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Existe una relación directa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de las empresas SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco en el año 2018.

RESULTADOS DE LA TABLA CRUZADA

Tabla 4:

La tabla cruzada de la dimensión factor higiénico y desempeño laboral

			<i>Regular</i>	<i>Bueno</i>	<i>Total</i>
Factor higiénico	Regular	Recuento	14	0	14
		% dentro de Desempeño laboral	50,0%	0,0%	25,5%
	Alto	Recuento	14	27	41
		% dentro de Desempeño laboral	50,0%	100,0%	74,5%
Total		Recuento	28	27	55
		% dentro de Desempeño laboral	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla cruzada, muestran que existe una relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral, esto con un valor de 27%, el cual está concentrado entre la escala alta de los factores higiénicos y bueno del desempeño laboral.

Tabla 5:

Prueba Chi-cuadrado

	<i>Valor</i>	<i>df</i>	<i>Significación asintótica (bilateral)</i>
Chi-cuadrado de Pearson	18,110 ^a	1	,000
N de casos válidos	55		

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

El valor obtenido con la prueba Chi-cuadrado es de $p = 0.00$, cuyo valor es menor que el 0.05 , con lo que se aprueba la relación existente entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores, cuando el p valor $p = 0.05$ es mayor que el resultado que se obtiene, se demuestra la relación existente entre la dimensión factores higiénicos y el desempeño laboral.

Tabla 6:

Prueba Tau-b de Kendall

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximad a ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,574	,077	5,290	,000

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en la tabla N° 6, el valor obtenido con la prueba Tau-b de Kendall fue de 0.574 , lo cual se interpreta como 57.4% , que es el nivel de relación que existe entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores.

3.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 7:

Desempeño laboral

		f	%
Válido	Regular	2	3.6
	Bueno	53	96.4
	Total	55	100,0

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos, se puede observar que el 96.4% de los trabajadores muestran un desempeño laboral bueno, mientras que el 3.6% de los trabajadores muestran un desempeño laboral regular.

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos muestran que el desempeño laboral de los trabajadores tiende a ser buenos, significa que la mayoría de los operarios de limpieza realizan un trabajo bueno y optimo, esto mejora considerablemente por las políticas implementadas por la empresa, que premia los mejores desempeños de su personal, promoviendo un mejor trabajo y mejorando la productividad de los trabajadores.

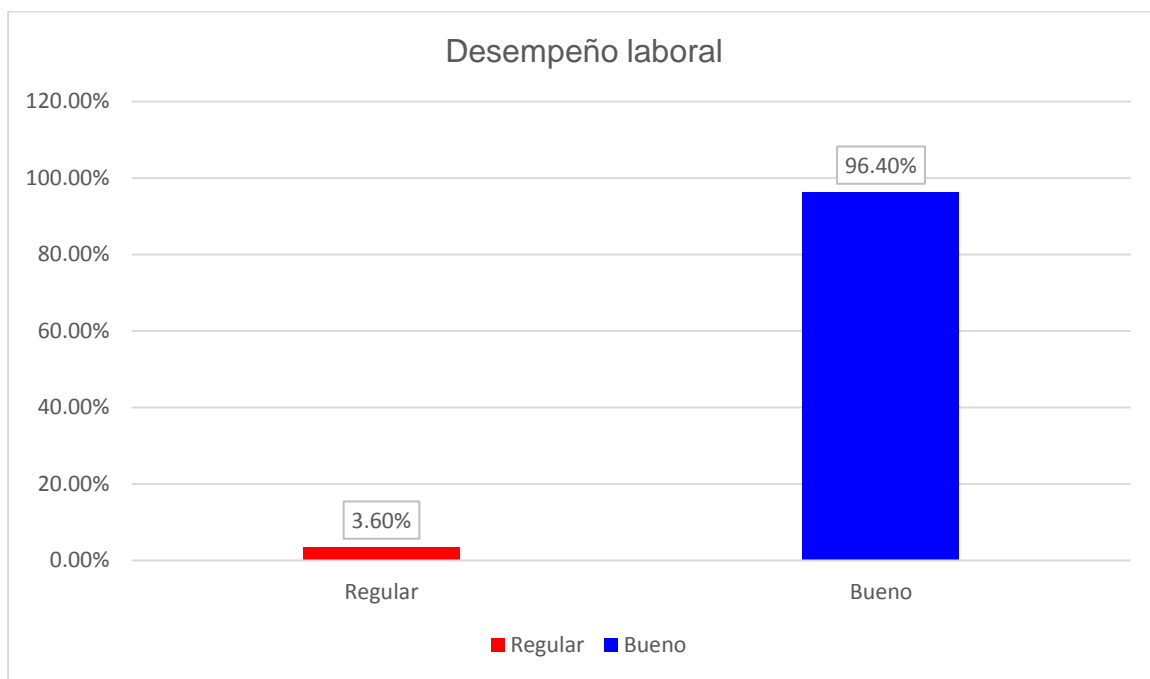


Figura 4: Desempeño laboral

Tabla 8:

Productividad

		<i>f</i>	%
Válido	Bajo	1	1,8
	Regular	2	3,6
	Alto	52	94,5
	Total	55	100,0

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos, se puede observar que el 94.5% de los trabajadores encuestados opinan que su productividad es alta, mientras que el 3.6% opinan que su productividad es regular y que sólo el 1.8% de los trabajadores opina que su productividad es baja.

