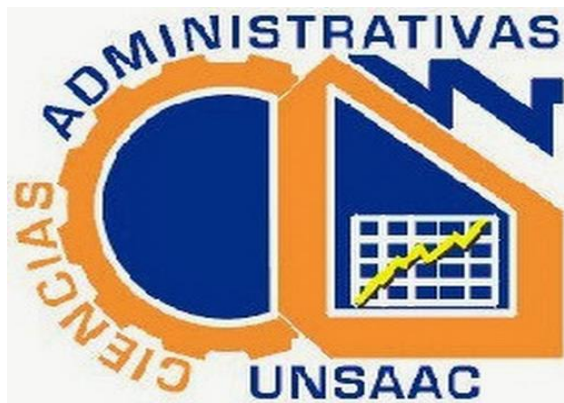


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

“LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD, CUSCO - 2018”

PRESENTADO POR:

Br. BAUTISTA CHOCCE, TABITA

Br. CERNADES GAMARRA, ZULMA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Mgt. Prospero Narciso Miranda Carrión

CUSCO- PERÚ

2020

PRESENTACIÓN

**SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD SAN ANTONIO
ABAD DEL CUSCO.**

SEÑORES DICTAMINANTES:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas, Contables y Turismo ponemos a consideración de ustedes la Tesis intitulada “La Motivación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018”, con el objeto de optar al título profesional de Licenciadas en Administración.

Las tesistas

AGRADECIMIENTO

A Dios sobre todas las cosas por permitirnos estudiar su maravillosa creación.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, nuestra alma mater, Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas Contables y Turismo, Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, por brindarnos las oportunidades y formamos profesionalmente en sus aulas, por donde pasaron maestros de gran trayectoria.

Finalmente, al Mgt. Prospero Narciso Miranda Carrión, por todo su apoyo y aporte para la finalización de la presente investigación.

A nuestros docentes de la escuela profesional de Ciencias Administrativas por el apoyo instrucción y confianza brindada quienes nos han guiado para ser mejores en la vida profesional.

Las tesis

DEDICATORIA

A Dios quien me guio en este camino y fue mi resguardo en momentos buenos y difíciles, por el apoyo espiritual en los instantes que lo necesite.

A mi madre por su apoyo incondicional en todo momento, haberme apoyado con todo lo que necesitaba y haberme dado la motivación para seguir adelante y cumplir con mis metas, y de manera especial a mi padre, quien desde el cielo guía mi camino.

A mi hermana por estar siempre dispuesta a escucharme y brindarme su apoyo en cualquier momento y por haber confiado en mí.

A mis amigas quienes confiaron en que lograría esta meta y me ayudaron a seguir adelante.

Tabita Bautista Chocce

A mí amado Dios por haberme guiado durante todo este trayecto, quien permitió que yo pueda alcanzar mi propósito de ser profesional

Con amor a mis padres queridos José y Jesusa a quienes debe este logro y muchos más por el apoyo incondicional; a mis hermanas quienes estuvieron motivándome para seguir adelante y quienes confiaron que si lo lograría y de manera especial a mi hermana Gardenia que siempre estuvo en los buenos y malos momentos dispuesta a brindarme su apoyo.

Zulma Cernades Gamarra

RESUMEN

La presente tesis, tuvo como objetivo determinar la incidencia entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.

El estudio es de tipo básica, busca ampliar y profundizar el caudal del conocimiento científico existentes a cerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos. El enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la recolección de datos; el diseño de investigación es no experimental- transaccional ya que no se manipulo la variable y dimensiones en estudio. Finalmente, el alcance de la investigación es correlacional, ya que asocia a las variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, tiene el propósito de conocer la relación existente entre dos variables.

Para la recopilación de información, se consideró como instrumento el cuestionario para poder medir las dimensiones en estudio, la misma que fue sometida a la validación por juicio de expertos y la confiabilidad estadística del alfa de Cronbach de 0.883 para la variable Motivación y 0.797 para la variable Desempeño Laboral, el estudio tuvo como población a 31 colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD.

Finalmente, en cuanto a los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico del SPSS 24; se logró evidenciar que la motivación se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD; con un grado de significancia del 0.006 siendo menor a 0.05.

Palabras claves: Motivación y desempeño laboral

ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the incidence between the motivation and the work performance of the employees of the admission area of the Hospital Adolfo Guevara Velasco - ESSALUD, Cusco - 2018

The study is of a basic type, seeks to expand and deepen the flow of scientific knowledge existing near reality. Its object of study is the scientific theories, the same ones that it analyzes to perfect its contents. The quantitative approach, since data collection was used; the research design is non-experimental-transactional since the variable and dimensions under study were not manipulated. Finally, the scope of the research is correlational, since it associates variables through a predictable pattern for a group or population, with the purpose of knowing the relationship between two variables.

For the collection of information, the questionnaire was considered as an instrument to be able to measure the dimensions under study, which was subjected to the validation by expert judgment and the statistical reliability of Cronbach's alpha of 0.883 for the Motivation variable and 0.797 for the Variable Work Performance, the study had as a population 31 employees from the admission area of Adolfo Guevara Velasco Hospital - ESSALUD.

Finally, regarding the results obtained through the statistical analysis of the SPSS 24; it was possible to show that the motivation is related in a moderate way to the work performance of the collaborators of the admission area of the Hospital Adolfo Guevara Velasco - ESSALUD; with a degree of significance of 0.00 being less than 0.05.

Keywords: Motivation and job performance

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1. Delimitación Temporal	5
1.4.2. Delimitación Espacial	5
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5.1. Justificación Práctica	5
1.5.2. Justificación Teórica	5
1.5.3. Justificación Metodológica	5
2. MARCO TEÓRICO/ CONCEPTUAL	6
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales	7
2.1.2. Antecedentes Locales	10
2.2. BASES TEÓRICAS	12
2.2.1. Gestión del talento humano	12
2.2.2. Comportamiento organizacional	13

2.2.2.1.Importancia del comportamiento organizacional.....	14
2.2.2.2.Características del comportamiento organizacional.....	14
2.2.3. Motivación.....	15
2.2.4. Desempeño Laboral.....	30
2.3. MARCO CONCEPTUAL	41
2.3.1. Desempeño Laboral.....	41
2.3.2. Competencias	41
2.3.3. Ambiente laboral	41
2.3.4. Ambiente de trabajo	41
2.3.5. Identidad.....	41
2.3.6. Percepción	41
2.3.7. Reconocimiento.....	41
2.3.8. Relaciones Interpersonales	42
2.3.9. Retroalimentación.....	42
2.3.10. Motivación en el trabajo.....	42
2.3.11. Producto.....	42
2.3.12. Calidad.....	42
2.3.13. Conocimiento del trabajo	42
2.3.14. Cooperación.....	42
2.3.15. Comprensión de las situaciones.....	42
2.3.16. Creatividad	43
2.3.17. Capacidad de realización.....	43
2.4. HIPÓTESIS	43
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	44
2.6. MARCO INSTITUCIONAL.....	44
2.6.1. Visión	45
2.6.2. Misión.....	45
2.6.3. Principios de la seguridad social	45
2.6.4. BASE LEGAL.....	48
3. METODOLOGÍA.....	50
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	50

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.6. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	51
3.7. POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51
3.9. PROCESAMIENTO DE DATOS	52
3.10. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	52
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	53
4.1. Presentación y confiabilidad del instrumento aplicado	53
4.1.1. Fiabilidad del instrumento aplicado	53
4.2. Análisis descriptivo	53
4.2.1. Encuesta para evaluar el nivel de motivación de los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018	53
4.2.2. Encuesta para evaluar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018	68
4.3. Análisis de las variables	84
4.3.1. Nivel de la dimensión Factores Higiénicos en la motivación los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018... ..	85
4.3.2. Nivel de la dimensión Factores motivacionales en la motivación los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.....	87
4.3.3. Nivel de motivación en los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.....	89
4.3.4. Nivel de la dimensión Desempeño en la función de los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018	91
4.3.5. Nivel de la dimensión Características individuales en el desempeño de los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018	93
4.3.6. Nivel de Desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.....	95
4.3.7. Promedio de los indicadores de las variables Motivación y Desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018	97
4.4. Análisis correlacional	99
4.4.1. Prueba de Hipótesis.....	99

4.4.2. Con respecto al objetivo general	99
4.4.3. Con respecto al objetivo específico 1.....	101
4.4.4. Con respecto al objetivo específico 2.....	102
4.4.5. Con respecto al objetivo específico 3.....	103
4.4.6. Con respecto al objetivo específico 4.....	103
4.4. Discusión	104
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXO	115
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. <i>Operacionalización de la variable motivación</i>	44
Tabla N° 2. <i>Operacionalización de la variable desempeño laboral</i>	44
Tabla N° 3. Estadísticos de fiabilidad	53
Tabla N° 4. Pregunta N° 1: ¿Cómo son las políticas de la institución?	53
Tabla N° 5. Pregunta N° 2: ¿Cómo es la remuneración salarial en contraprestación del puesto en el que labora?	54
Tabla N° 6. Pregunta N° 3: ¿Cómo son las contraprestaciones que brinda la institución para el desarrollo de sus labores?	55
Tabla N° 7. Pregunta N° 4: ¿Cómo son las condiciones de trabajo ofrecidas por la institución?	56
Tabla N° 8. Pregunta N° 5: ¿Cómo es la supervisión por el área correspondiente?	57
Tabla N° 9. Pregunta N° 6: ¿Cómo son las relaciones interpersonales con sus colegas?	58
Tabla N° 10. Pregunta N° 7: ¿Cómo es el status que le ofrece la institución?	59
Tabla N° 11. ¿Cómo es la seguridad de trabajo que le ofrece la institución?	60
Tabla N° 12. ¿Cómo es el aporte de su trabajo en su realización personal? (crecimiento o desarrollo personal)	61
Tabla N° 13. ¿Cómo es el aporte de su trabajo en su reconocimiento personal?	62
Tabla N° 14. ¿Cómo es su motivación con respecto a las responsabilidades que asume en su trabajo?	63
Tabla N° 15. Pregunta N° 12: ¿Cómo es la motivación que le genera el desarrollo de su trabajo?	65
Tabla N° 16. Pregunta N° 13: ¿Cómo califica el nivel de crecimiento personal en su trabajo?	66
Tabla N° 17. ¿El nivel de avance de su carrera profesional es?	67
Tabla N° 18. ¿La cantidad de trabajo que la institución le asigna es? (carga laboral)	68
Tabla N° 19. ¿La cantidad de trabajo que los colaboradores realizan es?	69
Tabla N° 20. ¿Cómo considera el nivel de exactitud en el trabajo por parte de los colaboradores?	70

Tabla N° 21. ¿Cómo considera el nivel de esmero por parte de los colaboradores en el trabajo que realizan?.....	71
Tabla N° 22. ¿Cuál es el nivel de orden en los trabajos que realizan los colaboradores de la institución?.....	72
Tabla N° 23. ¿Cuál es el grado de conocimiento por parte de los colaboradores en los trabajos que realizan?.....	73
Tabla N° 24. ¿Cuál es el nivel de experiencia que tienen los colaboradores sobre los trabajos que realizan?.....	74
Tabla N° 25. ¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante la institución? ...	75
Tabla N° 26. ¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante los jefes?.....	76
Tabla N° 27. ¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores con sus colegas?.....	77
Tabla N° 28. ¿Cómo es el nivel que tienen los colaboradores para identificar problemas?	78
Tabla N° 29. ¿Cómo es el nivel de resolución de problemas por parte de los colaboradores? ..	79
Tabla N° 30. ¿Cuál es el nivel de los colaboradores para generar ideas y proyectos en la institución?.....	80
Tabla N° 31. ¿Cuál es el nivel de viabilidad de ideas y proyectos propuestos por los colaboradores?.....	81
Tabla N° 32. ¿Cuál es su grado de participación de los colaboradores en la realización de actividades institucionales?	82
Tabla N° 33. ¿Cómo es el nivel de los colaboradores para ejecutar actividades propias de su cargo?.....	83
Tabla N° 34. Criterios de evaluación o escalas de medición de la encuesta sobre motivación	84
Tabla N° 35. Criterios de evaluación o escalas de medición de la encuesta sobre desempeño laboral.....	84
Tabla N° 36. Baremación de los promedios	85
Tabla N° 37. Nivel de la dimensión factores higiénicos	85
Tabla N° 38. Nivel de la dimensión factores motivacionales.....	87
Tabla N° 39. Nivel de motivación.....	89
Tabla N° 40. Nivel de la dimensión desempeño en la función	91
Tabla N° 41. Nivel de la dimensión características individuales	93

Tabla N° 42. Nivel de desempeño laboral.....	95
Tabla N° 43. Grupo de correlación 1.....	99
Tabla N° 44. <i>Grupos de correlación 2</i>	99
Tabla N° 45. Pruebas de Chi-cuadrado entre motivación y el desempeño laboral	100
Tabla N° 46. Tabla cruzada entre motivación y el desempeño laboral	100
Tabla N° 47. Pruebas de Chi-cuadrado entre motivación y el desempeño laboral	101
Tabla N° 48. Tabla cruzada entre factores higiénicos y el desempeño laboral	101
Tabla N° 49. Pruebas de Chi-cuadrado entre factores motivacionales y el desempeño laboral	102
.....	
Tabla N° 50. Tabla cruzada entre factores motivacionales y el desempeño laboral	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Pregunta N° 1: ¿Cómo son las políticas de la institución?	54
Figura N° 2. Pregunta N° 2: ¿Cómo es la remuneración salarial en contraprestación del puesto en el que labora?.....	55
Figura N° 3. Pregunta N° 3: ¿Cómo son las contraprestaciones que brinda la institución para el desarrollo de sus labores?.....	56
Figura N° 4. Pregunta N° 4: ¿Cómo son las condiciones de trabajo ofrecidas por la institución?	57
Figura N° 5. Pregunta N° 5: ¿Cómo es la supervisión por el área correspondiente?	58
Figura N° 6. Pregunta N° 6: ¿Cómo son las relaciones interpersonales con sus colegas?	59
Figura N° 7. Pregunta N° 7: ¿Cómo es el status que le ofrece la institución?.....	60
Figura N° 8. Pregunta N° 8: ¿Cómo es la seguridad de trabajo que le ofrece la institución? ..	61
Figura N° 9. ¿Cómo es el aporte de su trabajo en su realización personal? (crecimiento o desarrollo personal)	62
Figura N° 10.¿Cómo es el aporte de su trabajo en su reconocimiento personal?.....	63
Figura N° 11.¿Cómo es su motivación con respecto a las responsabilidades que asume en su trabajo?	64
Figura N° 12. Pregunta N° 12: ¿Cómo es la motivación que le genera el desarrollo de su trabajo?	65
Figura N° 13. Pregunta 13: ¿Cómo califica el nivel de crecimiento personal en su trabajo? .	66
Figura N° 14. ¿El nivel de avance de su carrera profesional es?.....	67
Figura N° 15. ¿La cantidad de trabajo que la institución le asigna es? (carga laboral).....	68
Figura N° 16. ¿La cantidad de trabajo que los colaboradores realizan es?	69
Figura N° 17. ¿Cómo considera el nivel de exactitud en el trabajo por parte de los colaboradores?	70
Figura N° 18. ¿Cómo considera el nivel de esmero por parte de los colaboradores en el trabajo que realizan?.....	71
Figura N° 19. ¿Cuál es el nivel de orden en los trabajos que realizan los colaboradores de la institución?.....	72

Figura N° 20. ¿Cuál es el grado de conocimiento por parte de los colaboradores en los trabajos que realizan?.....	73
Figura N° 21. ¿Cuál es el nivel de experiencia que tienen los colaboradores sobre los trabajos que realizan?.....	74
Figura N° 22. ¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante la institución? 75	
Figura N° 23. ¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante los jefes?	76
Figura N° 24.¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores con sus colegas?	77
Figura N° 25. ¿Cómo es el nivel que tienen los colaboradores para identificar problemas? ..	78
Figura N° 26. ¿Cómo es el nivel de resolución de problemas por parte de los colaboradores?	79
Figura N° 27. ¿Cuál es el nivel de los colaboradores para generar ideas y proyectos en la institución?.....	80
Figura N° 28. ¿Cuál es el nivel de viabilidad de ideas y proyectos propuestos por los colaboradores?	81
Figura N° 29. ¿Cuál es su grado de participación de los colaboradores en la realización de actividades institucionales?	82
Figura N° 30. ¿Cómo es el nivel de los colaboradores para ejecutar actividades propias de su cargo?.....	83
Figura N° 31. Nivel de la dimensión factores higiénicos	85
Figura N° 32. Promedio de la dimensión factores higiénicos	86
Figura N° 33. Nivel de la dimensión factores motivacionales	87
Figura N° 34. Promedio de la dimensión factores motivacionales.....	88
Figura N° 35. Nivel de motivación.....	89
Figura N° 36. Promedio de la variable motivación	90
Figura N° 37. Nivel de la dimensión desempeño en la función	91
Figura N° 38. Promedio de la dimensión desempeño en la función.....	92
Figura N° 39. Nivel de la dimensión características individuales	93
Figura N° 40. Promedio de la dimensión características individuales	94
Figura N° 41. Nivel de desempeño laboral	95
Figura N° 42. Promedio de la variable desempeño laboral	96
Figura N° 43. Promedio de los indicadores de la variable Motivación	97

Figura N° 44. Promedio de los indicadores de la variable Desempeño laboral 98

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En los últimos años el tema de la motivación ha adquirido gran importancia en los colaboradores de las organizaciones; engloba tanto los impulsos en organizar la producción, tanto a nivel nacional como internacional. Donde la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos (Herzberg, 2000, pág. 28).

Considerando que el desempeño laboral, son las acciones o comportamientos observados en los empleados y que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (Chiavenato, 2011, pág. 14).

La presente investigación se realizará en el área de admisión del Seguro Social de Salud Cusco, considerando que dicha área es transversal para todos los servicios que brinda la institución; en ese sentido, se tiene el siguiente diagnóstico.

El área de admisión del Seguro Social de Salud tiene entre sus funciones brindar atención a los asegurados para la obtención de citas con el profesional que requieran, en este proceso se encargan de la verificación del DNI, vigencia del seguro y establecimiento de atención, posteriormente se encarga de entregar un documento en donde indica la fecha, hora y el nombre del médico que atenderá al asegurado. El encargado debe pedir un número telefónico y un correo electrónico para que puedan notificar al asegurado, y debe de explicar al asegurado cuando y donde debe atenderse.

Sin embargo el área de admisión no se desempeña adecuadamente ya que según informes periodísticos del Diario Correo, en el año 2017, hasta el mes de agosto a nivel nacional la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) habría recibido 173 quejas de los pacientes en el Seguro Social de Salud (EsSalud) (Caruajulca, 2017) . Así mismo el área de admisión del Seguro Social de Salud Cusco no es ajena a este problema, ya que según el Diario El Sol del

Cusco, la atención que brindan los trabajadores del área de admisión es pésima, ya que, en forma inexplicable, las citas programadas se posponen para otras fechas, no se atiende amablemente a los asegurados, indicando que no es posible que se trate a los usuarios tan deplorablemente, siendo toda esta situación muy indignante (Diario El Sol del Cusco, 2017).

Es así, que el bajo desempeño laboral de los colaboradores se evidencia en el desempeño de sus funciones y en las características individuales de cada colaborador dentro y fuera de su cargo generando deficiencias en el servicio.

En cuanto al desempeño de la función, el servicio ofrecido por los colaboradores tiene niveles bajos, los cuales se puede apreciar en la insatisfacción de los usuarios; en el caso de la calidad de trabajo que brindan los colaboradores se realizan de manera inadecuada, sin considerar orden y esmero, además de no tratar al usuario como un cliente; en el caso del conocimiento del trabajo, muchos de los colaboradores no conocen sus funciones, por falta de inducción, orientación, instrucción y capacitación por parte de los responsables de área, generando problemas a la hora de cumplir con sus funciones, esto se percibe en el desarrollo de sus funciones; en cuanto a la cooperación que ejercen los colaboradores no presentan actitudes positivas ante sus compañeros de trabajo, esto se evidencia en la falta de compromiso, compañerismo y lealtad que existe hacia la institución.

En cuanto a las características individuales, respecto a la comprensión de situaciones de los colaboradores no es adecuada, esto se puede observar en la percepción y solución de problemas que se dan en el trabajo, así mismo, en el grado de aceptación de tareas encomendadas o asignadas; en el caso de la creatividad se observa que los colaboradores no son creativos, esto se evidencia en la falta de propuestas de solución durante el servicio brindado; finalmente en el caso de la capacidad de realización de los colaboradores se observa atenciones con déficit en la calidad de servicio.

Con respecto a la motivación de los colaboradores, en los factores higiénicos se evidencian en que los colaboradores desconocen su importancia; con respecto, al salario que perciben, los colaboradores manifiestan descontento debido a que es muy bajo según su propia apreciación; en cuanto a las condiciones de trabajo los colaboradores están en desacuerdo sobre los tipos de infraestructura, los espacios limitados de las oficinas e incorrecta distribución del

área de trabajo; en el caso de los estilos de supervisión no se da una periodicidad constante para su realización; sobre las relaciones interpersonales entre los colaboradores no son las más cordiales; para el caso de seguridad en el trabajo los colaboradores identifican y conocen sobre las condiciones de inestabilidad laboral en las que laboran.

Así mismo, en cuanto a los factores motivacionales se pudo evidenciar en una entrevista con el jefe del área de admisión que la realización de los colaboradores es mínima, ya que no encuentran un medio de realización personal a través de su trabajo; sobre el caso de reconocimiento, indico que los colaboradores sienten que no existe un reconocimiento sobre el buen trabajo que puedan realizar; en cuanto al crecimiento personal, los colaboradores no encuentran un vínculo de la labor que realizan con el desarrollo personal y profesional que puedan tener como objetivo; en cuanto al avance en la carrera, los colaboradores perciben escasamente la posibilidad de ascenso o promoción dentro de la institución. Por todos estos motivos antes expuestos los colaboradores no se sienten motivados en el desarrollo de sus funciones.

De mantenerse la problemática existente, se asume el riesgo de seguir brindando un servicio inadecuado en el área de admisión e incrementar las quejas que recibe, lo cual conllevaría a sanciones por parte de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) y multas, incurriendo de esa manera en gastos innecesarios, los cuales podrían destinarse en la capacitación y motivación de los empleados para no perjudicar la imagen de la Institución.

A fin de revertir esta situación y evitar sanciones por mala atención, se propone el estudio de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores, para tener conocimiento de los problemas existentes en los colaboradores y proponer medidas correctivas sobre esos aspectos, ya que el desempeño de los colaboradores es una variable modificable a través del mejoramiento de la motivación, lo cual es trabajo de los gestores de la institución.

Teniendo en cuenta la situación antes descrita surge la necesidad de conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral que manifiestan los colaboradores. En función de poder determinar el grado de influencia existente entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, 2018.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿En qué medida los factores higiénicos inciden en el desempeño de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018?
2. ¿En qué medida los factores motivacionales inciden en los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018?
3. ¿Cómo es el desempeño en la función de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018?
4. ¿Cómo son las características individuales de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Determinar en qué medida los factores higiénicos inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018
2. Determinar en qué medida los factores motivacionales inciden en el desempeño laboral los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018
3. Describir cómo es el desempeño en la función de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018

4. Describir las características individuales de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018

1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Delimitación Temporal

La delimitación temporal del presente trabajo de investigación se dio en el año 2018, tiempo del cual se recabó la información actual para su respectivo análisis.

1.4.2. Delimitación Espacial

La delimitación espacial de la investigación se dio en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, 2018

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Justificación Práctica

En la presente investigación, se realizó un análisis de la situación de los colaboradores en cuanto a sus motivaciones y desempeño laboral. El cual podrá ser utilizado por los gestores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, 2018, para una mejor gestión del talento humano.

1.5.2. Justificación Teórica

La presente investigación podrá servir como material de consulta para futuras investigaciones que tengan relación con el tema, ya que reúne diferentes conceptos, teorías relacionadas a la motivación y desempeño laboral, además los resultados relacionados entre la motivación y el desempeño laboral.

1.5.3. Justificación Metodológica

Los métodos, técnicas e instrumentos diseñados y empleados en este trabajo de investigación fueron viables y confiables, porque estuvieron dentro de los indicadores de confiabilidad y fueron analizadas con programas estadísticos como el SPSS versión 23.

2. MARCO TEÓRICO/ CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Autor: Bach. Sum, M.

Universidad: Universidad Rafael Landívar

Título: “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”.

Conclusiones:

1. La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción.
2. La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Autor: Bach. Montenegro, F.

Universidad: Universidad del Rosario

Título: “Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia, 2016”.

Conclusiones:

1. Para influir en el comportamiento y el rendimiento de los empleados, la dirección debe estar bien informada sobre la motivación de los empleados para alcanzar su máximo potencial. En este estudio, los empleados consideran "capacitación para el trabajo", "buen sueldo", "el reconocimiento de sus jefes", "crecimiento en términos de conocimientos y habilidades" y "tareas desafiantes", como los motivadores importantes.
2. Los resultados de la estadística inferencial identificaron conjuntos similares de variables explicativas que motivan a los empleados. Los maestros de obra indican un nivel neutro de satisfacción en relación con el "buen sueldo". Pero este tipo de neutralidad puede conducir a una mayor deserción en los demás grupos de trabajo, si se ofrecen mejores paquetes de pago por empresas de la competencia. Tanto los maestros como los ingenieros están en el rango neutro satisfacción en comparación con otros grupos de empleados, para conseguir una oportunidad en la toma de decisiones. Ellos deben tener la facultad con niveles más altos de toma de decisiones con responsabilidad.
3. Este estudio se limitó en su gran medida (más del 87%) al grupo de colaboradores compuesto por ayudantes o auxiliares de obra, en el futuro una encuesta modificada adecuadamente se puede llevar a cabo por colaboradores cualificados y no cualificados en la industria de la construcción.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Autor: Bach. Bisetti, J.

Universidad: Universidad César Vallejo

Título: "Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015"

Conclusiones:

1. Existe una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

2. El grado de motivación laboral del personal subalterno que labora en la Institución Armada del Perú, 2015, donde se realizó el estudio, corresponde mayormente al Nivel alto con 53.6 %, muy alto 25.2 %, medio 15.9 %, mientras que un 5.3 % presentaron bajo nivel de motivación laboral.
3. El nivel de desempeño laboral del personal subalterno que labora en una Institución Armada del Perú, 2015, corresponde mayormente al Nivel promedio con 50.3 %, alto en 48.3 %, mientras que un 1.3 % presentan bajo nivel en su desempeño laboral.
4. Existe correlación baja entre la dimensión de logro y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.
5. Existe correlación inversa muy baja entre la dimensión de poder y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.
6. Existe correlación inversa muy baja entre la dimensión de afiliación y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

Autor: Bach. Prado, C.

Universidad: Universidad Nacional de Trujillo

Título: “Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores administradores de la Universidad César Vallejo de Trujillo”

Conclusiones:

1. Existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los colaboradores dentro de la organización; por ende, existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.
2. El clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad alcanzó el nivel alto en un 41.67% y el nivel medio en un 58.33% de los colaboradores administrativos, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre el clima laboral, si bien cierto es buena y aceptable, hay un gran porcentaje que

considera o percibe que el clima laboral no es el más adecuado; es por ello que en el análisis de las dimensiones podemos identificar que la percepción que tienen los sobre la dimensión alcanzan niveles altos a excepción de la dimensión autorrealización que alcanza valores similares en el nivel alto y medio.

3. El nivel de desempeño laboral que se dio en los colaboradores administrativos fue alto en el 58.33% del total de encuestados y en menores proporciones los niveles medio y bajo. En cuanto a las dimensiones analizadas se puede ver claramente que un factor que influye en el desempeño laboral, son la condiciones físicas y ambientales en el trabajo ya que del total de encuestados un 70.00% consideran que están en el nivel medio y bajo. Por otro lado, la dimensión que mide el nivel de satisfacción con su trabajo, nos dice que el 46.67% está en un nivel medio, y la dimensión sobre la satisfacción con el reconocimiento establece que el 41.67% también está en un nivel medio, esto nos muestra que si bien es cierto los colaboradores están medianamente satisfechos con su trabajo y el reconocimiento del mismo, existen factores como: el régimen laboral al cual pertenecen gran parte de los colaboradores, la poca posibilidad de crecimiento profesional, la falta de capacitaciones continuas, la inadecuada y/o deficiente determinación de las especificaciones técnicas y términos de referencia, etc., son factores que influyen en los colaboradores y hacen que estos no se sientan plenamente satisfechos y motivados.

Autor: Bach. Linares, J.

Universidad: Universidad César Vallejo

Título: “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017”

Conclusiones:

1. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en

el centro de salud la Huayrona 2017. Además, la correlación de Spearman es 0,806 lo que significa que hay una correlación significativa muy alta.

2. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación extrínseca con el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Además, la correlación de Spearman es 0,743 lo que significa que hay una correlación significativa muy alta.
3. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Además, la correlación de Spearman es 0,783 lo que significa que hay una correlación significativa muy alta.

2.1.2. Antecedentes Locales

Autor: Bach. Apucusi, R.

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Título: “Desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco, 2015”

Conclusiones:

1. El desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, es regular según el 52% de los colaboradores encuestados y el 48% del personal administrativo indico que el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo es bajo. Los resultados muestran que la motivación es baja debido a que los colaboradores realizan sus funciones por cumplirlas, en cuanto a la capacidad del personal administrativo es regular debido a que gran parte del personal administrativo tiene estudios superiores universitarios y también experiencia en gestión pública, pero se observó que no están capacitados en temas referentes a su puesto laboral. Y por último en cuanto al trabajo en equipo el personal administrativo indico

- que es regular, pues se evidencio que no trabajan juntos para conseguir los objetivos establecidos ya que la mayoría del personal desconoce de los objetivos institucionales.
2. En cuanto a la motivación, encontramos que el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo no se siente motivados suficientemente así lo manifestaron 74% de los encuestados, mientras que un 26% de los encuestados indicaron que la motivación del personal administrativo está motivada de forma regular pero no es constante en aspectos del reconocimiento tiene gran puntaje promedio en cuanto a la motivación, seguido de la satisfacción laboral y finalmente la remuneración.

Autor: Bach. Ponce, M.

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Título: “Motivación laboral y clima organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Provincia Cusco, 2013”

Conclusiones:

1. Se confirmó la influencia que tienen los factores intrínsecos con el clima organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Provincia Cusco, lo que demuestra que la hipótesis alterna es aceptada.
2. Se confirmó la influencia de los colaboradores extrínsecos en el clima organizacional personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán provincia Cusco, lo que demuestra que la hipótesis alterna es aceptada.

Autor: Bach. Vera, N.

Bach. Zapata, K.

Universidad: Universidad San Antonio Abad del Cusco

Título: “La motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Regional del Cusco”

1. El nivel de motivación del personal administrativo se percibió con un nivel Regular; así también el nivel de desempeño laboral del personal administrativo se percibió con un nivel Regular. El coeficiente de correlación ($r=0.94$) obtenido indica que la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo, tiene una relación Positiva Intensa según la escala de correlación de Karl Pearson. Siendo el factor motivacional intrínseco el más influyente en el desempeño laboral. Esta afirmación se comprueba en la acción de análisis de los resultados de la motivación y el desempeño laboral, durante las tres observaciones del semestre en investigación.
2. El nivel de motivación intrínseca fue, calificado como nivel Regular. Así también el nivel de desempeño laboral del personal administrativo fue, calificado como nivel Regular. Los factores motivacionales intrínsecos del personal administrativo en el Hospital Regional del Cusco guardan una Relación Positiva Intensa con el desempeño laboral con un coeficiente de correlación ($r=0.96$). Siendo más influyente en el desempeño laboral, el indicador de la motivación intrínseca: Retroalimentación con un nivel Bueno; y el menos influyente el indicador: Autonomía con un nivel Deficiente.
3. El nivel de motivación extrínseca fue, calificado como nivel Regular. Así también el nivel de desempeño laboral del personal administrativo fue, calificado como nivel Regular. Los factores motivacionales extrínsecos del personal administrativo en el Hospital Regional del Cusco guardan una Relación Positiva Intensa con el desempeño laboral con un coeficiente de correlación ($r=0.94$). Siendo más influyente en el desempeño laboral, el indicador de la motivación extrínseca: Relaciones Con Los Compañeros con un nivel Bueno; y el menos influyente los indicadores: Reglas y Políticas Organizacionales y Condiciones de Trabajo con un nivel Deficiente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión del talento humano

La gestión del talento humano:

Es el proceso administrativo aplicado al acrecimiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como

miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general (Alles, 2005).

En el mismo enfoque teórico en la definición conceptual se encuentra a (Chiavenato, 2011) quien considera que:

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de varios aspectos como la cultura de cada organización, estructura organizacional adopta, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología organizada, procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Chiavenato, 2008, p. 76)

Asimismo, por gestión estratégica de recursos humanos se entenderá como el “conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyan en las personas, buscando un mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales considerando las interacciones con el entorno” (Arneli & Castillo, 2009, pág. 23).

Cabe resaltar que, en esta línea, “La gestión del talento humano es la optimación del uso de los legítimos talentos de los integrantes de una empresa lo cual implica que todas las funciones que integran el sistema administrativo deban estar orientada hacia ese propósito” (Jones & George, 2006, pág. 56)

Finalmente se puede inferir que la gestión del talento humano es un factor indispensable para el adecuado funcionamiento de la empresa, lo cual crea en los trabajadores motivación y por ende un óptimo desempeño laboral.

2.2.2. Comportamiento organizacional

(Robbins, 2004) indica que es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. El

comportamiento organizacional es un campo de estudios. Esta declaración significa que es una especialidad delimitada y con un conjunto común de conocimientos.

Por su parte, (Soto, 2001) define que el comportamiento organizacional se relaciona con un conjunto de conceptos fundamentales que giran en torno a la naturaleza de las personas y las organizaciones.

Por otra parte, (García, García, & Pérez, 2004) definen el comportamiento organizacional como una disciplina de estudio que trata de ayudar a los directivos a comprender mejor a los individuos y a los grupos que participan en la consecución de los objetivos empresariales. Con este conocimiento directivo, se trata de lograr avances en la productividad, originadas por una información detallada que permite mejorar las prácticas directivas.

2.2.2.1. Importancia del comportamiento organizacional

(Griffin & Moorhead, 2010), refiere que la importancia del comportamiento organizacional es el ayudar a cumplir los objetivos y que estos contribuyan eficientemente a la empresa, dentro del comportamiento se debe tomar en cuenta la conducta de cada individuo y cómo influyen en las otras personas, es importante considerar que cada individuo es un mundo diferente y de cada uno se puede tomar sus mejores ideas, al mismo tiempo la organización debe ser recíproca con sus empleados en cuanto a sus motivaciones, sean estas económicas o no, ya que se pueden darse compensaciones no monetarias como las capacitaciones que ayudarán a crecer profesionalmente a los colaboradores.

2.2.2.2. Características del comportamiento organizacional

Según Chiavenato, I. (2009): Tiene características distintivas. Es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de las organizaciones. Las principales características del CO son las siguientes:

1. El CO es una disciplina científica aplicada. Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevadas.

2. El CO se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas.
3. El CO utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento de las organizaciones y la comprueba empíricamente. El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico.
4. El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones. Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor.
5. El comportamiento se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas:
 - a) Las ciencias políticas, de las que retomas conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional, etcétera.
 - b) La antropología, que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes, entre otros aspectos.
 - c) La psicología, que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etcétera.
 - d) La psicología social, que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, la comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, además de otros.
 - e) La sociología, en lo referente al estatus, el prestigio, el poder, el conflicto, y varios otros.
 - f) La sociología organizacional, en lo referente a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos.

2.2.3. Motivación

Según (Chiavenato, 2011), “la motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano” (pág. 174).

(Gonzales, 2008, pág. 52), afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

Pudiendo afirmar que la motivación es un proceso que incide en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Relacionándose directamente con el esfuerzo para lograr cualquier meta.

2.2.3.1. Primeras teorías de la motivación

(Robbins & Judge, 2013, pág. 175), explican que se formularon cinco teorías durante la década de 1950, sobre la motivación de los colaboradores de una organización, ya que estas representan el fundamento de donde surgieron las formas de motivación sobre los individuos, las teorías más conocidas son:

A. Teoría de la jerarquía de las necesidades

Según (Chiavenato, 2011, pág. 508), la teoría de la motivación mejor conocida como la jerarquía de las necesidades, establecida por Abraham Maslow, quien determinó la hipótesis de que, dentro de cada individuo o sujeto, existe una jerarquía de cinco necesidades entre estas se pueden encontrar:

- Necesidades fisiológicas. Esta incluye hambre, sed, refugio, y otras necesidades corporales del individuo.
- Necesidades de seguridad. En esta abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- Sociales. Se pueden encontrar el efecto, el sentido por pertenencia, la aceptación y la necesidad.

- Estima. Encontramos lo que son los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.
- Autorrealización. Es el impulso para convertirse en aquello que el individuo es capaz de ser; incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.

B. Teoría X y Y

Douglas McGregor, citado por (Robbins & Judge, 2013, pág. 177), estableció dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia, llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. Y la otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa se conoce como una persona dinámica, flexible y optimista. Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados McGregor determinó, que los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento. Los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta de modo inherente al trabajo por lo que deben ser dirigidos incluso coaccionados a realizarlo.