ANÁLISIS

Los resultados muestran una alta productividad por parte de los trabajadores, esto vinculado a sistema de compensaciones, incentivos y beneficios que ofrece la empresa a todos los trabajadores de la Empresa.

La buena productividad se ve influenciada por varios factores y se incluye los incentivos no económicos, el cual genera una alta expectativa motivacional generando mejores índices de productividad.

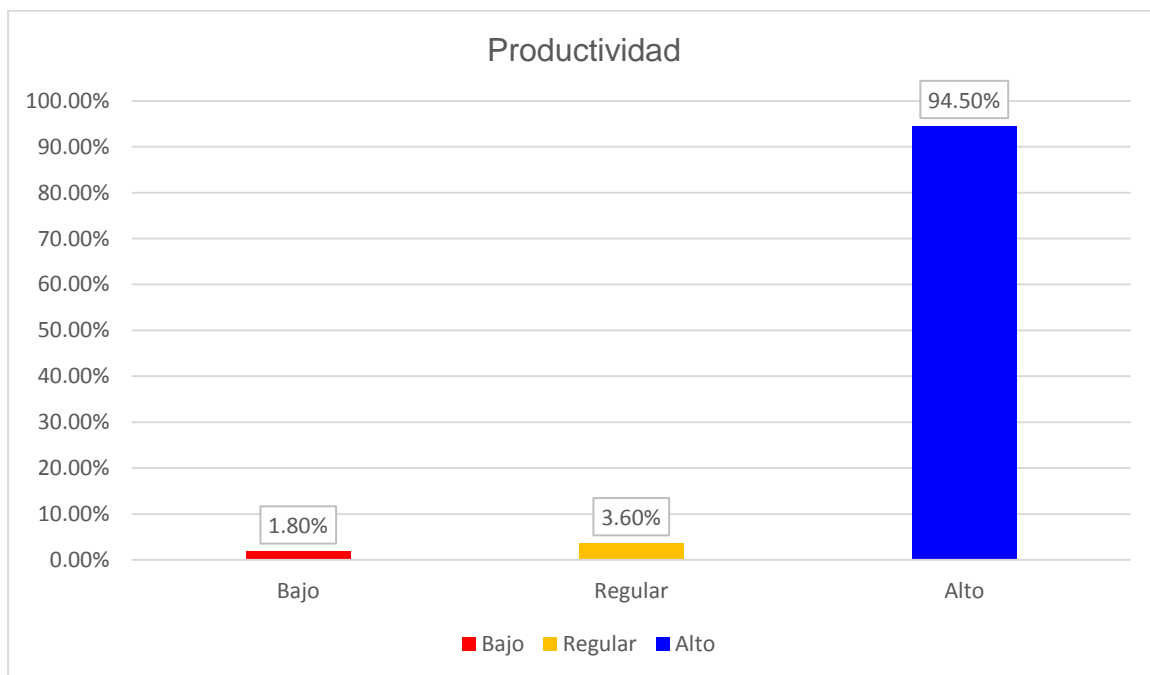


Figura 5: Factores motivacionales

Tabla 9:

Eficiencia

		<i>f</i>	%
Válido	Regular	5	9,1
	Alta	50	90,9
	Total	55	100,0

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos, se puede observar que el 90.9% de los trabajadores encuestados opinan que su eficiencia es alta, mientras que el 9.1% es regular.

ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos, la eficiencia de los trabajadores es alta, significa que muchos de los trabajadores realizan un trabajo eficiente, se sienten comprometidos íntegramente a sus tareas, por eso su eficiencia es alta. Esta eficiencia se determina por las metas y los objetivos trazados por los trabajadores y el periodo de tiempo en que los alcanzan.