Quienes se basan en la teoría Y suponen que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar incluso a buscar la responsabilidad. La teoría Y señala que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Incluso McGregor llegó a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Por consiguiente, estableció que la idea como toma de decisiones participativa, los trabajos de responsabilidad y desafiantes y las buenas relaciones grupales servían para maximizar la motivación de un individuo en una empresa en su trabajo.

C. Teorías de los dos factores

Con la premisa de que la relación de un colaborador con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia su puesto de trabajo muy bien podría determinar el éxito o el fracaso. La teoría de los dos factores también se denomina teoría de motivación e higiene. Ya que esta

teoría relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y relaciona factores extrínsecos con la insatisfacción. (Robbins & Judge, 2013, pág. 178).

D. Teoría de las necesidades de McClelland

Durante esta teoría se determina el logro, poder y afiliación estas tres necesidades son importantes ya que ayudan a explicar la motivación. (Robbins & Judge, 2013, pág. 180)

- Necesidad de logro: Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar.
- Necesidad del poder: Necesidad de hacer que los individuos se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio.
- Necesidad de afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales amigables, cercanas y sociables.

E. Teoría del aprendizaje

(Jones & George, 2006, pág. 475), definen que en la manera en que se aplican a las organizaciones, es que los administradores pueden calificar la motivación y el desempeño de los empleados por la forma en que vinculan los resultados que estos obtienen con la realización de comportamientos deseados en una organización y el logro de las metas. Esta teoría se enfoca en los vínculos entre el desempeño y los resultados de la motivación. Se puede definir el aprendizaje como un cambio relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica.

El aprendizaje tiene lugar importante en las organizaciones si la gente aprende a conducirse de cierta manera para llegar a tener ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, porque está motivada para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos, como un incremento de sueldo o llegar a obtener una felicitación de su jefe, esto ayudará a que el colaborador tenga un mejor desempeño (Jones & George, 2006, pág. 475).

2.2.3.2. La motivación y sus teorías

(Madrigal, 2009, pág. 192), refiere a la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos que permitan a canalizar el esfuerzo, energía y conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados. Al respecto se han desarrollado distintos enfoques teóricos los que se abordan a continuación:

A. Modelo mecanicista

Este modelo indica que supuestamente el dinero es un motivador universal y que, por lo tanto, los canalizaran su energía hacia lo que la empresa quiere ante un incentivo económico de suficiente valor (Madrigal, 2009, pág. 192).

B. Modelo conductista

Modelo que parte que toda conducta del individuo, puede ser incentivada a los estímulos adecuados. Con base en lo anterior, se desprenden las siguientes teorías (Madrigal, 2009, pág. 192):

- Teorías de contenido. Agrupa aquellas teorías que se consideran todo lo importante que puede motivar a los colaboradores.
- Teorías de proceso. Esta teoría considera la forma del proceso en que la persona puede llegar a motivarse.

2.2.3.3. La motivación humana

(Ruiz, 2013, pág. 62), afirma que el impulso para actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o por un estímulo interno (genera los procesos mentales de la persona). La motivación varía en cada persona puesto que las necesidades cambian de un individuo a otro; ya que esto produce diferentes modelos de comportamientos, pero, aunque estos varíen los diferentes comportamientos de la motivación es básicamente el mismo en todas las personas.

A. Ciclo motivacional

El ciclo se inicia con el estudio de una necesidad, que rompe el estado de equilibrio del organismo, lo que llega a producir tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Este estado lleva al individuo a realizar un comportamiento o acto capaz de liberar la tensión, la satisfacción o el desequilibrio.

Si el comportamiento es eficaz, entonces la persona encontrará la satisfacción, a su necesidad; una vez este satisfecha la necesidad el organismo regresa a su estado de equilibrio anterior (Ruiz, 2013, pág. 62).

2.2.3.4. Medios para diagnosticar y evaluar la motivación

Según (Slocum, 2009, pág. 160), el departamento de recursos humanos, utilizan diferentes herramientas para diagnosticar y evaluar la motivación de los colaboradores también su clima laboral de la empresa los instrumentos más utilizados son los siguientes:

A. Observación y valoración de las actitudes de los colaboradores

La observación, siempre que se realice en unas condiciones que garanticen la fiabilidad, se puede diagnosticar si los colaboradores manifiestan una actitud positiva o negativa en sus actividades y funciones en su puesto de trabajo.

B. Entrevistas

Durante el proceso de la entrevista se aplica a los colaboradores, para detectar los factores que generan insatisfacción la información recopilada en la entrevista de salida un colaborador se va voluntariamente de la empresa.

C. Análisis de las condiciones de trabajo

Si las condiciones no favorecen o no se ajustan a unos estándares mínimos en la empresa, habrá un mal clima de trabajo y muy baja motivación, con la consiguiente disminución del rendimiento en las actividades de su trabajo, las buenas condiciones de trabajo ayudan a mejorar y a tener una mejor productividad y rendimiento en sus actividades.

D. Buzones de reclamos quejas y sugerencias

Es importante que los colaboradores estén informados que su opinión es necesaria para la mejora del ambiente laboral, es por ello, que los reclamos y sugerencias deben ser contestadas en un breve periodo de tiempo, así ellos sabrán que sus opiniones son atendidas con mayor atención.

E. Plan de sugerencias

Se deben dar las gracias a todas las sugerencias y expresar las razones por las que van ser expuestas o no en práctica. Las empresas generalmente premian a los empleados por sugerencias que hayan sido útiles, esto es algo que ayuda al trabajador y se sentirá orgulloso de su labor y muy motivado para continuar desempeñándolo.

2.2.3.5. Técnicas motivacionales

(Ruiz, 2013, pág. 70), define estas técnicas como la manera en que pueden ser utilizadas en las empresas con el propósito de motivar, ya que esto ayuda a que los empleados de una organización realicen con mayor productividad sus actividades laborales realizadas diariamente. Por lo que, hace mención a las siguientes técnicas:

A. Políticas de conciliación

Unas de las técnicas para motivar al personal, y éstas son formadas por medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar de los individuos, algunos ejemplos pueden ser, horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permiso de maternidad y paternidad, servicios de guardería, permiso a excelencia para cuidar familiares, y otros.

B. Mejora de las condiciones laborales

Dentro de las condiciones de mejora pueden ser, el salario, las condiciones físicas del entorno, como la iluminación, la temperatura, la decoración o equipos de trabajo adecuados, y la seguridad que le brindará la organización al colaborador, ya que de esta manera el podrá efectuar las tareas asignadas con mayor productividad y eficacia.

C. Enriquecimiento del trabajo

Consiste en modificar la forma en la que se realiza el trabajo ya que esto resulta menos rutinario al colaborador. Esto puede darle la autonomía al trabajador para que participe en las decisiones que afecten a su trabajo, puesto que son los propios colaboradores quienes conocen como realizarlo.

D. Adecuación de la persona al puesto de trabajo

Se seleccionan para cada puesto concreto las personas correctas que llenen los objetivos y tengan las competencias idóneas para desempeñar de manera excelente dicho puesto. Ya que esto hará que el trabajador este motivado e interesado en su trabajo.

E. El reconocimiento del trabajo

Es importante reconocer y felicitar al trabajador por el trabajo realizado de buena manera y si han mejorado su rendimiento. El reconocimiento puede darse, simplemente, en unas palabras de agradecimiento, una felicitación por correo electrónico una carta un informe favorable para el jefe inmediato superior o una propuesta de ascenso.

2.2.3.6. La motivación y sus alcances

(Madrigal, 2009, pág. 188), refiere que la motivación, es el ensayo mental preparatorio de una acción para realizar con diligencia, y está relacionada con las palabras motivar, disponer del ánimo del individuo, para que proceda de un determinado modo y motivo, causa o razón que mueve para algo. La palabra motivación deriva del latín motus, lo que mueve, es decir, aquellos factores internos y externos que mueven al individuo para actuar de una determinada manera.

La motivación es la fuerza que energiza y dirige y mantiene el comportamiento humano de una persona tanto en su vida personal como profesional.

2.2.3.7. Motivación en el trabajo

Según (Madrigal, 2009, pág. 188), la motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él y así también elija un acto de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta.

En la mecánica de la motivación de los empleados influye una serie de factores que los directivos deben considerar y comprender.

- En primer lugar, los papeles y roles en los que participan en su vida personal y profesional del sujeto, debido a que las personas se encuentran insertos en un sistema social y amplio. Por lo tanto, con base en su actuación, en ellos se pueden establecer los mecanismos de motivación adecuados.
- En segundo lugar, se debe comprender el concepto de individualidad, en el cual cada individuo cuenta con factores motivacionales propios, ya que esto ayuda a que los impulsos que permiten desplegar su potencial son diversos.
- En tercer lugar, figura la personalidad la cual está condicionada a factores genéticos y a la influencia del entorno lo que se refleja en expresiones individuales de carácter.

La relación de estos tres elementos deriva en la formación de las metas personales que sigue cada colaborador dentro de la organización, es por ello que el directivo conoce analiza, y enlaza sus roles, habilidades, capacidades, personalidad y aprendizaje en un contexto determinado para alcanzar sus metas personales.

2.2.3.8. Proceso de la motivación en la empresa

Según (Madrigal, 2009, pág. 190), este proceso constantemente tiene una inclinación piramidal; una necesidad produce un deseo y para poder llegar a lograrlo es necesario establecer las estrategias y acciones que en algunos casos pueden generar cierto tipo de controversia pero el directivo que puede auto-motivarse este tipo de confusión le generan retos.

A. Como motivar a los empleados

(Madrigal, 2009, pág. 190), expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes. Sin embargo, cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización. En investigaciones realizadas en el occidente de México, se han demostrado que los colaboradores tienen diferentes formas de motivarse. Sin embargo, las organizaciones se preocupan más por brindarles estímulos de otra índole que reconocer el esfuerzo del trabajador.

B. Estrategias para motivar al personal

Otra postura se refiere a la creación de condiciones en donde los colaboradores pueden sentirse retados y así ellos puedan desarrollarse profesionalmente, esto quiere decir que se crea un ambiente en donde se promueve la confianza, y sienta que el trabajo que se ha realizado y elaborado tiene un sentido y un propósito. Una de la debilidad en este enfoque es que el personal de las empresas se sientan desarrolladas únicamente si ven los resultados puntuales en su actividad, la motivación en los empleados se relacionan con el proceso de trabajo y con la participación y la dedicación que tengan en el mismo, sin dejar atrás una constante comunicación con la empresa, por lo que el directivo requiere una clara visualización de la situación de la empresa, el establecimiento de expectativas estrategias y objetivos apropiados y razonables. Es importante saber que la motivación se debe abordar desde un proceso del trabajo, los objetivos conseguidos en el mismo y la retribución final (Madrigal, 2009, pág. 191).

2.2.3.9. Fases centrales de la motivación

(Slocum, 2009, pág. 190), afirma que un principio clave de la motivación es que el desempeño de los colaboradores en una organización depende del grado de capacidad que tenga

una persona. La siguiente formula se usa con frecuencia para expresar este principio desempeño = f (capacidad x motivación).

Según este principio, es imposible que una persona desempeñe una tarea con éxito sino tiene la capacidad necesaria para desempeñarla. La capacidad es el talento natural y el grado de competencia aprendida de una persona que le permiten desempeñar tareas relacionadas con una meta. Sin embargo, sea cual fuere el grado de competencias de una persona su capacidad no basta para asegurar un desempeño de alto nivel. Asimismo, el colaborador debe tener el deseo de alcanzar un alto grado de desempeño. La motivación se dirige a una meta. La cual es un resultado específico que quiere obtener una persona. Las metas de un empleado a menudo son las fuerzas que lo impulsan y el hecho de alcanzarlas disminuye de forma significativa las necesidades.

2.2.3.10. Tipos de la motivación

García (2007) afirma que existen dos formas de recompensas que operan las organizaciones con el personal, éstas son difíciles de diferenciar puesto que regularmente están entremezcladas, a continuación, se define cada una de ellas.

- **Motivación extrínseca:** La recompensa o incentivo que esta crea son independientes de la acción que el colaborador efectúa para obtenerla, es decir la motivación que aparece fuera de un individuo. Los factores que proporcionan satisfacción y placer son el dinero y calificaciones, mismos que la tarea en sí misma no puede proveer.

Por lo que, se puede inferir que un colaborador extrínsecamente motivado trabajará en una tarea, inclusive cuando experimenta poco interés en ella, debido a la satisfacción anticipada que se obtiene de la recompensa. Esta forma de incentivo no significa que las personas no obtendrán ningún goce en trabajar en una tarea o completarla, solamente quiere decir que el placer que experimentan con anterioridad será siempre un motivador para ejecutar con entusiasmo las operaciones de un trabajo.

- **Motivación intrínseca:** El individuo es el origen de su propio estímulo, es quién dispone de los refuerzos y sanciones, se demuestra cuando una persona realiza una acción por

el simple placer de realizarla sin que alguien de manera obvia le de algún tipo de incentivo externo.

Asimismo, se puede referir que un colaborador intrínsecamente motivado ejecutará sus labores con placer porque eso le provoca gran satisfacción, sentimientos de autorrealización y crecimiento personal, puesto que realizará lo que realmente quiere hacer.

Sin embargo, eso no significa que la persona no busque recompensas, simplemente quiere decir que los incentivos externos no son suficientes para conservar a una persona motivada.

2.2.3.11. Dimensiones de la motivación

A. Factores higiénicos

Para (Chiavenato, 2011, pág. 347), son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto de trabajo. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en la gente. La expresión higiene refleja un carácter preventivo y profiláctico. Cuando estos factores son excelentes sólo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Sin embargo, cuando son precarios provocan insatisfacción. Por ello, (Chiavenato, 2011), indica que los llamados factores de insatisfacción incluyen:

a. Políticas de organización

Dentro de este factor se clasifican los eventos en los que se sugiere lo ordenado e inadecuado de la organización, su estructura, su administración, los efectos dañinos o beneficios de las políticas de la compañía. Competencia de la organización y de la dirección de la empresa, claridad de las políticas y de los sistemas de dirección. Una situación en la cual el individuo

tiene líneas de comunicación que cruzan de tal manera que realmente no sabe para quién trabaja o en la cual una política de la empresa no se lleva a cabo por la falta de organización del trabajo.

b. Salario

Esta categoría incluye todas las respuestas que tienen que ver con la compensación (sueldos, comisiones, pago de movilidad, entre otros). Eventos en los que se menciona que la compensación juega un papel importante o por expectativas de aumentos de sueldos incumplidos.

c. Prestaciones

Es toda acción de la gerencia, bien descansa en disposiciones legales, estatutarias o administrativas, dirigidas a ofrecer al colaborador una ayuda económica o servicio social, en adición a su salario fomentando el desarrollo y creando condiciones de trabajo satisfactorias.

Pudiendo inferir que las prestaciones laborales tienen como objetivo complementar el salario del empleado y sirven también como motivación profesional para hacer que el trabajador se esfuerce más y eleve la calidad de su trabajo.

d. Condiciones de trabajo

Dentro de esta categoría se clasifican los hechos o eventos que tienen que ver con el ambiente físico de trabajo (iluminación, ruido, ventilación, espacio), cantidad de trabajo, medios o recursos materiales disponibles, condiciones de seguridad.

e. Estilo de supervisión

Se toma como criterio para esta clasificación los eventos relacionados a la competencia o habilidad técnica del supervisor para delegar responsabilidades, enseñar, ayudar, dirigir, regañar, criticar y mantener el grupo marchando, en contraste con las relaciones interpersonales.

f. Relaciones interpersonales

La clasificación para este factor se restringe a aquellas situaciones en las que el empleado menciona la interacción o las relaciones con otros dentro de la empresa, ya sea con supervisores subordinados o personas del mismo nivel (colegas), independientes de las interacciones referidas a las actividades del cargo. Historias que enfatizan las características de la interacción.

g. Status

Bajo esta categoría se agrupan únicamente las respuestas que tengan alguna indicación de estatus como un factor en el sentimiento del empleado acerca del trabajo. Trata de la importancia que tiene o no su puesto en la organización. Por ejemplo, cuando una persona menciona que en su nueva posición tiene secretaria, celular de la compañía, carro de la compañía u otras facilidades.

h. Seguridad de trabajo

Bajo esta categoría se codifican los hechos o eventos en los que se mencionen signos objetivos de la presencia o ausencia de seguridad en el trabajo. Se refiere entonces a la estabilidad o inestabilidad del trabajador dentro de la organización y de la organización en sí, lo que refleja, de alguna manera objetiva, sobre la seguridad laboral de una persona.

B. Factores motivacionales

Se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Los factores de satisfacción, según (Chiavenato, 2011), son:

a. Realización personal

Dentro de este factor se categorizan todas las respuestas que el empleado mencione sentimientos de satisfacción personal de terminar su trabajo con éxito, de solucionar problemas de ver los resultados de los esfuerzos propios del trabajo.

b. Reconocimiento

Se incluyen en este factor los hechos o situaciones que se refieren a trabajos bien realizados o realizaciones personales que son reforzados o elogiados por jefes, compañeros o subordinados. En esta parte se diferencian dos sub factores: las situaciones en las que los actos de reconocimiento se acompañan con premios y las situaciones en las que no hay recompensas concretas. Hay situaciones cuando el evento central es una promoción o incremento del salario y no hay reconocimiento verbal; sin embargo, el trabajador percibe el evento como acto de reconocimiento.

c. Responsabilidad

Dentro de esta categoría se incluyen los eventos que se refieren tanto a la responsabilidad como a la autoridad. Es decir, historias que se refieren a la autonomía que tiene el empleado sobre su propio trabajo o a la responsabilidad por el trabajo de otros. Este factor es más fuerte que la consideración de si existe o no una brecha entre la autoridad de la persona y la que necesita para llevar a cabo la responsabilidad de su trabajo nivel de supervisión. La razón de ello es que esta discrepancia entre las responsabilidades de autoridad y de empleo se considera evidencia de mala gestión.

d. Trabajo

El trabajo en sí: Se ubican en este factor los eventos que se refieren al contenido real del trabajo, a sus aspectos positivos o negativos; ya que al trabajo lo considera como interesante o aburrido, variado o de rutina, creativo o anulador, excesivamente fácil o excesivamente difícil, retador o no exigente.

e. Crecimiento personal

Formación que proporciona la empresa y posibilidad de desarrollarse personal y/o profesionalmente. Posibilidad de cambio. Existen situaciones en las que el individuo siente que la ausencia de una mejor educación hace imposible que avance dentro de la compañía. Esto seña codificado como "posibilidad de crecimiento negativo". En esta categoría, se incluyen

también situaciones en las cuales el individuo tiene posibilidades de mejorar sus habilidades con mayores posibilidades de progreso dentro de la actual especialidad ocupacional o en otras.

f. Avance en la carrera

La existencia de los factores motivacionales aumenta la satisfacción en el trabajo. Los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personal. Están relacionados con las necesidades secundarias.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional son distintos de los que causan la insatisfacción y están totalmente desligados de ellos. En su opinión, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia de la satisfacción.