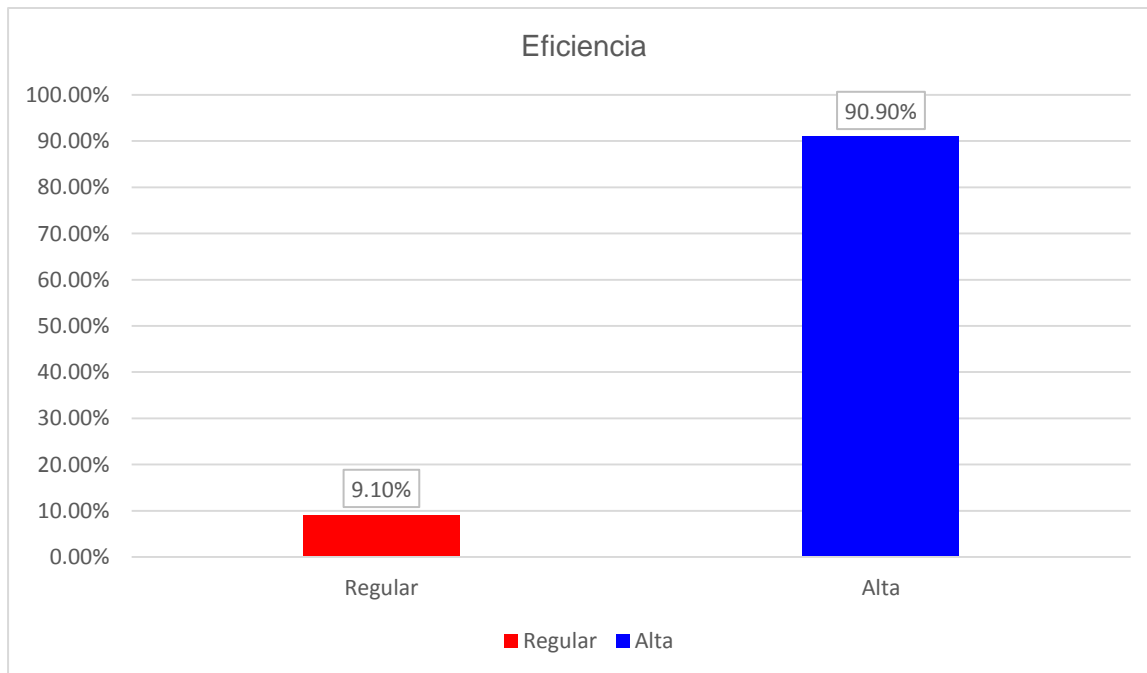


Figura 6: Eficiencia

Tabla 10:

Eficacia

		<i>f</i>	<i>%</i>
Válido	Regular	1	1,8
	Alta	54	98,2
	Total	55	100,0

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos, se puede observar que el 98.2% de los trabajadores encuestados opinan que su eficacia es alta, mientras que el 1.8% de los trabajadores opinan que su eficacia es regular.

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos muestran que la eficacia de casi todos los trabajadores es alta, realizan un buen trabajo, trabajan y logran sus metas en el tiempo propuesto. Uno de los indicadores de la productividad es la eficacia, se puede observar que la eficacia de los trabajadores contribuye al proceso de producción.

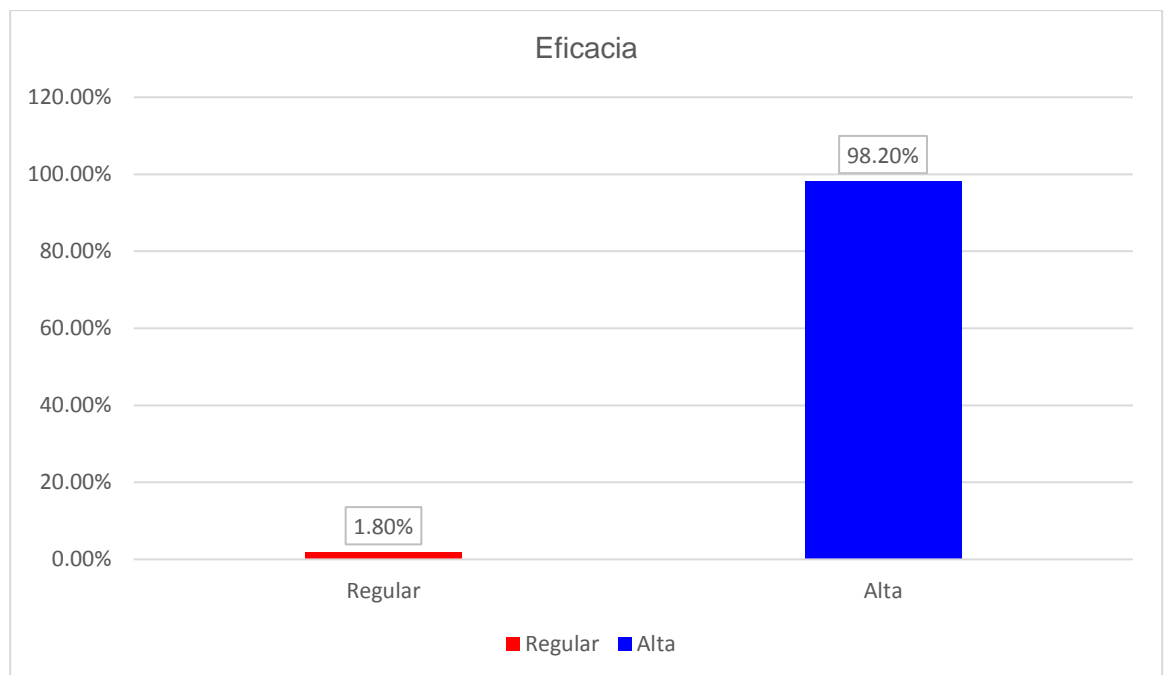


Figura 7: Eficacia

Hipótesis específica 2

Existe una relación directa los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco en el año 2018.

Tabla 11:

Factores motivacionales

			<i>Regular</i>	<i>Bueno</i>	<i>Total</i>
Factor motivacional	Bajo	Recuento	1	0	1
		% dentro de Desempeño laboral	3,6%	0,0%	1,8%
	Regular	Recuento	20	4	24
		% dentro de Desempeño laboral	71,4%	14,8%	43,6%
	Alto	Recuento	7	23	30
		% dentro de Desempeño laboral	25,0%	85,2%	54,5%
Total	Recuento		28	27	55
	% dentro de Desempeño final		100,0%	100,0%	100,0%
				%	

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en la tabla cruzada se puede observar que el mayor valor se concentra entre la escala regular del factor motivacional y la escala regular del desempeño laboral, el cual es de 71,4%, demuestra una relación positiva, lo que significa que si la motivación es regular, el desempeño es regular.

Tabla 12:

Prueba Chi-cuadrado

	<i>Valor</i>	<i>df</i>	<i>Significación asintótica (bilateral)</i>
Chi-cuadrado de Pearson	20,188 ^a	2	,000
N de casos válidos	55		

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la prueba estadística Chi-cuadrado, se obtuvo un valor de 0.00, que es un valor menor que el 0.05, con lo que se demuestra la relación que existe entre el factor motivacional y el desempeño laboral.

Tabla 13:

Prueba Tau-b de Kendall

		<i>Valor</i>	<i>Error estándar asintótico^a</i>
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,600	,103

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados que obtuvieron al aplicar la prueba Tau-b de Kendall, se obtuvo el valor de 0.60, lo cual se interpreta como 60% la relación existente entre los factores motivacionales.

3.3. Hipótesis general

Existe una relación directa entre los incentivos no económicos y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la red asistencial Cusco en el año 2018.

Tabla 14:

Tabla cruzada entre las variables

			<i>Regular</i>	<i>Bueno</i>	<i>Total</i>
Incentivo no económico	Regular	Recuento	22	5	27
		% dentro de Desempeño laboral	78,6%	18,5%	49,1%
	Alto	Recuento	6	22	28
		% dentro de Desempeño laboral	21,4%	81,5%	50,9%
Total		Recuento	28	27	55
		% dentro de Desempeño laboral	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en la tabla cruzada, se puede observar que el mayor valor se concentra entre la escala bueno del desempeño laboral y la escala alta de los incentivos no económicos.

Tabla 15:

Prueba Chi-cuadrado

Chi-cuadrado de Pearson	19,83 ^a	1	,000
N de casos válidos	55		

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos al aplicar la prueba estadística Chi-cuadrado, se obtuvo el valor de 0.00, que es un valor menor que el p valor $p = 0.05$, con lo cual se demuestra la relación existente entre ambas variables.

Tabla 16:

Prueba Tau-b de Kendall

	Valor	Error estándar asintótico ^a
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,601	,108
N de casos válidos	55	

Fuente: Aplicación del instrumento

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos con la aplicación de la prueba estadística Tau-b de Kendall, se obtuvo el valor de 0.601, lo cual se interpreta como 60.1% la relación existente entre los incentivos no económicos y el desempeño laboral.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

PRIMERO

Los resultados obtenidos en el presente trabajo, no se asemejan a los obtenidos en el trabajo desarrollado por Tito Oswaldo Domínguez Ortega, en su trabajo intitulado: incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral (estudio realizado en restaurantes casa museo de la zona 3 de Quezaltenango, en el cual se demostró que los incentivos no monetarios no influyen de manera directa en la motivación para el desempeño laboral; mientras que en el trabajo desarrollado, se demuestra que los incentivos no económicos influyen directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018.

SEGUNDO

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación, en la hipótesis específica 1, muestra una relación directa entre la dimensión de factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018, ese resultado se asemeja al obtenidos por Pablo Revilla Yoplac, en su trabajo de investigación intitulado “Incentivos laborales y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa Tecnología Textil S.A, S.J.L, año 2017, que confirmó el resultado que Rho Spearman con una correlación de 0,742 que es positiva alta, así mismo confirmo que los incentivos laborales esta relacionado con la compensación laboral.

TERCERO

Según los resultados obtenidos sobre los factores motivacionales, se demostró que la motivación es un factor determinante para el mejor desempeño de laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018; estos resultados no se asemejan a los obtenidos por Aguilar Florencia Karla Yelitza y Ortiz

Sánchez Karolina Janneth, en el trabajo que realizaron intitulado: análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro, en el que concluyen que los incentivos no salariales, no responden totalmente a las expectativas y necesidades de los trabajadores, su entrega mejora su nivel de interés y motivación. Se capta un sentido de compromiso que va más allá de los estilos externos.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

PRIMERO

Sobre la relación que existe entre los incentivos no económicos y el desempeño laboral, el motivar a los trabajadores con incentivos no económicos influye en el desempeño de los trabajadores, significa que por obtener esos galardones ellos se esfuerzan y se comprometen más con sus actividades laborales, siempre es necesario motivar a los trabajadores.

SEGUNDO

Los factores higiénicos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, significa que cuando un trabajador encuentra estabilidad, condiciones de trabajo, empatía, seguridad, beneficios sociales y buen clima laboral su trabajo es óptimo, logrando alcanzar las metas propuestas, los premios no solo tienen que ser acumulativos sino brindarle la atención adecuada a los trabajadores genera grandes resultados.