2.2.4. Desempeño Laboral

Según (Chiavenato, 2011, pág. 243), el desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona.

Por su parte (Robbins & Judge, 2013), indica que es el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral". Asimismo, indica que en las organizaciones el desempeño define la productividad laboral, es decir, la capacidad de un trabajador para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando siempre evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones.

Sin embargo, (Dessler, 2009) indica que es el proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, cuyo objetivo es garantizar que el desempeño de los empleados respalde las metas estratégicas de la empresa. La característica distintiva de la administración del desempeño es que mide de manera explícita la

capacitación del empleado, el establecimiento de estándares, la evaluación y la retroalimentación, respecto a cuál debe ser su El proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, cuyo objetivo es garantizar que el desempeño de los empleados respalde las metas estratégicas de la empresa.

A su vez, (Robbins & Judge, 2013), refiere que dentro del desempeño laboral se incluye:

- **Desempeño de las tareas**

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

- **Civismo**

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

- **Falta de productividad**

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

2.2.4.1. Objetivos de la evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los colaboradores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos (Robbins & Judge, 2013, pág. 555).

2.2.4.2. Importancia del desempeño laboral

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 los individuos 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, pág. 94).

2.2.4.3. Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados

(Aamodt, 2010, pág. 239), explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño.

Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación, pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

2.2.4.4. Determinar los incrementos salariales

(Chiavenato, 2011), refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial. Si

los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo.

2.2.4.5. La toma de decisiones para ascenso

Otra razón para evaluar el desempeño consiste en determinar que empleados serán ascendidos. Aunque pareciera justo ascender solo al mejor empleado, esto no sucede a menudo. Las políticas en algunas organizaciones es ascender a los empleados con mayor antigüedad. Esto es cierto especialmente en organizaciones cuyos empleados pertenecen a sindicatos. Aun si parece justo promover empleados con base en el desempeño o en su pertenencia en el puesto, quizá no siempre sea una acción inteligente.

2.2.4.6. Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

El problema de evaluar el desempeño de grandes grupos de personas en las organizaciones generó soluciones que se transformaron en métodos de evaluación muy populares. Se trata de los llamados métodos tradicionales de evaluación del desempeño. Estos métodos varían de una organización a otra, porque cada una tiende a construir su propio sistema para evaluar el desempeño de las personas, conforme el nivel jerárquico. (Chiavenato, 2011, pág. 207)

La evaluación del desempeño es un medio, un método y una herramienta, pero no un fin en sí. Es un medio para recopilar información y datos que se puedan registrar, procesar y canalizar para mejorar el desempeño humano en las organizaciones. En el fondo, no pasa de ser un sistema de ser un sistema de comunicación que opera en sentidos horizontal y vertical.

Los principales métodos de evaluación del desempeño son:

1. Método de escalas gráficas

Este es el método más común y divulgado por su sencillez. Su aplicación requiere tener sumo cuidado a fin de neutralizar la subjetividad y los prejuicios del evaluador, los cuales pueden interferir en los resultados. Es objeto de muchas críticas, sobre todo cuando reduce los resultados a expresiones numéricas por medio de tratamientos estadísticos o matemáticos para neutralizar las distorsiones de orden personal de los evaluadores.

El método de escalas gráficas mide el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados. Se utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, y columnas verticales, los grados de variación de estos factores. Cada factor se define mediante una descripción sumaria, simple y objetiva. Cuanto mejor sea esa descripción tanto mejor será la precisión del factor. Cada uno se dimensiona de modo que retrate desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente. (Chiavenato, 2011) indica que entre estos dos extremos hay tres opciones:

- **Escalas gráficas continuas**

Son escalas en las cuales solo se definen los dos puntos extremos, y la evaluación del desempeño se sitúa en un punto cualquiera de la línea que los une. Existen un límite mínimo y un límite máximo para la variación del factor evaluado. La evaluación se ubica en un punto cualquiera de ese rango de variación.

- **Escalas gráficas semicontinuas**

El tratamiento es idéntico al de las escalas continuas, pero con la diferencia de que, entre los puntos extremos de la escala (límites mínimo y máximo), se incluyen puntos intermedios definidos para facilitar la evaluación.

- **Escalas gráficas discontinuas**

Son escalas en las cuales ya se estableció y describió la posición de sus marcas, y de las que el evaluador tendrá que escoger una para valorar el desempeño.

A. Ventajas del método de escalas gráficas

- Ofrece a los evaluadores un instrumento de evaluación fácil de entender y sencillo de aplicar.
- Permite una visión integral y resumida de los factores de evaluación, es decir, las características del desempeño más importantes para la empresa y la situación de cada evaluado ante ellas.

- Simplifica en gran medida el trabajo del evaluador, y el registro de la evaluación no es muy complicado.

B. Desventajas del método de escalas gráficas

- No permite al evaluador tener mucha flexibilidad y por ello debe ajustarse al instrumento y no éste a las características del evaluado.
- Está sujeto a distorsiones e interferencias personales de los evaluadores, quienes tienden a generalizar su apreciación acerca de los subordinados para todos los factores de evaluación. Cada persona interpreta y percibe las situaciones a su manera.
- Tiende a rutinizar y generalizar los resultados de las evaluaciones.
- Requiere procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir distorsiones e influencia personal de los evaluadores.
- Tiende a presentar resultados tolerantes o exigentes para todos sus subordinados.

2.2.4.7. Dimensiones del desempeño laboral

A. Desempeño en la función

Para (Chiavenato, 2011, pág. 189), es el rendimiento manifestado por el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo, por lo que considera:

- Producto

Es el volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente por el personal.

Se podría definir como el volumen de trabajo que desarrollan los colaboradores comparado con lo normalmente exigido en el cargo, cumpliendo en forma efectiva y oportuna según los conocimientos del mismo.

- Calidad

Es la exactitud, esmero y orden en el trabajo.

Se refiere a la efectividad en el desempeño de su trabajo comparada con la normalmente exigida en el perfil del cargo descrito en el manual de funciones y responsabilidades. Corresponde al factor normal que el funcionario desempeña y el exigido por el perfil del cargo.

- **Conocimiento del trabajo**

Mide el grado de conocimiento del trabajo ejecutado por el personal.

Se refiere a los conocimientos (técnicos y operativos), información y habilidades para la realización del trabajo en forma eficiente para el área al cual fue contrato y previamente definido en el perfil a cargo del manual de funciones y responsabilidades.

- **Cooperación**

Es la actitud del personal ante la empresa, jefes y sus colegas.

Forma de organización con la cual un importante número de personas participan conjuntamente en el mismo proceso de trabajo o en varios procesos relacionados entre sí.

Este factor se refiere a la colaboración para realizar trabajos urgentes y trabajos en equipo, que en todo momento debe ser espontáneo y mutua unión y comprensión con los compañeros de trabajo, coordinación con los jefes y la atención oportuna de áreas específicas en beneficio de los usuarios.

B. Características individuales

Para (Chiavenato, 2011, pág. 493), son las características del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su cargo, considerando como dimensiones:

- **Comprensión de situaciones**

Es el grado en el que se percibe la esencia de un problema capaz de plegarse a situaciones y de aceptar las tareas designadas por los jefes.

Se refiere al respeto con el jefe inmediato, al respeto y cordialidad con sus compañeros de trabajo y lo que es más importante el respeto y las buenas relaciones con los usuarios en la prestación del servicio en forma eficaz y eficiente, brindando la mejor imagen de la empresa.

- **Creatividad**

Es el empeño o capacidad para crear ideas y proyectos dentro de la organización.

El colaborador debe tener la capacidad suficiente para actuar sin necesidades de recibir instrucciones en forma permanente. Debe ser recursivo en la solución, toma de decisiones o búsqueda de alternativas. Debe tener la capacidad en la ejecución de nuevas ideas o formas de trabajo que contribuyan al mejoramiento de las funciones a realizar. El factor es bien importante ya que destaca en la evaluación la creatividad, el dinamismo y descarta lo negativo.

- **Capacidad de realización**

Es la capacidad para poner en práctica ideas y proyectos.

Es la habilidad del colaborador para estructurar la información, prever necesidades, fijar objetivos, programar el trabajo (horas-hombre) y las responsabilidades utilizando los recursos necesarios en forma óptima tendientes a minimizar costos y lograr convertir la convicción en acción. Este factor es uno de los más sobresalientes puesto que es la demostración del colaborador en sus habilidades de administración y manejo de recursos.

2.2.4.8. Evaluación del desempeño laboral

Para (Palma, 2007, pág. 78), el proceso de la evaluación del desempeño laboral es similar a una sesión de supervisión, pero cubre un tiempo más largo, generalmente de seis meses. Puede incluir la cantidad y la calidad del trabajo de un empleado, las responsabilidades que asume y algunas cualidades menos objetivas que permitan establecer otros rangos de mérito, tales como la inteligencia, personalidad y creatividad. Por lo general, durante la evaluación de rendimiento, el supervisor, el psicólogo y el empleado se reúnen para revisar si se han alcanzado los objetivos que se establecieron en la sesión anterior y para fijar nuevos objetivos de desempeño para el período siguiente. Ya que las observaciones hechas durante el proceso de supervisión, son una parte de la planeación y evaluación del desempeño laboral, es mejor si el supervisor inmediato

del empleado hace la revisión (la persona que lo ve con más frecuencia). Si la evaluación es realizada por alguien que rara vez ve al empleado en el trabajo, es injusto para el empleado y afecta la autoridad del supervisor inmediato.

2.2.4.9. Técnicas para evaluar el desempeño laboral

(Pulido, 2003, pág. 96) manifiesta que existen varias técnicas para obtener información sobre las actividades de administración de los recursos humanos y para los psicólogos organizacionales. Estos elementos proporcionan información parcial:

- Entrevistas

Los comentarios que derivan de estas entrevistas ayudan al comité de evaluación a identificar áreas que se pueden mejorar. Las críticas hechas por el personal pueden poner de relieve las acciones que el departamento deberá emprender a fin de satisfacer tanto las necesidades de los empleados como de la organización. La entrevista de salida constituye otra fuente de información. Se llevan a cabo con los empleados que abandonan la organización. Los comentarios del empleado se registran en el momento en que se produce la separación y el comité de evaluación estudia posteriormente el documento, para determinar (si las hubo) las causas de insatisfacción, así como otros problemas.

- Encuestas de Opinión

También se las denomina sondeos de actitudes. Las entrevistas consumen mucho tiempo, son costosas y generalmente deben limitarse a pocas personas. Mediante cuestionarios cuidadosamente preparados se puede obtener una descripción más precisa del estado real de determinados aspectos de la organización. Asimismo, es probable que los cuestionarios conduzcan a respuestas más honestas y confiables. Son de especial importancia las tendencias que se revelan en el curso de varias encuestas.

- Análisis de los Registros de Recursos Humanos

Se llevan a cabo para asegurarse de estar cumpliendo las políticas de la compañía y ciertos aspectos legales (de seguridad e higiene, evaluación de las quejas de los empleados, evaluación de la compensación y de programas y políticas).

- **Experimentación de Técnicas de Personal**

Permite la comparación entre un grupo experimental y uno de control en condiciones realistas. Hay varios aspectos inconvenientes de la experimentación. Muchos gerentes son renuentes a ella, debido al potencial de problemas en la moral del grupo y a la posible desconfianza que se genera entre los no seleccionados para participar en los programas. Los empleados que son parte de los grupos experimentales pueden considerarse manipulados. El experimento puede arrojar resultados que no sean totalmente claros o confiables, debido a cambios en el entorno laboral o simplemente por el contacto diario y el intercambio de información que puede ocurrir entre los grupos. (Asmat, 2003, pág. 77)

- **Información Externa**

Las comparaciones con otras organizaciones y con el entorno proporcionan perspectivas para evaluar las políticas de la compañía. Ciertos datos externos se pueden obtener con relativa facilidad, en tanto otros requieren considerables esfuerzos. Los datos más difíciles de obtener se refieren a información especializada sobre la competencia (Alquizar & Ruíz, 2005, pág. 45)

2.2.4.10. Aplicaciones de la evaluación del desempeño

(Chiavenato, 2011, pág. 272), aclara que la evaluación del desempeño tiene varias aplicaciones y propósitos. Encontrándose los siguientes procesos:

- **Proceso para sumar a las personas**

La evaluación del desempeño es una herramienta que funciona como insumo para el inventario de las habilidades, con el fin de construir el banco de talentos y la planificación de los recursos humanos. Establece la base de información para el reclutamiento y la selección, porque señala las características y las actividades adecuadas de los nuevos colaboradores que serán tratados en el futuro por el resultado final de sus unidades de negocios.

- **Proceso para colocar a las personas**

Este proceso proporciona información referente a la manera en que los individuos respecto a la forma en que las personas se integran y se identifican con sus puestos, tareas y competencias.

- **Procesos para recompensar a las personas**

Indican si las personas tienen un grado de motivación y al mismo tiempo se sienten motivadas y recompensadas por la organización. Ayudan que esto ayude a la organización a decidir quién debe recibir recompensas, como aumentos de salarios o promociones, o a decidir quién de los individuos debe ser separado de la organización.

- **Procesos para desarrollar a las personas**

Muestran los puntos fuertes y débiles de cada persona, ya que como necesitan entrenamiento o capacitación y los resultados de los programas de entrenamiento. Facilitan la relación de asesoría entre el colaborador y el supervisor y fomentan que los gerentes observen el comportamiento de los subordinados ya que esto ayudara a mejorarlo.

2.2.4.11. Relación entre motivación, desempeño y satisfacción

La satisfacción laboral es un tema de mucho interés que está relacionado con diversos factores y por tanto no se puede estudiar de forma aislada, para efectos de esta investigación se relaciona con la motivación y el desempeño. (Arneli & Castillo, 2009, pág. 79)

Por lo tanto, se considera que la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño son factores que se relacionan entre sí, puesto que un individuo que perciba que la recompensa que recibe por el trabajo que realiza es equitativa y justa, probablemente estará más motivado a realizar su trabajo y en consecuencia obtendría altos niveles de desempeño.

Atendiendo a lo anterior, se considera que para que un trabajador tenga un buen desempeño además de estar motivado, debe estar capacitado, saber lo que la organización espera de él, tener disponibilidad de recursos y que esté identificado con la organización. Ese desempeño puede conducirlo a obtener las recompensas deseadas y, por ende, la satisfacción, lo cual conducirá a nuevas expectativas que permitirán iniciar otra vez el ciclo de la motivación, desempeño y satisfacción.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Desempeño Laboral

Es el resultado de lo que el trabajador ha podido desarrollar durante su jornada de trabajo (Chiavenato, 2011, pág. 379).

2.3.2. Competencias

Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad (Rodríguez, 1999) Citado por (Chiavenato, 2011, pág. 58).

2.3.3. Ambiente laboral

Está conformado por el entorno laboral que rodea a cada empleado. Ese entorno lo constituyen las personas que le rodean. (Chiavenato, 2011, pág. 24).

2.3.4. Ambiente de trabajo

Está formado por el entorno físico y material que rodea al trabajador en su propio puesto de trabajo. También puede ser motivador o desmotivador. (Chiavenato, 2011, pág. 24)

2.3.5. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que representa un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (Brow, 1990) Citado por (Chiavenato, 2011, pág. 179).

2.3.6. Percepción

Es la apreciación que tienen los empleados de las condiciones bajo las que trabajan (Robbins & Judge, 2013, pág. 139).

2.3.7. Reconocimiento

Significa, para el empleado, que le den valor y aprobación a lo que hace (Chiavenato, 2011, pág. 44).

2.3.8. Relaciones Interpersonales

Se refiere a la calidad de la relación que existe entre las personas que laboran en esta empresa (Chiavenato, 2011, pág. 92).

2.3.9. Retroalimentación

Se refiere a la información que se les da a los colaboradores sobre qué tan bien o que tan mal están desempeñando sus tareas. Cuando no se proporciona retroalimentación a los empleados sobre su desempeño, hay pocos motivos para que su actuación mejore (Alles, 2005, pág. 21).

2.3.10. Motivación en el trabajo

Es el conjunto de estímulos que siente un empleado, ubicado en un determinado puesto de trabajo en la empresa u organización, que potencian su percepción de su propio trabajo, el que está realizando y que desarrolla en y desde ese puesto de trabajo (Hall, 1996) Citado por (Chiavenato, 2011, pág. 46).

2.3.11. Producto

Es el volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente por el personal (Chiavenato, 2011, pág. 209).

2.3.12. Calidad

Es la exactitud, esmero y orden en el trabajo (Chiavenato, 2011, pág. 209).

2.3.13. Conocimiento del trabajo

Grado de conocimiento del trabajo ejecutado por el personal (Chiavenato, 2011, pág. 209).

2.3.14. Cooperación

Es la actitud del personal ante la empresa, jefes y sus colegas (Chiavenato, 2011, pág. 209).

2.3.15. Comprensión de las situaciones

Grado en el que percibe la esencia de un problema capaz de plegarse a situaciones y de aceptar las tareas designadas por jefes (Chiavenato, 2011, pág. 209).

2.3.16. Creatividad

Es el empeño o capacidad para crear ideas y proyectos dentro de la organización (Chiavenato, 2011, pág. 186).

2.3.17. Capacidad de realización

Es la capacidad para poner en práctica ideas y proyectos (Chiavenato, 2011, pág. 30).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

La motivación mediante los factores higiénicos y factores motivacionales incide en el desempeño laboral con sus dimensiones desempeño en la función y características individuales de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018

2.4.2. Hipótesis Específicas

1. Los factores higiénicos inciden en los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.
2. Los factores motivacionales inciden en los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.
3. El desempeño en la función de los colaboradores es eficiente en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.
4. Las características individuales de los colaboradores son buenas en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N° 1. *Operacionalización de la variable motivación*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Motivación	Según (Chiavenato, 2011), “la motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actividades, la personalidad y el aprendizaje es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano” (pág. 174).	Es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. (Chiavenato, 2011)	Factores Higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de la organización - Salario - Prestaciones - Condiciones de trabajo - Estilo de supervisión - Relaciones interpersonales - Status - Seguridad en el trabajo 	Escala nominal 0= Mínimo 5= Máximo
			Factores Motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Realización personal - Reconocimiento - Responsabilidad - Trabajo - Crecimiento personal - Avance en la carrera 	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 2. *Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente: Desempeño Laboral	Según (Chiavenato, 2011, pág. 243), el desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona.	Es el resultado de lo que el trabajador ha podido desarrollar durante su jornada de trabajo. (Chiavenato, 2011)	Desempeño en la función	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo ejecutado normalmente - Realización del trabajo - Orden y esmero en el trabajo - Grado de conocimiento de las tareas - Grado de experiencia de las tareas - Actitud hacia la institución - Actitud hacia los jefes - Actitud hacia los colegas 	Escala nominal 0=Mínimo 5=Máximo
			Características individuales	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de percepción de problemas - Grado de resolución de problemas - Grado de aceptación de tareas - Empeño - Capacidad para crear ideas y proyectos - Capacidad de realización para poner en práctica ideas y proyectos 	

Fuente: Elaboración propia.