TERCERO

La motivación es un factor determinante para poder desarrollar un buen trabajo, estos pueden ser intrínsecos o extrínsecos; todo trabajador debe encontrar en su ambiente de trabajo manifestaciones de motivación que lo ayude mejorar su productividad.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

PRIMERO

Toda empresa e institución que cuenta con personal debe promover incentivos, los cuales no deben ser necesariamente económicos, pueden ofrecerle a sus trabajadores días libres remunerados, flexibilidad en los horarios, reconocimientos, descansos o permisos que motiven al trabajador a comprometerse con su trabajo.

No se debe ignorar al trabajador, este es parte del equipo y darle la importancia necesaria ayuda a que este más motivado para trabajar.

SEGUNDO

Existe en muchos lugares una preocupación por la inestabilidad laboral, condiciones inadecuadas de trabajo, indiferencia, inseguridad, contratos que duran cortos periodos de tiempo. Se deben humanizar y manejar criterios que generen confianza y estabilidad al personal que trabaja, si ellos sienten seguridad, condiciones óptimas de trabajo y confianza, desarrollaran un buen trabajo y su productividad será alta.

TERCERO

Muchas corrientes psicológicas, demostraron la importancia de la motivación en el desarrollo de cualquier actividad, esto más aun en actividades laborales, se debe promover constantemente la motivación en los trabajadores, no solo con incentivos materiales sino con actitudes que hagan sentir la importancia de la labor que cumple cada integrante de la empresa, esto generará mejores resultados.

CAPITULO VIII: REFERENCIAS

- Benítez, I. (2012). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio la Arena S.A.C.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Díaz, H. (2016). *Implementación de incentivo no económicos para la mejora del desempeño laboral en el área de prevención de Saga Falabella 2016.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Dominguez, T. (2013). *Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral (estudio realizado en Restaurantes Casa Museo de la Zona 3 de Quezal Tenango).* Quetzaltenango: Universidad Salvador Saldivar.
- Larico, R. (2014). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Román-Juliaca 2014.* Juliaca: Universidad Nestor Cáceres Velasquez.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.* Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Revilla, P. (2017). *Incentivos laborales y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa Tecnología Textil S.A, S.J.L, año 2017.* Lima: Universidad César Vallejo.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación.* Mejico: Mexico.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación .* México: Mc Graw Hill.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral.* Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Torres, E. (2017). *Incentivos laborales y clima organizacional en la gerencia de medio ambiente de la municipalidad de Pachacamac, 2016.* Lima: Universidad César Vallejo.

Trujillo, H. (2016). *Incentivos no económicos promovidos en una Institución educativa privada de Lima para motivar el desempeño docente*. Lima: Universidad Católica del Perú.

ANEXOS

- Instrumentos
- Validez de los Instrumentos
- Matriz de Consistencia
- Constancia emitida por la Institución que acredite la realización del estudio
- Fotografías

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS/REACTIVOS	VALORACIÓN
FACTORES HIGIENICOS	<ul style="list-style-type: none"> Estabilidad en el puesto 	50 %	10	¿Considera que existe estabilidad en su puesto de trabajo? ¿La estabilidad en el puesto de trabajo depende de su desempeño laboral?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca
	<ul style="list-style-type: none"> Política de la empresa 			¿Considera adecuadas las normas de trabajo establecidas por su empresa? ¿Considera que las directrices establecidas son las adecuadas?	
	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones de trabajo 			¿Considera que el ambiente físico donde realiza su trabajo es el adecuado? ¿Considera que los medios y materiales con los que cuenta la empresa son adecuados? ¿Considera que la empresa se preocupa por tener las condiciones adecuadas para el buen desempeño del trabajador?	
	<ul style="list-style-type: none"> Empatía 			¿Existe una adecuada relación entre el supervisor y el personal de trabajo? ¿Existe una adecuada relación entre los compañeros de trabajo? ¿Considera que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse con los supervisores y compañeros?	
FACTORES MOTIVACIONALE	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento profesional 	50 %	10	¿Considera que en la empresa se ofrecen posibilidades de ascenso? ¿Considera que los ascensos realizados	

S				<p>corresponden son merecidos? ¿Considera que el esfuerzo que realiza será compensado por la empresa?</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento 			<p>¿Está orgulloso de trabajar en la empresa? ¿Ha recibido algún reconocimiento por mérito que hizo en el desempeño laboral? ¿Considera que los reconocimientos que se ofrecen son adecuados?</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Independencia Laboral 			<p>¿Considera que sus opiniones y decisiones se toman en cuenta en la empresa? ¿Considera que puede implementar sus criterios laborales sin ningún problema en la empresa?</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Realización 			<p>¿Considera que el trabajo que realiza es gratificante para usted? ¿Considera que la empresa le proporciona oportunidades de crecimiento económico?</p>	
Totales		100 %	20		

--

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE 02					
DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS/REACTIVOS	VALORACIÓN
PRODUCTIVIDAD LABORAL	• Nivel de producción del personal	25 %	03	¿Sus niveles de producción son de acuerdo a lo establecido por las políticas de la empresa?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca
	• Cumplimiento de las metas del trabajador			¿Cumple con las metas establecidas por la empresa? ¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	
EFICIENCIA	• Responsabilidad del personal	41 %	05	¿Su grado de responsabilidad esta de acorde a su capacidad profesional?	
	• Nivel de conocimientos técnicos			¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite a su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	
	• Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.			¿Logra desarrollar su trabajo con liderazgo y cooperación?	
	• Nivel de adaptabilidad del trabajador.			¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno? ¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	
EFICACIA	• Percepción del nivel de calidad de trabajo.	34 %	04	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?	
	• Metas logradas.			¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	
	• Cumplimiento de las tareas asignadas.			¿Usted cumple con las tareas asignadas?	
	• Conocimiento dentro del puesto de trabajo			¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	
Total		100%	12		

CUESTIONARIO SOBRE INCENTIVOS NO ECONOMICOS

Estimado compañero(a), a continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre los Incentivos no Económicos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018, dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco su colaboración

CUESTIONARIO SOBRE INCENTIVOS NO ECONOMICOS

Marque con una x en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
FACTORES DE HIGIENE						
1	¿Considera que existe estabilidad en su puesto de trabajo?					
2	¿La estabilidad en el puesto de trabajo depende de su desempeño laboral?					
3	¿Considera adecuadas las normas de trabajo establecidas por su empresa?					
4	¿Considera que las directrices establecidas son las adecuadas?					
5	¿Considera que el ambiente físico donde realiza su trabajo es el adecuado?					
6	¿Considera que los medios físicos y materiales con los que cuenta la empresa son adecuados?					

7	¿Considera que su empresa se preocupa por tener las condiciones adecuadas para el buen desempeño del trabajador?					
8	¿Existe una adecuada relación entre el supervisor y el personal de trabajo?					
9	¿Existe una adecuada relación entre los compañeros de trabajo?					
10	¿Considera que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse con los supervisores y compañeros?					
FACTORES MOTIVACIONES						
11	¿Considera que en la empresa se ofrecen posibilidades de ascenso?					
12	¿Considera que los ascensos realizados son merecidos?					
13	¿Considera que el esfuerzo que realiza será compensado por la empresa?					
14	¿Está orgulloso de trabajar en la empresa?					
15	¿Ha recibido algún reconocimiento por mérito que hizo en el desempeño laboral?					
16	¿Considera que los reconocimientos que se ofrecen son adecuados?					
17	¿Considera que sus opiniones y decisiones se toman en cuenta en la empresa?					
18	¿Considera que puede implementar sus criterios laborales sin ningún problema en la empresa?					
19	¿Considera que el trabajo que realiza es gratificante para usted?					
20	¿Considera que la empresa le proporciona oportunidades de crecimiento económico?					

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Estimado compañero(a), a continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre los incentivos no económicos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacado en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018, dicha información es completamente anónima, por lo que solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Marque con un x en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	PRODUCTIVIDAD LABORAL					
1	¿Sus niveles de producción son de acuerdo a lo establecido por las políticas de la empresa?					
2	¿Cumple con las metas establecidas por la empresa?					
3	¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?					
	EFICIENCIA					

4	¿Su grado de responsabilidad esta de acorde a su capacidad profesional?					
5	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite a su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
6	¿Logra desarrollar su trabajo con liderazgo y cooperación?					
7	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
8	¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					
	EFICACIA					
9	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?					
10	¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
11	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
12	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

MAESTRÍA.

"INCENTIVOS NO ECONOMICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO. ENCUESTA A LOS TRABAJORES DE LIMPIEZA DE EMPRESA LA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018

INVESTIGADOR. GAIL CLIFF NAHUAMEL DELGADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Dra. Rocío Gil Aguirre
MENCIÓN : Maestría en Gestión Pública
FECHA : Cusco Abril del 2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Adecuado

2. CONTENIDO:

Aceptable

3. ESTRUCTURA:

Adecuado

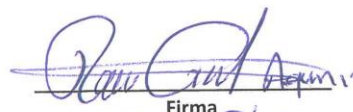
III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma

Mg. o Dr. Rocío Gil Aguirre

DNI : 23263747

N° de Celular 984347489

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN. Gestión Pública
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título Del Trabajo De Investigación: "INCENTIVOS NO ECONOMICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: ENCUESTA A LOS TRABAJORES DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018

1.1 INVESTIGADOR : GAIL CLIFF NAHUAMEL DELGADO

COMPO NENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				✓	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				✓	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	


II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

..... Ninguna

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse

Firma 
Mg. o Dr. Rocío Gil Aguilar
DNI : 27263740

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

MAESTRÍA.