2.6. MARCO INSTITUCIONAL

El Seguro Social de Salud, EsSalud, es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

2.6.1. Visión

“Ser líder en Seguridad Social de Salud en América Latina, superando las expectativas de los asegurados y de los empleadores en la protección de su salud y siendo reconocida por su buen trato, con una gestión moderna y a la vanguardia de la innovación”.

2.6.2. Misión

“Somos una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud”.

2.6.3. Principios de la seguridad social

- Solidaridad

Cada cual debe aportar al sistema según su capacidad y recibir según su necesidad.

- Universalidad

Todas las personas deben participar de los beneficios de la seguridad social, sin distinción ni limitación alguna.

- Igualdad

La seguridad social ampara igualitariamente a todas las personas. Se prohíbe toda forma de discriminación.

- Unidad

Todas las prestaciones deben ser suministradas por una sola entidad o por un sistema de entidades entrelazadas orgánicamente y vinculadas a un sistema único de financiamiento.

- **Integralidad**

El sistema cubre en forma plena y oportuna las contingencias a las que están expuestas las personas.

- **Autonomía**

La seguridad social tiene autonomía administrativa, técnica y financiera (sus fondos no provienen del presupuesto público, sino de las contribuciones de sus aportantes).

La Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD) es la N° 27056.

Artículo 1.- Creación, definición y fines

1.1 Créase sobre la base del Instituto Peruano de Seguridad Social, el Seguro Social de Salud (ESSALUD) como organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Sector Trabajo y Promoción Social, con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera presupuestal y contable.

1.2 Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

¿Cuáles son sus funciones?

Artículo 2.- Funciones

Para el cumplimiento de su finalidad y objetivos, el ESSALUD:

- a) Administra el régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud y otros seguros de riesgos humanos.
- b) Inscribe a los asegurados y entidades empleadoras.
- c) Recauda, fiscaliza, determina y cobra las aportaciones y demás recursos establecidos por ley, pudiendo delegar o conceder tales funciones, en forma total o parcial, en entidades del Estado o privadas, según las normas legales vigentes.

- d) Invierte los fondos que administra, procurando su rentabilidad, seguridad y equilibrio financiero, dentro del marco legal correspondiente.
- e) Formula y aprueba sus reglamentos internos, así como otras normas que le permitan ofrecer sus servicios de manera ética, eficiente y competitiva.
- f) Realiza toda clase de actos jurídicos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- g) Determina los períodos de calificación para el otorgamiento de Prestaciones del régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, de acuerdo con las modalidades y condiciones de trabajo.
- h) Desarrolla programas de prevención de la salud ocupacional y riesgos profesionales; i) Dicta disposiciones relacionadas con las obligaciones de las entidades empleadoras y sus asegurados.
- j) Promueve la ejecución de programas de difusión sobre seguridad social en salud, para lo cual coordina con los sectores Salud, Educación y otras entidades del Estado.
- k) Desarrolla programas especiales orientados al bienestar social, en especial del adulto mayor y las personas con discapacidad, en las condiciones que establezca el reglamento.
- l) Propone al Ministerio de Trabajo y Promoción Social la expedición de normas que contribuyan al mejor cumplimiento de su misión y opina sobre los proyectos de dispositivos legales relacionados con su rol.
- m) Celebra convenios o contratos con otras entidades para la prestación de servicios relacionados con su finalidad y sus objetivos.
- n) Desarrolla programas de extensión social y planes de salud especiales en favor de la población no asegurada y de escasos recursos.
- o) Apoya a la población afectada por siniestros y catástrofes.
- p) Realiza las demás funciones que la ley le encomiende o permita.



Ilustración 1. Estructura Orgánica de ESSALUD

Fuente: Tomado de ESSALUD

2.6.4. BASE LEGAL

2.6.4.1. Constitución política del Perú

Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

2.6.4.2. Ley 28175, Ley Marco del Empleo Público

Establece los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada en el respeto al Estado de Derecho, los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas.

- Artículo 1.- Relación Estado-Empleado
- Artículo 2.- Deberes generales del empleado público
- Artículo 10.- Proceso de Inducción
- Artículo 11.- Capacitación
- Artículo 12.- Progresión
- Artículo 13.- Retribución del desempeño laboral
- Artículo 15.- Enumeración de derechos
- Artículo 18.- Reconocimiento especial.

3. METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo básica, (Carrasco, 2005, pág. 45) menciona que “La investigación básica solo busca ampliar y profundizar el caudal del conocimiento científico existentes a cerca de la realidad, su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos”.

3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Descriptivo ya que el propósito de la investigación es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Buscando especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Correlacional ya que tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre las variables en estudio. Se caracteriza porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

No experimental- transeccional, ya que en la presente investigación no se manipulará deliberadamente la variable a estudiar y solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152).

3.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Enfoque Cuantitativo, en este sentido la investigación utilizará la recolección de datos con medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de crear pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4).

3.6. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó en la presente investigación fue el Analítico – Inductivo, ya que se pretende analizar de manera particular la relación de las variables en estudio en el Seguro Social de Salud Cusco, la misma que se podrá generalizar para todas las instituciones del mismo sector. (Bernal, 2010)

3.7. POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.7.1. Población de estudio

La población de la presente investigación estuvo conformada por 31 colaboradores, los cuales son digitadores del área de recepción del Seguro Social de Salud Cusco.

3.7.2. Muestra de estudio

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 31 digitadores del área de recepción del Seguro Social de Salud Cusco.

3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en la investigación fueron encuestas a los colaboradores.

Los instrumentos que utilizados fueron los cuestionarios.

En el cuestionario para la variable Motivación se consideraron 14 ítems, los cuales se elaboraron de acuerdo a los indicadores y las dimensiones propuestas según (Chiavenato, 2011), teniendo 8 ítems para la dimensión factores motivacionales y 6 ítems para la dimensión factores motivacionales, medidos en la Escala de Likert con 5 categorías que iban desde muy malo hasta muy bueno, los ítems se elaboraron de manera sencilla y adecuándose al área de trabajo, los cuales fueron sometidos a la evaluación del juicio de expertos y a la fiabilidad estadística.

En el cuestionario para la variable Desempeño Laboral se consideraron 16 ítems, los cuales se elaboraron de acuerdo a los indicadores y las dimensiones propuestas según (Chiavenato, 2011), teniendo 10 ítems para la dimensión Desempeño en la función y 6 ítems para la dimensión

Características individuales, medidos en la Escala de Likert con 5 categorías que iban desde muy bajo hasta muy alto, los ítems se elaboraron de manera sencilla y adecuándose al área de trabajo y fueron sometidos a la evaluación del juicio de expertos y a la fiabilidad estadística.

3.9. PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos de la presente investigación tuvieron un nivel de confianza del 95%. Utilizando el paquete estadístico SPSS Statistics 23 (Statistical Package for Social Sciences).

3.10. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

3.10.1. Confiabilidad del instrumento

Antes de elaborar el instrumento definitivo, se realizó un pre – test para hacer un análisis de fiabilidad y validez. Para la validez del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach a una población piloto, donde para la variable motivación el alfa de cronbach es de 0,758 y para la variable desempeño laboral el alfa de cronbach es de 0,930, dicho instrumento indica el grado de confiabilidad, lo que a su vez garantiza la consistencia interna de los ítems destinados a evaluar las variables. Posteriormente, para la contratación de la hipótesis se realizó el análisis inferencial para poder aceptar o rechazar la hipótesis nula, aceptando la alterna, para ello se utilizó la prueba de chi cuadrado.

3.10.2. Validez de contenido

Una vez comprobada la fiabilidad de escala, se evaluó su validez. Para ello se consultó con un juicio de experto, para facilitar la puesta en marcha de la recolección de datos. Con el objetivo de demostrar el funcionamiento adecuado del cuestionario.

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

4.1. Presentación y confiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario, se aplicó el método del alpha de Cronbach, se considera aceptable a partir de a 0.70, para esta investigación el alpha de Cronbach dio 0.883 para la variable Motivación y 0.797 para la variable Desempeño Laboral.

Tabla N° 3. Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Motivación	0.883	14
Desempeño	0.797	16

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Análisis descriptivo

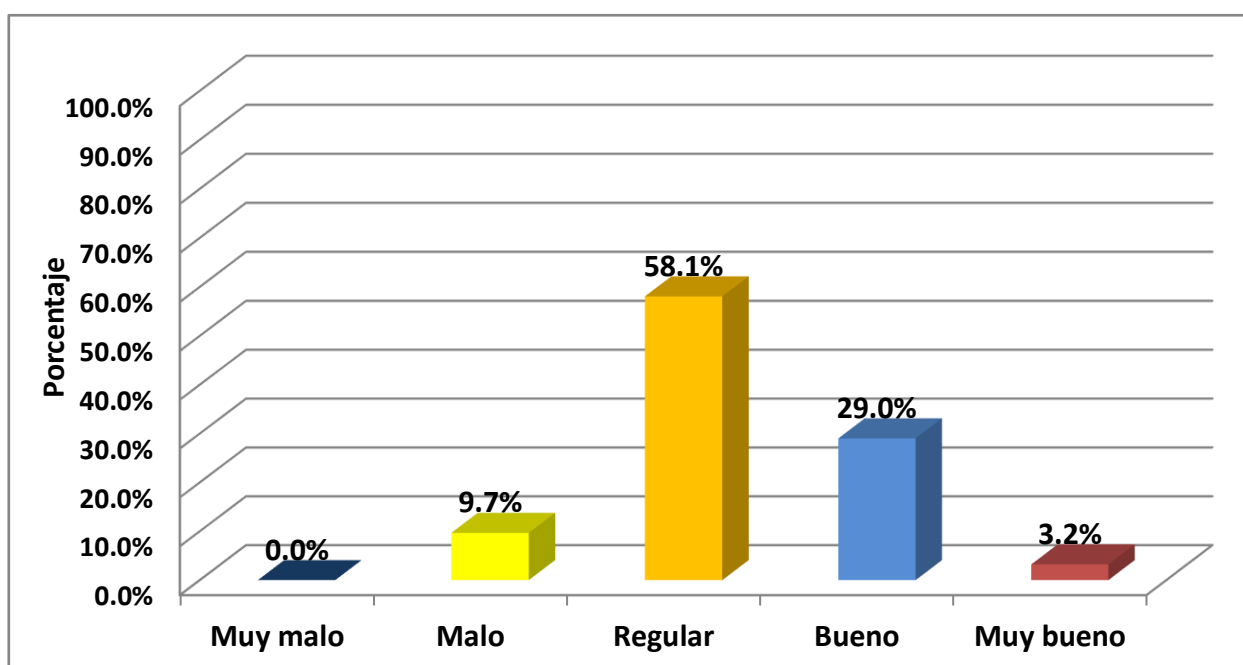
4.2.1. Encuesta para evaluar el nivel de motivación de los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018

Tabla N° 4. Pregunta N° 1: ¿Cómo son las políticas de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	3	9.7%	9.7%	9.7%
Regular	18	58.1%	58.1%	67.7%
Bueno	9	29.0%	29.0%	96.8%
Muy bueno	1	3.2%	3.2%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 1. Pregunta N° 1: ¿Cómo son las políticas de la institución?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 4 y figura 1 se puede observar que el 58.1% de los colaboradores consideran como regular las políticas de la institución, mientras que solo el 3.2% consideran como muy bueno las políticas de la institución.

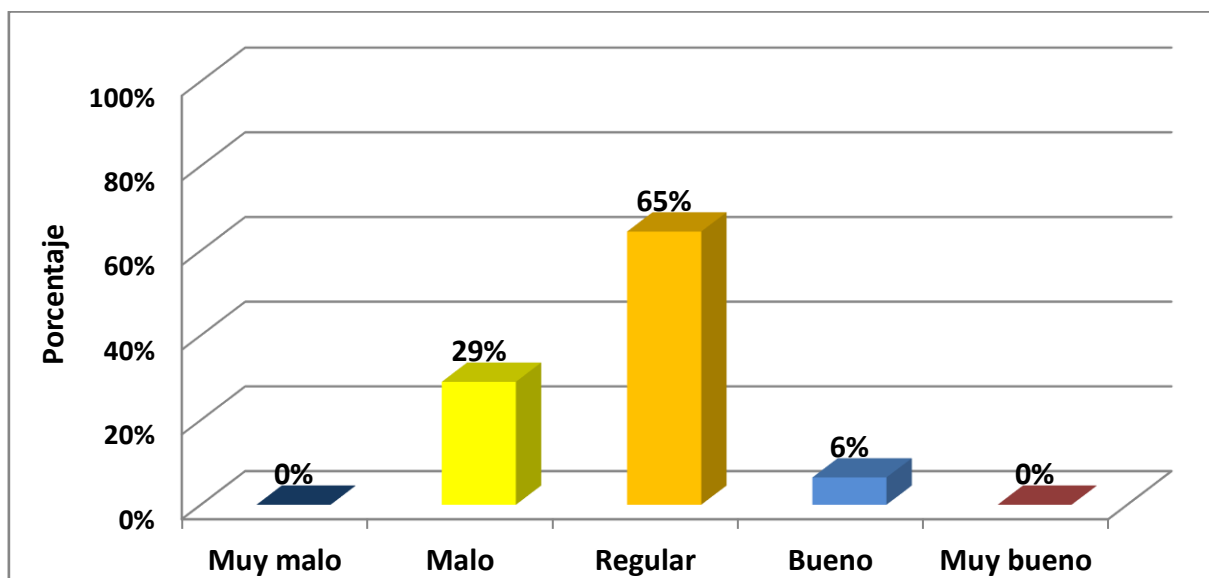
En ese sentido, se concluye que, la mayoría de los colaboradores están de acuerdo con las políticas y lineamientos bajo los cuales ellos se desenvuelven en la institución.

Tabla N° 5. Pregunta N° 2: ¿Cómo es la remuneración salarial en contraprestación del puesto en el que labora?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0%	0%	0%
Malo	9	29%	29%	29%
Regular	20	65%	65%	94%
Bueno	2	6%	6%	100%
Muy bueno	0	0%	0%	100%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 2. Pregunta N° 2: ¿Cómo es la remuneración salarial en contraprestación del puesto en el que labora?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 5 y figura 2, se puede observar que el 65% de los colaboradores consideran como regular su remuneración que la institución les brinda, y tan solo un 6% consideran como bueno dicha remuneración.

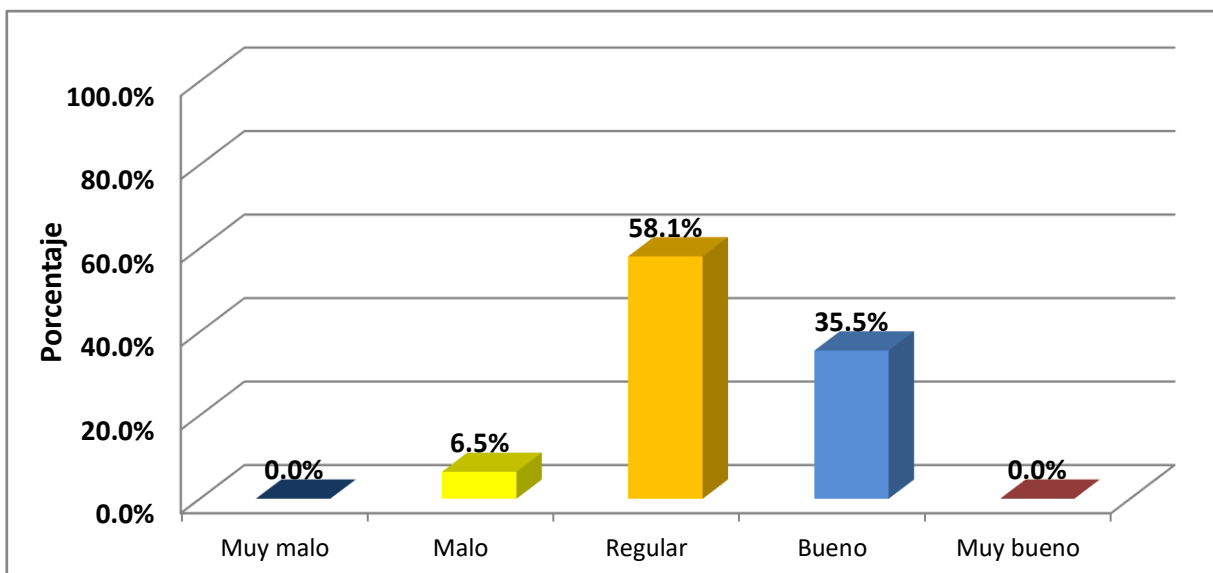
Lo que significa que la mayoría de colaboradores consideran que su remuneración es regular, por lo que, sienten satisfacción por la remuneración que reciben a cambio de su prestación de trabajo. Asimismo, un tercio de trabajadores aproximadamente consideran que su retribución es mala, lo que genera disconformidad en su centro laboral.

Tabla N° 6. Pregunta N° 3: ¿Cómo son las contraprestaciones que brinda la institución para el desarrollo de sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	2	6.5%	6.5%	6.5%
Regular	18	58.1%	58.1%	64.5%
Bueno	11	35.5%	35.5%	100.0%
Muy bueno	0	0.0%	0.0%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 3. Pregunta N° 3: ¿Cómo son las contraprestaciones que brinda la institución para el desarrollo de sus labores?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 6 y figura 3, se puede apreciar que el 58.1% de los colaboradores consideran regular la contraprestación que les brinda la institución en el desarrollo de sus labores, por otro lado, solo un 6.5% lo considero malo.