"INCENTIVOS NO ECONOMICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO. ENCUESTA A LOS TRABAJORES DE LIMPIEZA DE EMPRESA LA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018
INVESTIGADOR. GAIL CLIFF NAHUAMEL DELGADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Dr. Ricardo Sánchez Ortiz
MENCIÓN : Maestría en Gestión Pública
FECHA : Cusco Abril del 2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Adecuado

2. CONTENIDO:

Adecuado

3. ESTRUCTURA:

Bien estructurada

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


Dr. Ricardo Sánchez Ortiz
ESPECIALIDAD: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Firma
Mg. o Dr. Ricardo Sánchez Ortiz
DNI : 27893533
N° de Celular 924614563

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN. Gestión Pública
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título Del Trabajo De Investigación: "INCENTIVOS NO ECONOMICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: ENCUESTA A LOS TRABAJORES DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018

1.1 INVESTIGADOR : GAIL CLIFF NAHUAMEL DELGADO

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				✓	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				✓	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
 *Ninguna*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


Dr. F. Ricardo Sánchez Ortíz
 ESPECIALIDAD: ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Firma
 Mg. o Dr. *Ricardo Sánchez Ortíz*
 DNI : *23293533*

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

MAESTRÍA.

"INCENTIVOS NO ECONOMICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO. ENCUESTA A LOS TRABAJORES DE LIMPIEZA DE EMPRESA LA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018

INVESTIGADOR. GAIL CLIFF NAHUAMEL DELGADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Dr. Waldo Campana Morro
MENCION : Muestra en Gestión Pública
FECHA : Cusco, Abril del 2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Adecuado

2. CONTENIDO:

Adecuado

3. ESTRUCTURA:

Buen estructura

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna D.R

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse


Dr. Waldo Enrique Campana Morro
ESPECIALIDAD GESTION PUBLICA

Firma
Mg. o Dr. Waldo Campana Morro
DNI : 23933923
N° de Celular 984648729

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN Gestión Pública
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título Del Trabajo De Investigación: "INCENTIVOS NO ECONOMICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: ENCUESTA A LOS TRABAJORES DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018

1.1 INVESTIGADOR : GAIL CLIFF NAHUAMEL DELGADO

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	


II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
 Ninguna

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 887

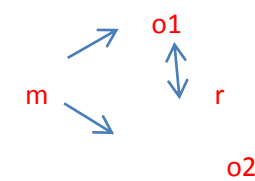
IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Dr. Waldo Enrique Campana Morro
 ESPECIALIDAD GESTION PUBLICA
 Firma
 Mg. o Dr. Waldo Campana Morro
 DNI : 23933923

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION

INCENTIVOS NO ECONOMICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE /DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿De qué manera se relaciona los Incentivos no Económico y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018?	Determinar de qué manera se relaciona los Incentivos no Económicos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018.	Existe una relación directa entre los Incentivos no Económicos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018.	<u>variable de estudio 1:</u> Incentivos No económicos <u>dimensiones:</u> <ul style="list-style-type: none"> Factores Higiénicos Factores motivacionales <u>variable de estudio 2:</u> Desempeño Laboral <u>dimensiones:</u> <ul style="list-style-type: none"> Productividad laboral Eficiencia Eficacia 	<u>tipo de investigación:</u> descriptivo correlacional <u>diseño de investigación:</u> diseño: no experimental de corte transversal tipología ge; o1... transversal  Dónde: r- relación entre variables. m: muestra o1. medida de la variable 1 o2. medida de la variable 2 relación entre las variables <u>Población</u>
PROBLEMAS ESPECIFICOS.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.	HIPOTESIS ESPECIFICOS.		
¿De qué manera se relacionan los Factores Higiénicos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018?	Determinar de qué manera se relaciona los Factores Higiénicos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018.	Existe una relación directa entre los Factores Higiénicos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018.		
¿De qué manera se relaciona los Factores Motivacionales y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red	Determinar de qué manera se relaciona los Factores Motivacionales y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara	Existe una relación directa entre los Factores Motivacionales y el Desempeño Laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018.		

Asistencial Cusco en el año 2018?	Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018.			<p>55 trabajadores de limpieza de la empresa silsa.</p> <table border="1" data-bbox="1642 300 1913 373"> <tr> <th data-bbox="1642 300 1774 332">hombres</th> <th data-bbox="1774 300 1913 332">mujeres</th> </tr> <tr> <td data-bbox="1642 332 1774 373">09</td> <td data-bbox="1774 332 1913 373">46</td> </tr> </table> <p>muestra:</p> <p>55 trabajadores de limpieza de la empresa silsa.</p> <table border="1" data-bbox="1642 483 1913 557"> <tr> <th data-bbox="1642 483 1774 516">hombres</th> <th data-bbox="1774 483 1913 516">mujeres</th> </tr> <tr> <td data-bbox="1642 516 1774 557">09</td> <td data-bbox="1774 516 1913 557">46</td> </tr> </table> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>cuestionarios</p> <p>encuestas</p> <p>Métodos de análisis de datos.</p> <p>Para el procesamiento de datos se utilizará dos paquetes SPSS-V22</p>	hombres	mujeres	09	46	hombres	mujeres	09	46
hombres	mujeres											
09	46											
hombres	mujeres											
09	46											

**CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE ACREDITA LA
REALIZACION DEL ESTUDIO**



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

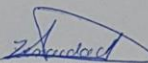
CONSTANCIA

QUIEN SUSCRIBE; ZENAIDA DIAZ MOLINA, IDENTIFICADO CON DNI 41068387, SUPERVISORA DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA S.A-SILSA.