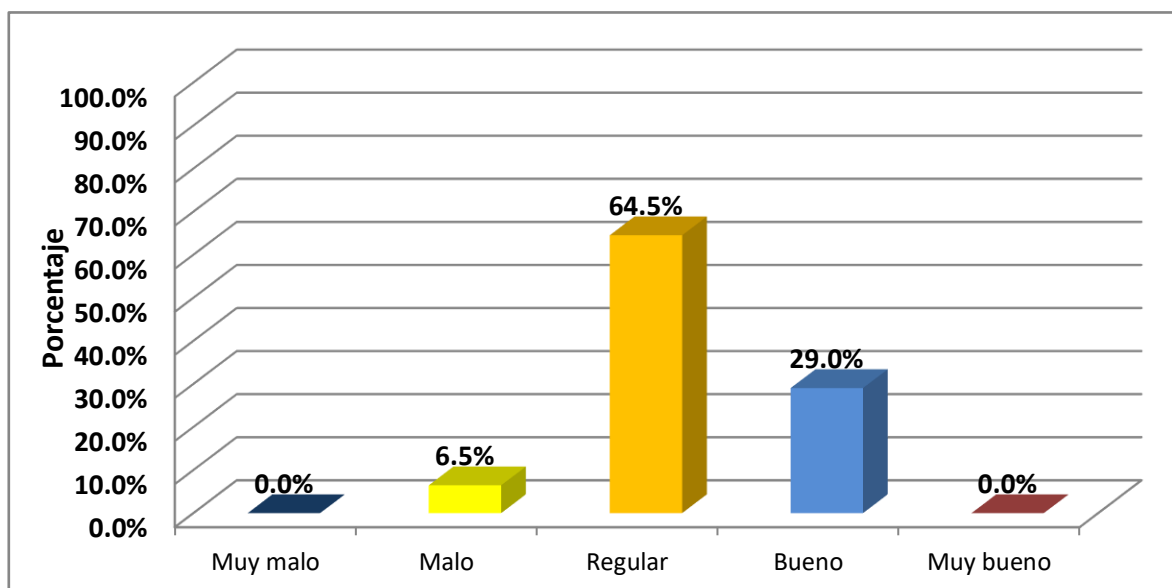
En ese sentido, se concluye, que más de mitad de los empleados de la institución se encuentran regularmente satisfechos por la contraprestación que la institución les brinda, ya sea por factores de reconocimiento, valoración al colaborador, entre otros, dado esto, el empleado se encuentra regularmente conforme con la contraprestación.

Tabla N° 7. Pregunta N° 4: ¿Cómo son las condiciones de trabajo ofrecidas por la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	2	6.5%	6.5%	6.5%
Regular	20	64.5%	64.5%	71.0%
Bueno	9	29.0%	29.0%	100.0%
Muy bueno	0	0.0%	0.0%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 4. Pregunta N° 4: ¿Cómo son las condiciones de trabajo ofrecidas por la institución?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 7 y figura 4, se puede observar que el 64.5% de los colaboradores consideran como regular las condiciones de trabajo ofrecidas por la institución, y solo un 6.5% que considera como malo.

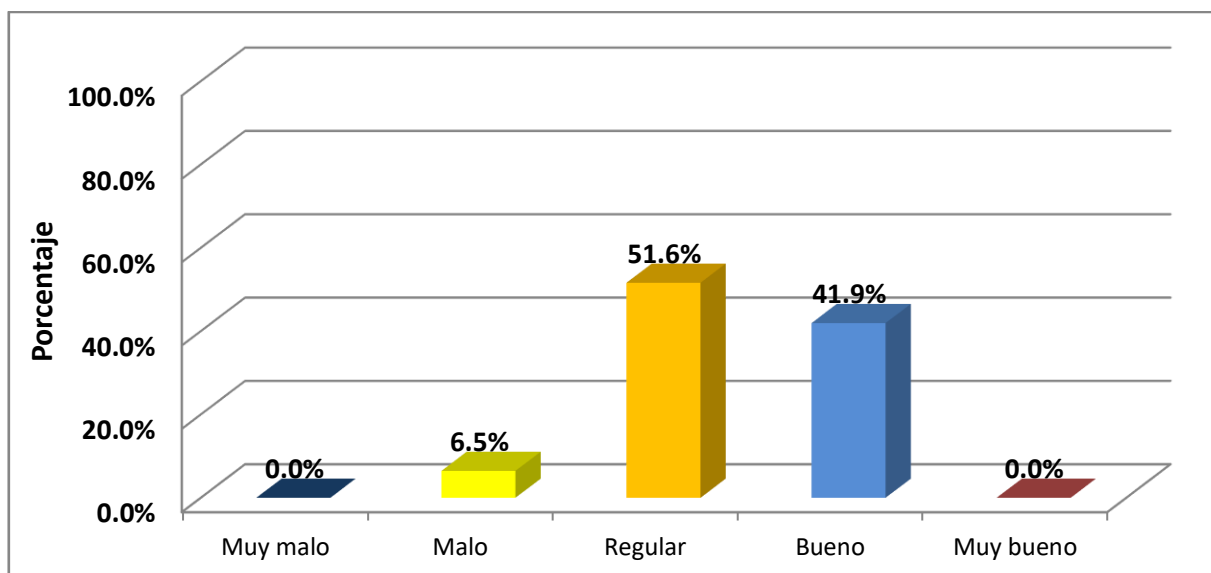
Dada la interpretación, se concluye que, una mínima cantidad de colaboradores se encuentran insatisfechos con las condiciones en las que desempeñan su trabajo, en ese sentido, se denota que la mayoría de los colaboradores se encuentran regularmente conformes con las condiciones brindadas por la institución, lo que motiva directamente al desarrollo eficiente del mismo.

Tabla N° 8. Pregunta N° 5: ¿Cómo es la supervisión por el área correspondiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	2	6.5%	6.5%	6.5%
Regular	16	51.6%	51.6%	58.1%
Bueno	13	41.9%	41.9%	100.0%
Muy bueno	0	0.0%	0.0%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 5. Pregunta N° 5: ¿Cómo es la supervisión por el área correspondiente?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 8 y figura 5, se puede observar que el 51.6% de los colaboradores consideran como regular la supervisión que se realiza en su área de trabajo y solo un 6.5% indicaron que la supervisión es mala.

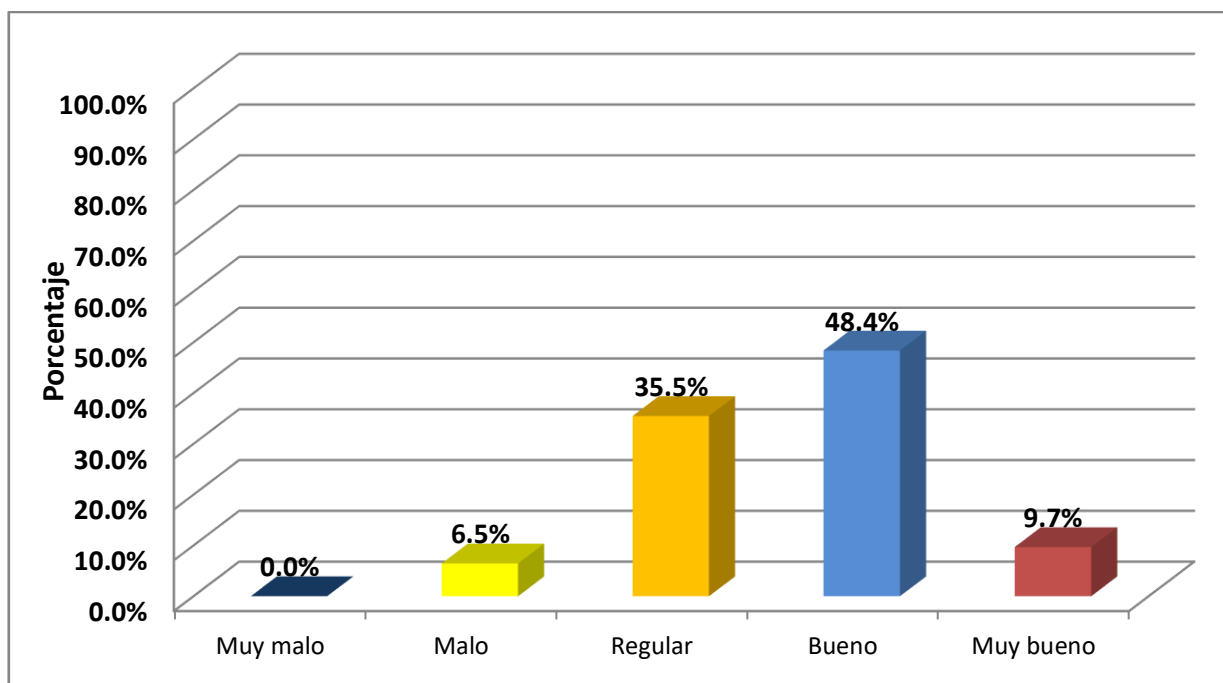
Por consiguiente, se concluye que, más del 90% de los colaboradores, están de acuerdo con los procedimientos de supervisión que se realizan en su área de trabajo, demostrando que cada actividad y tarea realizada por el colaborador está siendo monitoreado por el personal correspondiente, lo cual contribuye al buen desempeño, minimizando errores y ayudando a su vez, a cumplir sus funciones de manera eficiente.

Tabla N° 9. Pregunta N° 6: ¿Cómo son las relaciones interpersonales con sus colegas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	2	6.5%	6.5%	6.5%
Regular	11	35.5%	35.5%	41.9%
Bueno	15	48.4%	48.4%	90.3%
Muy bueno	3	9.7%	9.7%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 6. Pregunta N° 6: ¿Cómo son las relaciones interpersonales con sus colegas?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

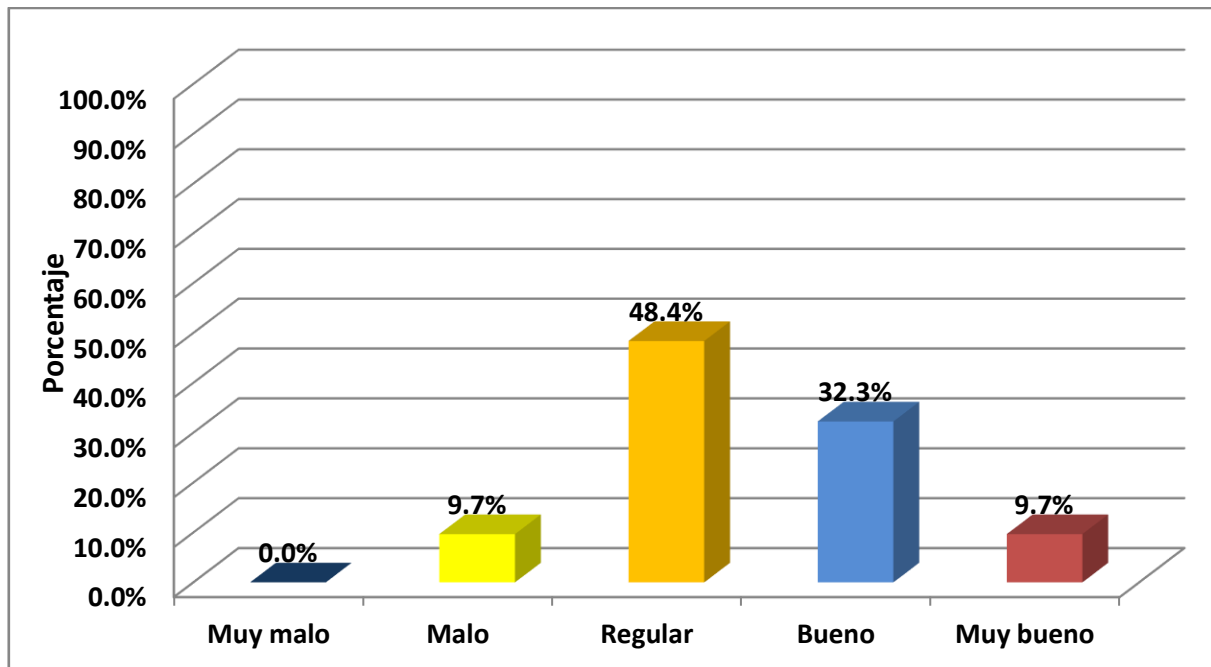
En la tabla 9 y figura 6, se puede apreciar que el 48.4% de los colaboradores consideran buena, las relaciones interpersonales con sus colegas y finalmente solo un 6.5% calificaron como malas. En ese sentido, se concluye que, casi la mitad de los colaboradores consideran que las relaciones interpersonales dentro de la institución son buenas, sin embargo, la otra mitad no se encuentran satisfechos en tal aspecto. Este último, debido a la falta convivencia, trabajo en equipo y falta de confianza entre colaboradores, dando como evidencia la falta de compañerismo entre colegas.

Tabla N° 10. Pregunta N° 7: ¿Cómo es el status que le ofrece la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	3	9.7%	9.7%	9.7%
Regular	15	48.4%	48.4%	58.1%
Bueno	10	32.3%	32.3%	90.3%
Muy bueno	3	9.7%	9.7%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 7. Pregunta N° 7: ¿Cómo es el status que le ofrece la institución?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 10 y figura 7, se puede observar que el 48.4% de los colaboradores consideran como regular su posición social en la institución, por otro lado, se halló un 9.7% que lo consideran malo, junto con otro 9.7% que lo consideraron muy bueno.

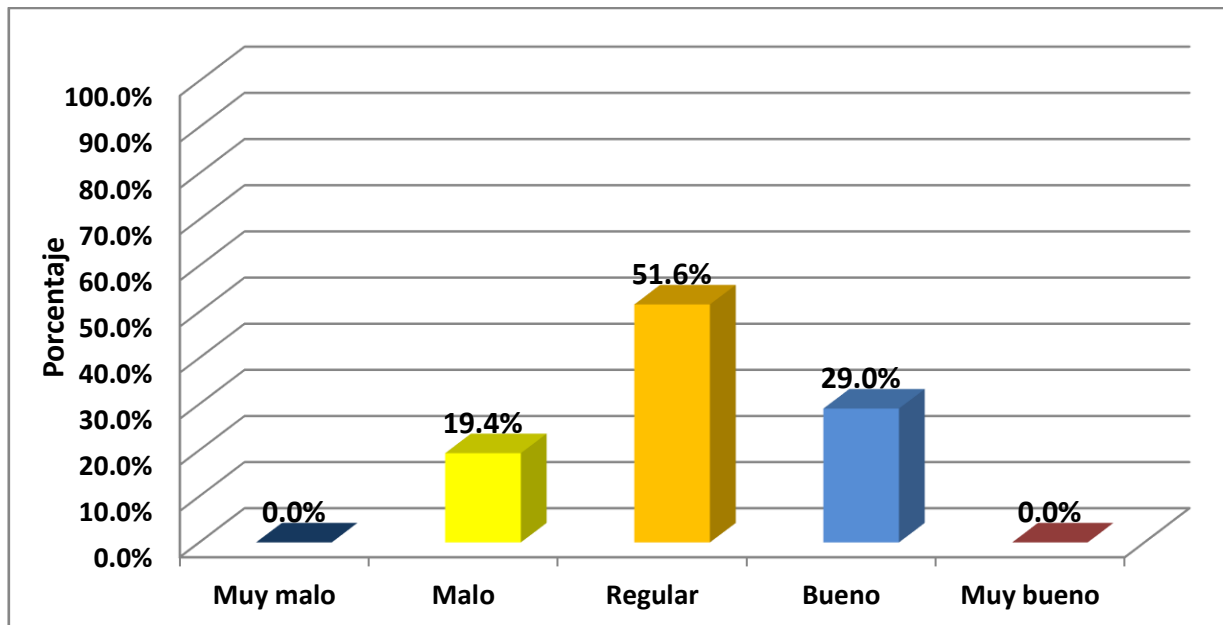
Dada la interpretación, se concluye que, en su mayoría de los colaboradores, se encuentran regularmente satisfechos en cuanto al status que le brinda la institución, es decir, el colaborador percibe un beneficio personal y profesional laborando en dicha institución, contribuyendo al reforzamiento motivacional para desempeñarse de manera mucho más productiva y eficiente.

Tabla N° 11. ¿Cómo es la seguridad de trabajo que le ofrece la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	6	19.4%	19.4%	19.4%
Regular	16	51.6%	51.6%	71.0%
Bueno	9	29.0%	29.0%	100.0%
Muy bueno	0	0.0%	0.0%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 8. Pregunta N° 8: ¿Cómo es la seguridad de trabajo que le ofrece la institución?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 11 y figura 8, se puede observar que el 51.6% de los colaboradores consideran como regular la seguridad de trabajo que le ofrece la institución y un 19.4 % indicaron que la seguridad de trabajo es mala.

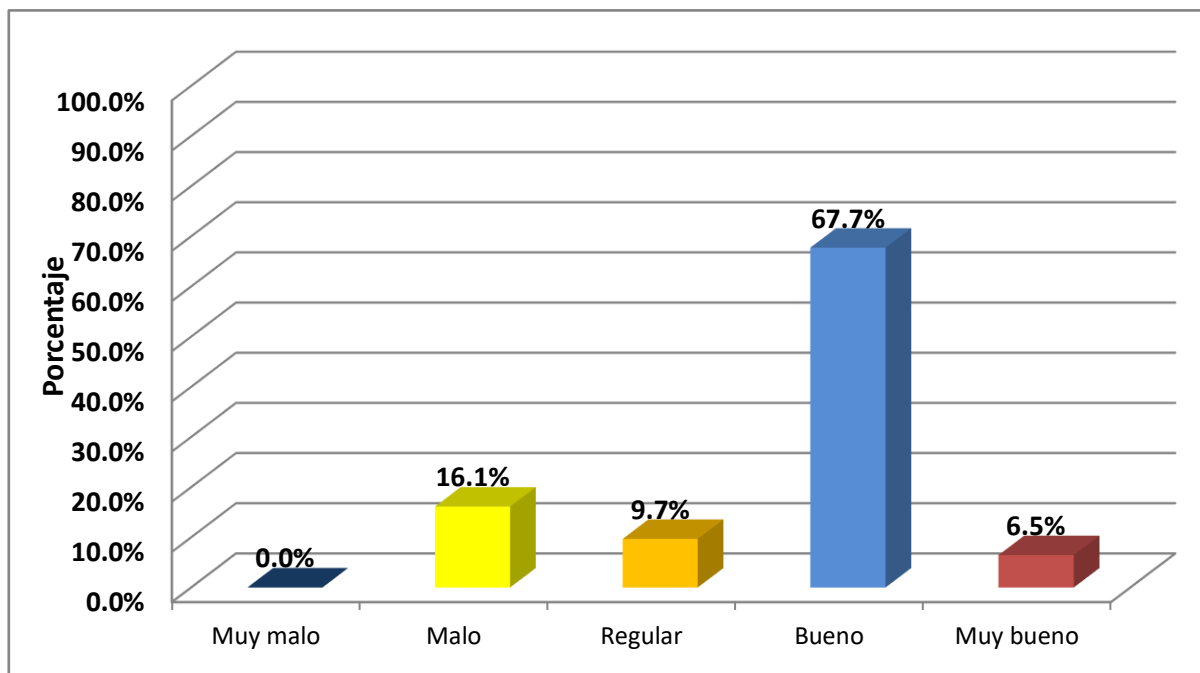
Lo que significa que la mitad de colaboradores perciben un ambiente seguro y confiable dentro de la institución, encontrándose regularmente satisfechos en este aspecto, sin embargo, un porcentaje considerable perciben la existencia de una situación de inestabilidad laboral, esto debido a distintos factores.

Tabla N° 12. ¿Cómo es el aporte de su trabajo en su realización personal? (crecimiento o desarrollo personal)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	5	16.1%	16.1%	16.1%
Regular	3	9.7%	9.7%	25.8%
Bueno	21	67.7%	67.7%	93.5%
Muy bueno	2	6.5%	6.5%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 9. ¿Cómo es el aporte de su trabajo en su realización personal? (crecimiento o desarrollo personal)



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 12 y figura 9, se puede apreciar que el 67.7% de los colaboradores consideran bueno el aporte de su trabajo en su realización personal, por otro lado, solo un 6.5% las considero como muy bueno.

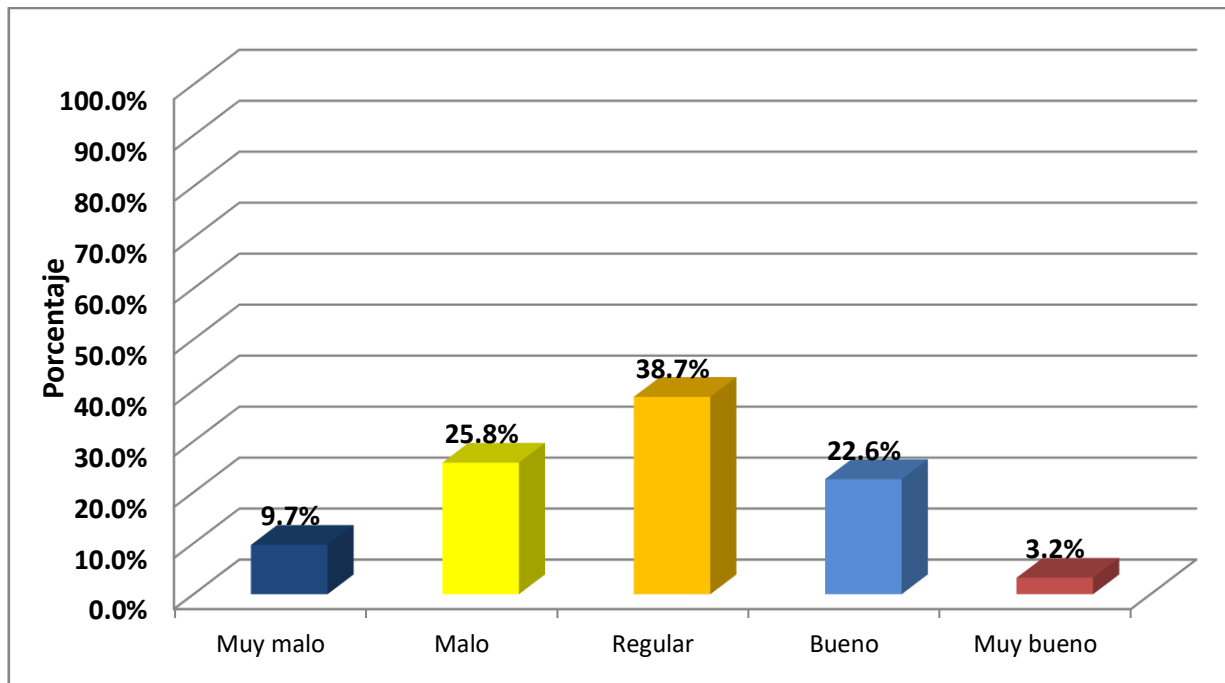
En tal sentido, se concluye que, la mayoría de los colaboradores consideran que las tareas realizadas y las experiencias adquiridas dentro de la institución contribuyen a su desarrollo personal, añadiendo un plus a su crecimiento como persona, motivándolo y generando una satisfacción personal. Lo que permite una identificación del colaborador con la institución.

Tabla N° 13. ¿Cómo es el aporte de su trabajo en su reconocimiento personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	3	9.7%	9.7%	9.7%
Malo	8	25.8%	25.8%	35.5%
Regular	12	38.7%	38.7%	74.2%
Bueno	7	22.6%	22.6%	96.8%
Muy bueno	1	3.2%	3.2%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 10. ¿Cómo es el aporte de su trabajo en su reconocimiento personal?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 13 y figura 10, se puede observar que el 38.7% de los colaboradores consideran como regular el aporte de su trabajo en su reconocimiento personal y solo un 3.2% consideran como muy bueno.

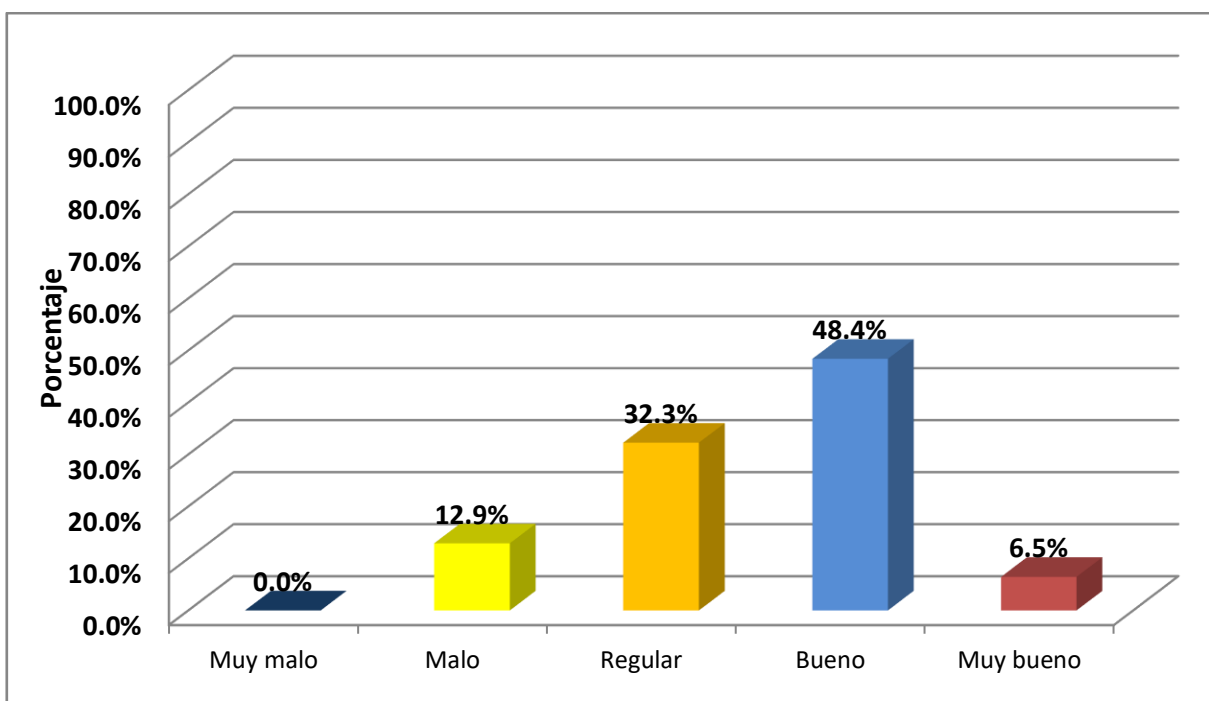
Se evidencia que, dos tercios de los colaboradores consideran que su trabajo aporta a su reconocimiento personal, debido a que su labor es importante y colaborativa con los usuarios de la institución generándole una imagen de competitividad en su área laboral.

Tabla N° 14. ¿Cómo es su motivación con respecto a las responsabilidades que asume en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.00%
Malo	4	12.9%	12.9%	12.9%
Regular	10	32.3%	32.3%	45.2%
Bueno	15	48.4%	48.4%	93.5%
Muy bueno	2	6.5%	6.5%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 11. ¿Cómo es su motivación con respecto a las responsabilidades que asume en su trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 14 y figura 11, se puede observar que el 48.4% de los colaboradores consideran buena su motivación respecto a las responsabilidades que asume en su trabajo, y un 6.5% indicaron que su motivación es muy buena.

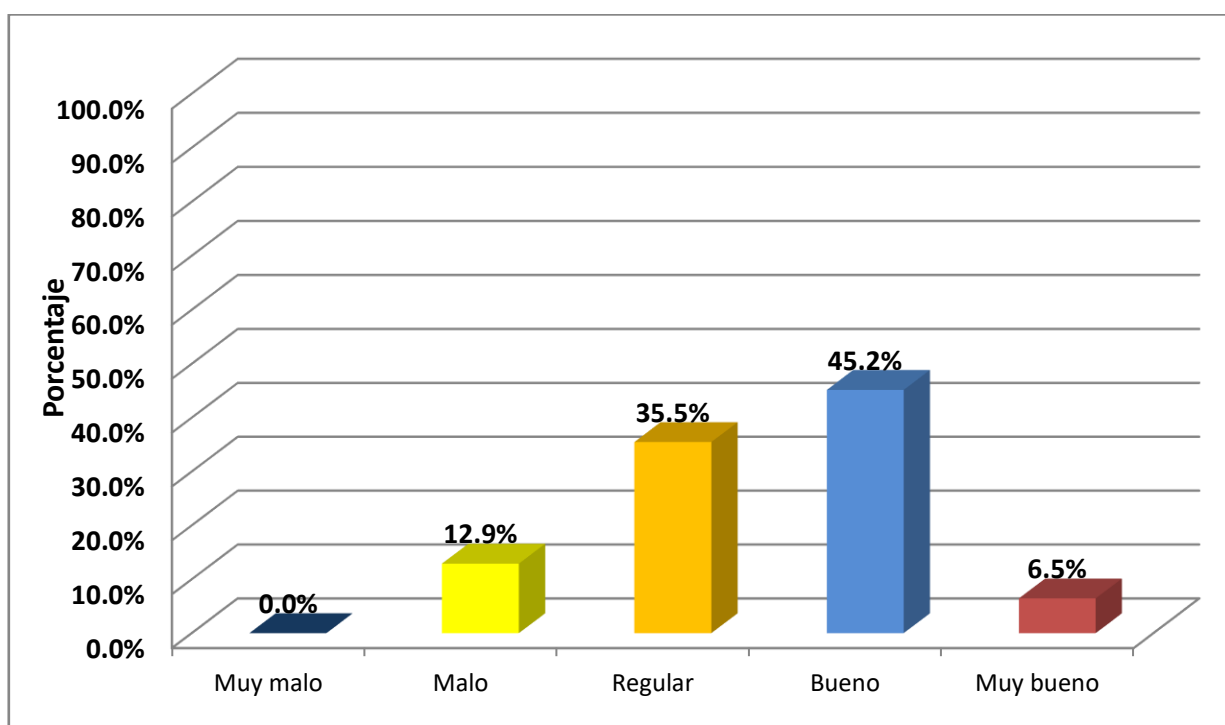
En este sentido, se evidencia que, más de tres cuartos de los colaboradores tienen una motivación de regular a muy buena, respecto a las responsabilidades que asume dentro de la institución, puesto que existe un ambiente adecuado, reconocimiento por los superiores y alentado por los resultados que obtiene de las tareas que realiza. Sin embargo, aún persiste un porcentaje menor que no se encuentra satisfecho con tal aspecto, lo que evidenciaría que existe un reconocimiento por sus supervisores o jefes de manera parcial, existiendo una ineficiente asignación de tareas a empleados no especializados para ciertas funciones.

Tabla N° 15. Pregunta N° 12: ¿Cómo es la motivación que le genera el desarrollo de su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	4	12.9%	12.9%	12.9%
Regular	11	35.5%	35.5%	48.4%
Bueno	14	45.2%	45.2%	93.5%
Muy bueno	2	6.5%	6.5%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 12. Pregunta N° 12: ¿Cómo es la motivación que le genera el desarrollo de su trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 15 y figura 12, se puede apreciar que el 45.2% de los colaboradores consideran como buena la motivación que le genera el desarrollo de su trabajo y solo un 6.5% afirmaron como muy buena.

En tal sentido, la motivación generada por las actividades, tareas y responsabilidades asignadas al colaborador es buena para casi las mitad de los mismos, sin embargo, se evidencia que existe

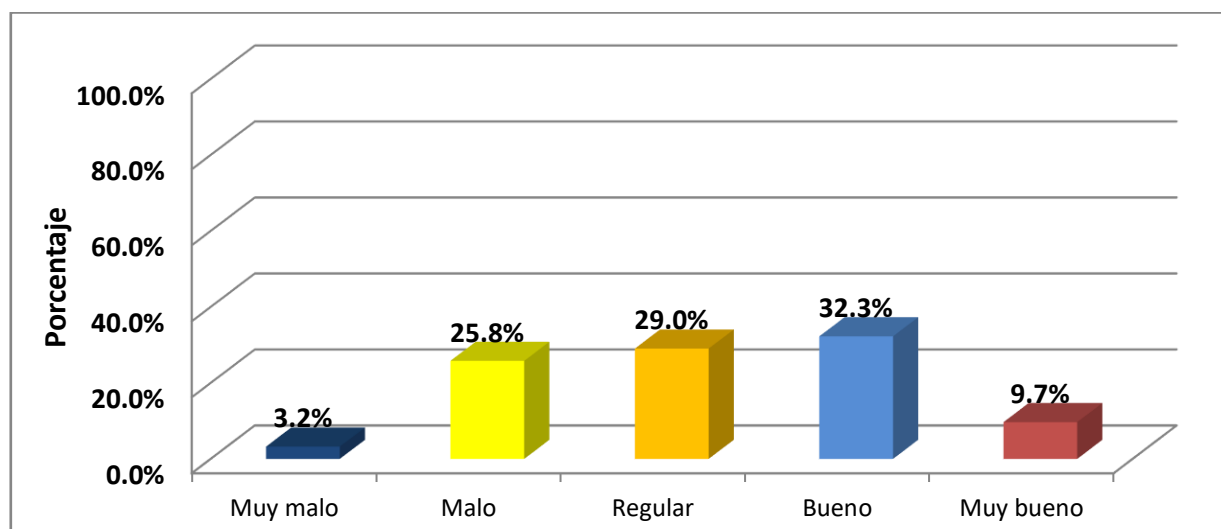
un porcentaje significativo que no perciben la misma situación, por lo que, se denota que debería de existir una mejora en el aspecto de asignación eficiente de responsabilidades, mejorar e incentivar al empleado en el desarrollo de su trabajo, ya sea a través de reconocimientos, capacitaciones o incentivos económicos.

Tabla N° 16. Pregunta N° 13: ¿Cómo califica el nivel de crecimiento personal en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	1	3.2%	3.2%	3.2%
Malo	8	25.8%	25.8%	29.0%
Regular	9	29.0%	29.0%	58.1%
Bueno	10	32.3%	32.3%	90.3%
Muy bueno	3	9.7%	9.7%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 13. Pregunta 13: ¿Cómo califica el nivel de crecimiento personal en su trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 16 y figura 13, se puede observar que el 32.3% de los colaboradores consideran bueno el nivel de crecimiento personal en su trabajo y un 3.2% aseveraron que su nivel de crecimiento es muy malo.

Por lo que, una tercera parte de los colaboradores que laboran dentro de la institución califican de manera positiva el trabajo que desempeña puesto que contribuye con su crecimiento personal,

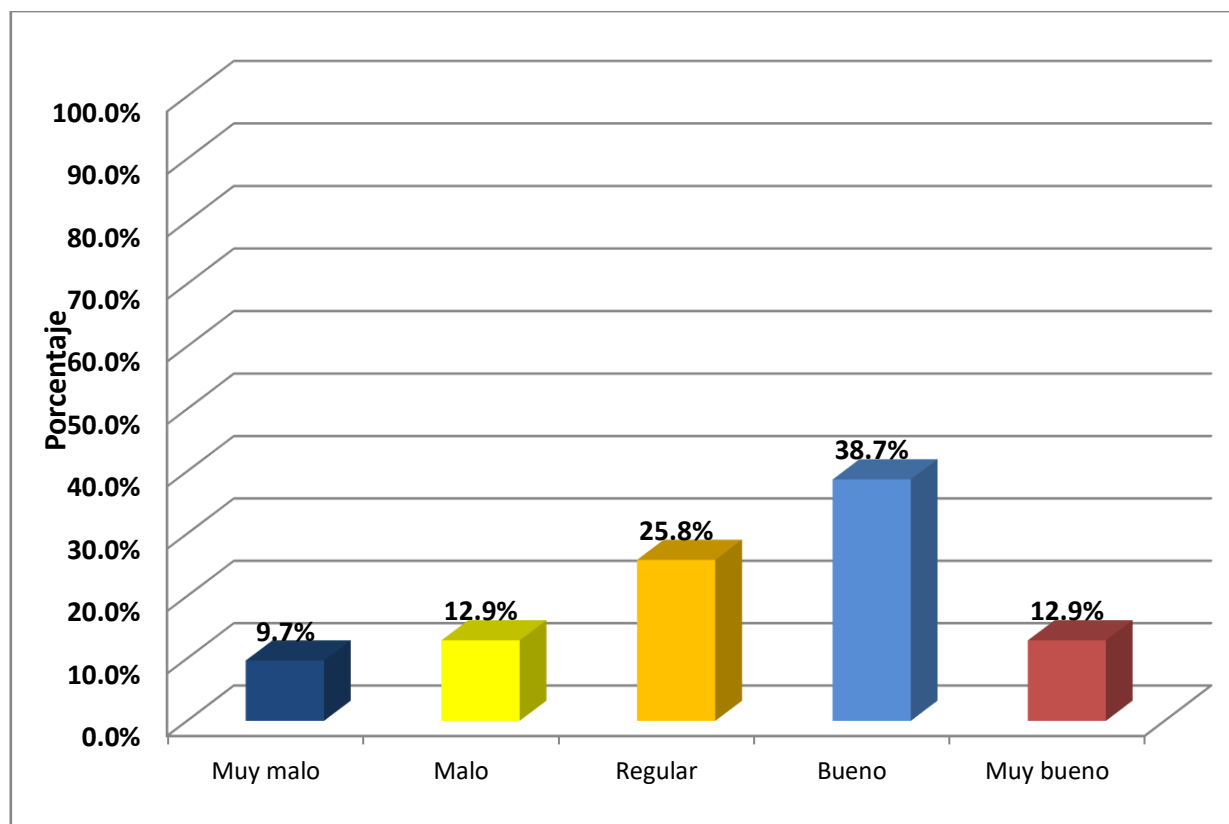
debido a ciertos factores como los resultados obtenidos posterior a sus funciones y tareas realizadas, entre otros. Por otro lado, un considerable número de empleados no califica su trabajo de la misma manera, puesto que no consideran que contribuya a su nivel de crecimiento personal.

Tabla N° 17. ¿El nivel de avance de su carrera profesional es?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	3	9.7%	9.7%	9.7%
Malo	4	12.9%	12.9%	22.6%
Regular	8	25.8%	25.8%	48.4%
Bueno	12	38.7%	38.7%	87.1%
Muy bueno	4	12.9%	12.9%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 14. ¿El nivel de avance de su carrera profesional es?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 17 y figura 14, se puede apreciar que el 38.7% de los colaboradores consideraron bueno el nivel de avance de su carrera profesional y solo un 9.7% calificaron en un nivel muy malo.