Que el SR. GAIL CLIFF NAHUAMEL DELGADO, en sus condición de estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, ha aplicado en una muestra la institución SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA S.A –SILSA, los instrumentos correspondiente a su trabajo de investigación intitulada "INCENTIVOS NO ECONOMICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018", durante el mes de Julio del presente año.

Se expide la presente constancia a petición del interesado, para los fines que vea por conveniente.

Cusco, 02 de Julio del 2018


Zenaida Diaz Molina
SUPERVISORA - SILSA

ZDM/zdm



Figura 8: Capacitación a los trabajadores



Figura 9: Personal de la Empresa SILSA



Figura 10: Reuniones constantes con los trabajadores



Figura 11: Se trabaja sobre clima organizacional



Figura 12: Encuestas realizadas al personal de SILSA



Figura 13: Trabajadores encuestados para la recolección de datos

Incentivos no económicos																				Desempeño Laboral												
Factores de Higiene										Factores de Motivacionales										Productividad			Eficiencia					Eficacia				
I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	
4	5	3	2	2	4	4	3	3	5	3	4	5	4	3	4	2	3	4	5	4	4	3	2	5	4	5	3	4	5	4	4	
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	
5	5	4	3	4	4	5	5	1	3	5	5	3	5	1	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	4	5		
5	2	5	4	3	5	5	4	4	5	1	2	3	5	4	4	3	1	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5		
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	1	3	5	5	4	3	3	1	4	3	1	5	4	4	4	5	4	1	5	5	5	1	
5	4	5	3	3	4	4	2	3	2	5	4	4	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	
5	2	5	4	3	5	5	4	4	5	1	2	3	5	3	4	2	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5		
3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	8	4	5	5	5		
4	5	3	3	3	4	5	3	1	2	2	2	3	5	5	5	3	2	2	3	5	5	2	4	2	3	3	3	4	4	4	2	
5	3	5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	2	5	5	3	5	5	2	5	3	4	1	3	5	4	5	
5	4	4	3	5	5	5	5	1	3	5	4	5	5	2	4	1	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5		
5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	2	2	1	5	4	3	3	2	3	4	5	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	3	
4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	3	1	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	
5	2	5	3	4	4	4	2	1	2	3	1	4	5	1	2	4	2	3	5	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	3	
4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	1	5	4	3	5	5	4	3	5	2	5	3	4	4	4	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
1	5	4	4	4	4	4	3	2	2	5	2	3	5	4	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	3	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	3	5	5	3	2	5	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	1	3	4	4	4	3	4	5	4	
5	5	5	2	3	4	4	3	2	2	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	3	5	4	2	2	5	2	5	5	5	4	5	
5	5	4	3	2	4	5	3	1	2	1	2	3	4	2	3	2	2	5	5	5	5	4	3	1	5	4	4	5	4	5	5	
5	5	5	3	3	4	3	3	2	3	1	3	5	5	1	2	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5
4	3	3	4	3	3	3	2	5	3	4	3	4	5	3	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

5	5	3	3	3	5	4	4	4	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	
5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	5	5	5	3	4	1	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	5	5	4	2	3	2	2	2	1	1	4	4	1	3	1	2	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	
5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	1	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	
4	5	4	3	5	3	5	1	2	4	4	4	2	4	2	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	5	2	3	5	3	3	1	2	2	5	1	2	2	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	
5	5	5	3	3	4	5	2	4	3	3	1	5	5	1	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	5	5	3	2	3	3	1	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	
3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	2	3	5	3	4	4	1	4	4	5	4	5	4	4	3	
5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	3	2	5	3	3	2	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5
1	5	5	5	5	2	4	5	5	2	5	5	5	5	2	5	1	1	5	5	1	2	3	5	4	4	5	5	2	4	2	5	
5	4	5	5	4	4	3	2	3	2	2	1	2	5	4	4	1	2	2	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	5	4	3	1	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
3	5	5	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	4	1	3	2	4	1	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	1	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
5	5	2	4	5	2	3	3	2	5	2	3	4	5	2	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	
5	1	5	3	5	5	3	1	2	1	1	1	3	5	1	3	2	2	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	
3	3	4	2	3	4	3	1	1	3	2	5	1	5	1	3	1	1	4	5	4	5	5	4	4	5	1	1	5	4	5	5	
2	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	3	4	5	2	3	3	2	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	
5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	3	4	5	5	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
4	3	3	3	2	3	4	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Hugo Enríquez Romero, docente de la MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: “**INCENTIVOS NO ECONOMICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018**”, del estudiante NAHUAMEL DELGADO, GAIL CLIFF, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **19 %** verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 23 Julio del 2018.

Atentamente



Dr. Hugo Enriquez Romero
Docente

DNI: 23863530



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **GAIL CLIFF NAHUAMEL DELGADO**, identificado con DNI N° **40682243** egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“INCENTIVOS NO ECONOMICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SILSA, DESTACADOS EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO EN EL AÑO 2018.”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA
DNI: 40682243



Cusco, 17 de Julio del 2018