Dada la interpretación, un buen porcentaje de los colaboradores que laboran dentro de la institución consideran que el hecho de trabajar o ser parte de la institución, sumará y contribuirá a su avance de carrera profesional.

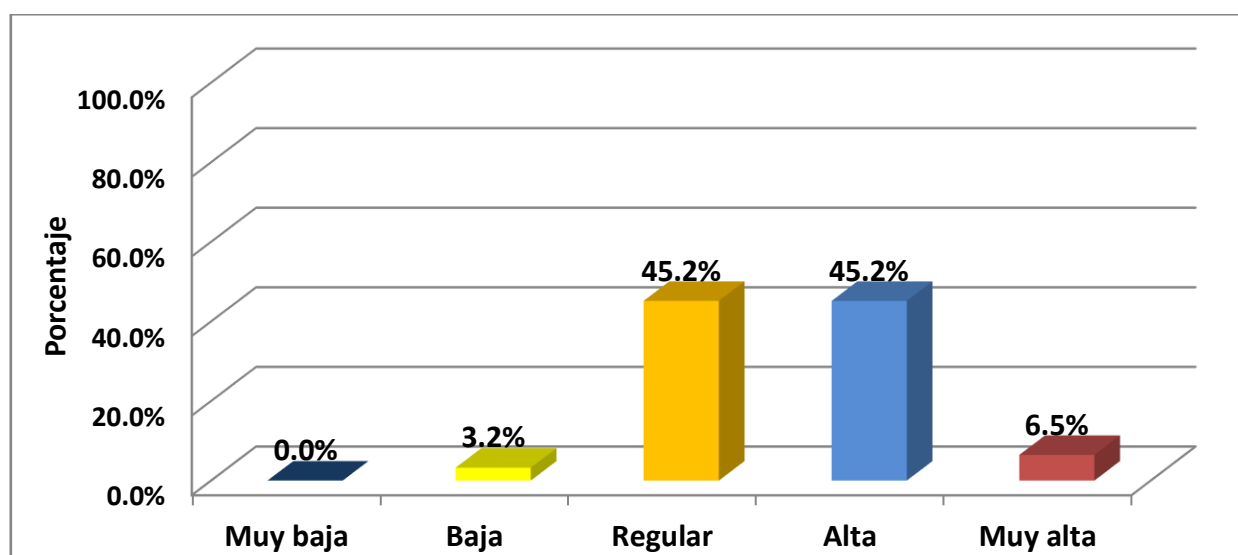
4.2.2. Encuesta para evaluar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018

Tabla N° 18. ¿La cantidad de trabajo que la institución le asigna es? (carga laboral)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	1	3.2%	3.2%	3.2%
Regular	14	45.2%	45.2%	48.4%
Alta	14	45.2%	45.2%	93.5%
Muy alta	2	6.5%	6.5%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 15. ¿La cantidad de trabajo que la institución le asigna es? (carga laboral)



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 18 y figura 15, se puede observar que el 45.2% de los colaboradores consideran regular y/o alto la carga de trabajo que la institución les asignan, posteriormente se halló un 3.2% que lo considera como bajo.

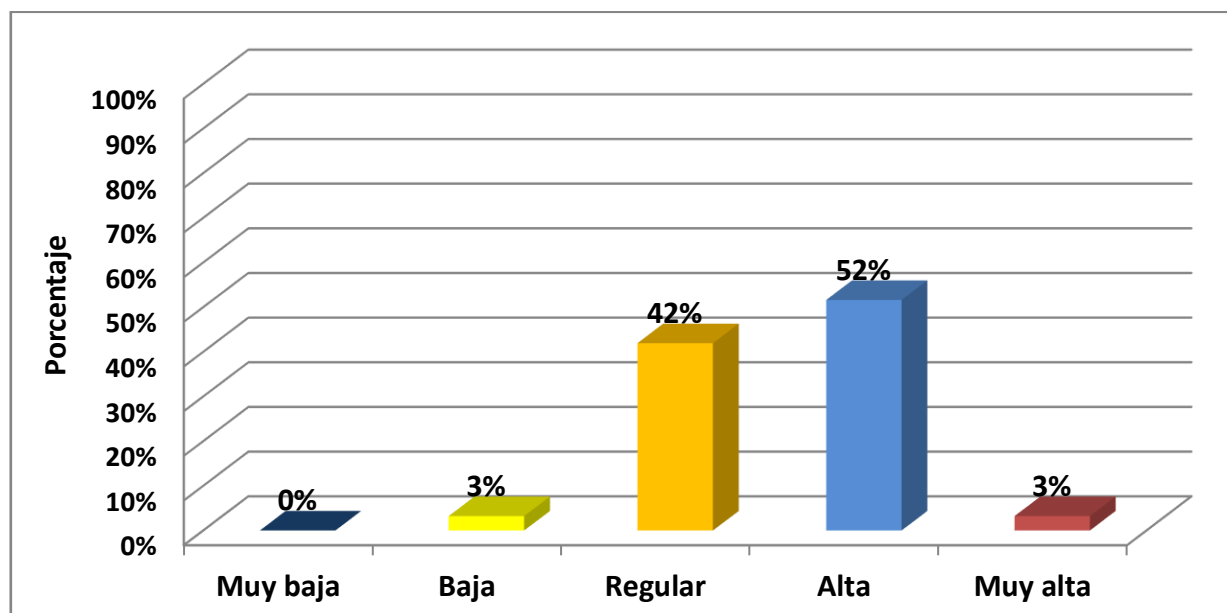
En ese sentido, los colaboradores perciben una carga laboral alta, es decir, que la cantidad de tareas y responsabilidades asignadas son en su mayoría de mayor magnitud. Este aspecto puede ser considerada como bueno para la institución, sin embargo, para los colaboradores probablemente no, puesto que una sobrecarga laboral impactaría de manera negativa, en cuanto a la motivación que tenga el mismo, dificultando su buen desempeño laboral.

Tabla N° 19. ¿La cantidad de trabajo que los colaboradores realizan es?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0%	0%	0%
Baja	1	3%	3%	3%
Regular	13	42%	42%	45%
Alta	16	52%	52%	97%
Muy alta	1	3%	3%	100%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 16. ¿La cantidad de trabajo que los colaboradores realizan es?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 19 y figura 16, se puede observar que el 52% de los colaboradores consideran alta la cantidad de trabajo que sus colegas realizan, y solo un 3% consideraron muy alto, junto con otro 3% que consideraron como bajo.

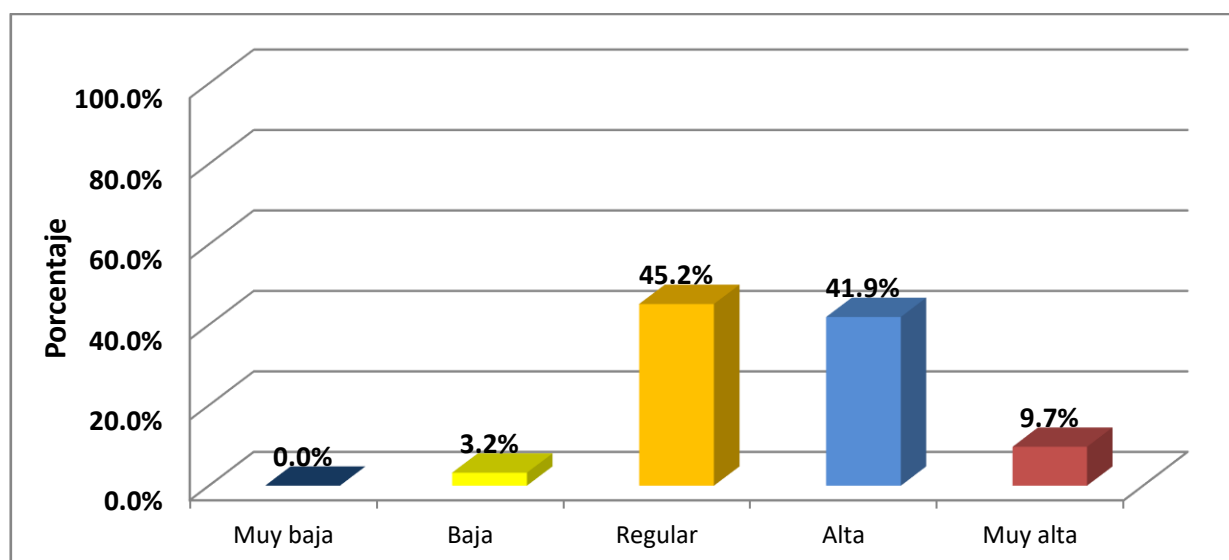
De tal manera, la mayoría de los colaboradores realizan las actividades asignadas por sus superiores, evidenciado que existe una entrega completa de los mismos, cumpliendo con sus funciones de manera eficiente, y contribuyendo con el desarrollo profesional dentro de la institución.

Tabla N° 20. ¿Cómo considera el nivel de exactitud en el trabajo por parte de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	1	3.2%	3.2%	3.2%
Regular	14	45.2%	45.2%	48.4%
Alta	13	41.9%	41.9%	90.3%
Muy alta	3	9.7%	9.7%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 17. ¿Cómo considera el nivel de exactitud en el trabajo por parte de los colaboradores?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 20 y figura 17, se puede apreciar que el 45.2% de los colaboradores consideran como regular el nivel de exactitud (cantidad - tiempo) en el trabajo que realizan, y solo un 3.2% consideran como bajo.

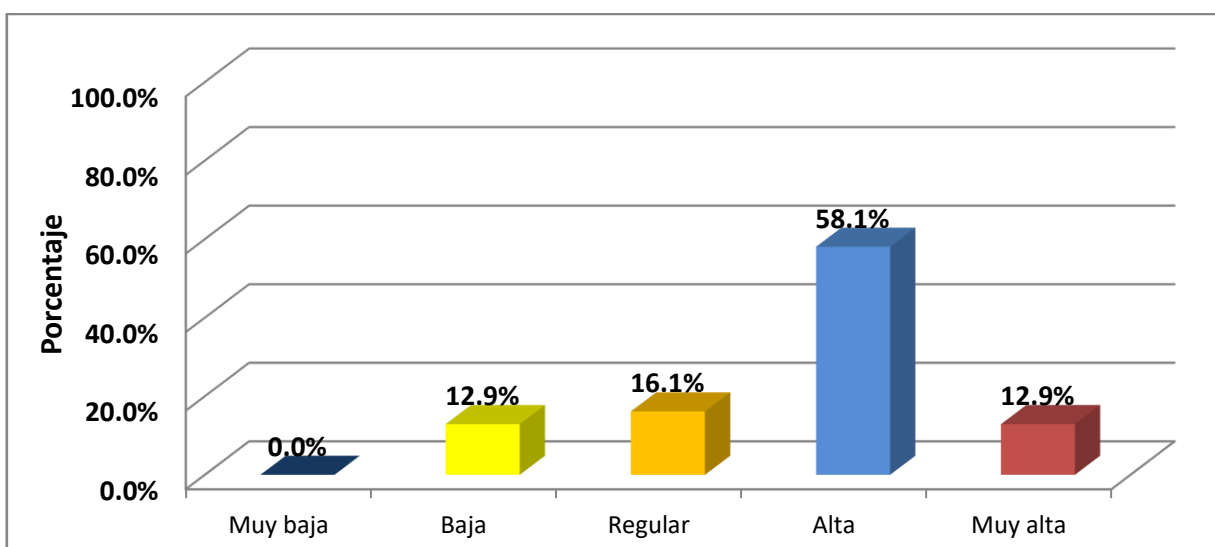
Dada la interpretación, casi la mitad de los colaboradores se desarrollan sus tareas de manera eficiente, gracias a factores como conocimientos, experiencia, identificación con la empresa y motivación en el desarrollo de sus funciones, contribuyendo con el nivel de exactitud de las tareas y responsabilidades encargadas.

Tabla N° 21. ¿Cómo considera el nivel de esmero por parte de los colaboradores en el trabajo que realizan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	4	12.9%	12.9%	12.9%
Regular	5	16.1%	16.1%	29.0%
Alta	18	58.1%	58.1%	87.1%
Muy alta	4	12.9%	12.9%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 18. ¿Cómo considera el nivel de esmero por parte de los colaboradores en el trabajo que realizan?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 21 y figura 18, se puede observar que el 58.1% de los colaboradores consideran como alta las condiciones de trabajo ofrecidas por la institución, posteriormente se halló un 12.9% que lo consideran baja, junto con otro 12.9% que consideran como muy alta.

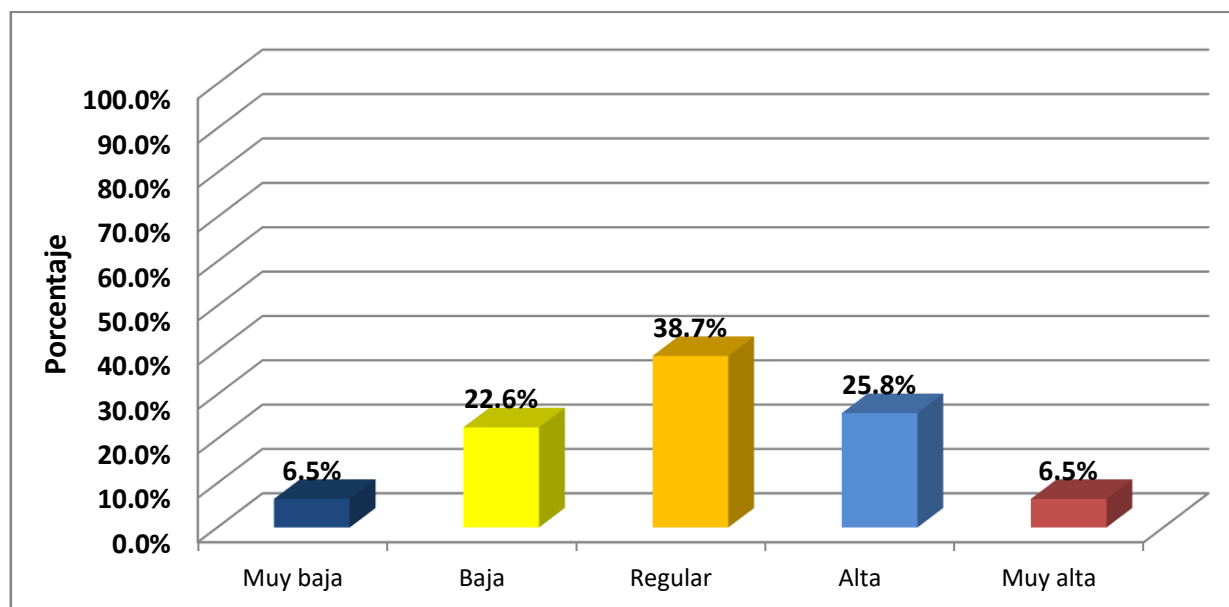
En ese sentido, el nivel de entrega y esmero de los colaboradores dentro de la institución es alta, consiguiendo así resultados eficientes y completos, beneficiando a la institución y al colaborador en su reconocimiento personal y profesional.

Tabla N° 22. ¿Cuál es el nivel de orden en los trabajos que realizan los colaboradores de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	2	6.5%	6.5%	6.5%
Baja	7	22.6%	22.6%	29.0%
Regular	12	38.7%	38.7%	67.7%
Alta	8	25.8%	25.8%	93.5%
Muy alta	2	6.5%	6.5%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 19. ¿Cuál es el nivel de orden en los trabajos que realizan los colaboradores de la institución?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 22 y figura 19 se puede observar que el 38.7% de los colaboradores consideran como regular el orden en el área que labora, seguido de un 6.5% con un nivel bajo y finalmente un restante 6.5 % quienes calificaron como muy alto.

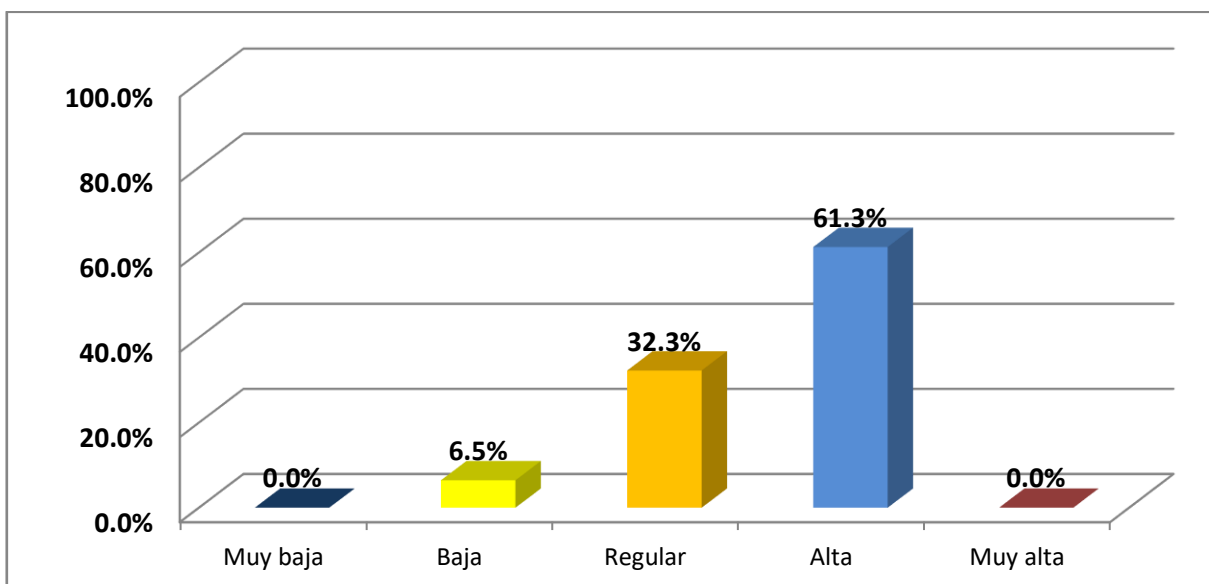
Por consiguiente, se concluye que, existe un orden y secuencia en la realización de los trabajos en los que se desempeñan los colaboradores, asumiendo que regularmente estos son adaptados a dichas tareas de manera eficiente dentro de la institución.

Tabla N° 23. ¿Cuál es el grado de conocimiento por parte de los colaboradores en los trabajos que realizan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	2	6.5%	6.5%	6.5%
Regular	10	32.3%	32.3%	38.7%
Alta	19	61.3%	61.3%	100.0%
Muy alta	0	0.0%	0.0%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 20. ¿Cuál es el grado de conocimiento por parte de los colaboradores en los trabajos que realizan?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 23 y figura 20, se puede apreciar que el 61.3% de los colaboradores indicaron que el grado de conocimiento del trabajo que realizan es alto y un 6.5% afirmaron que el grado de conocimiento es bajo.

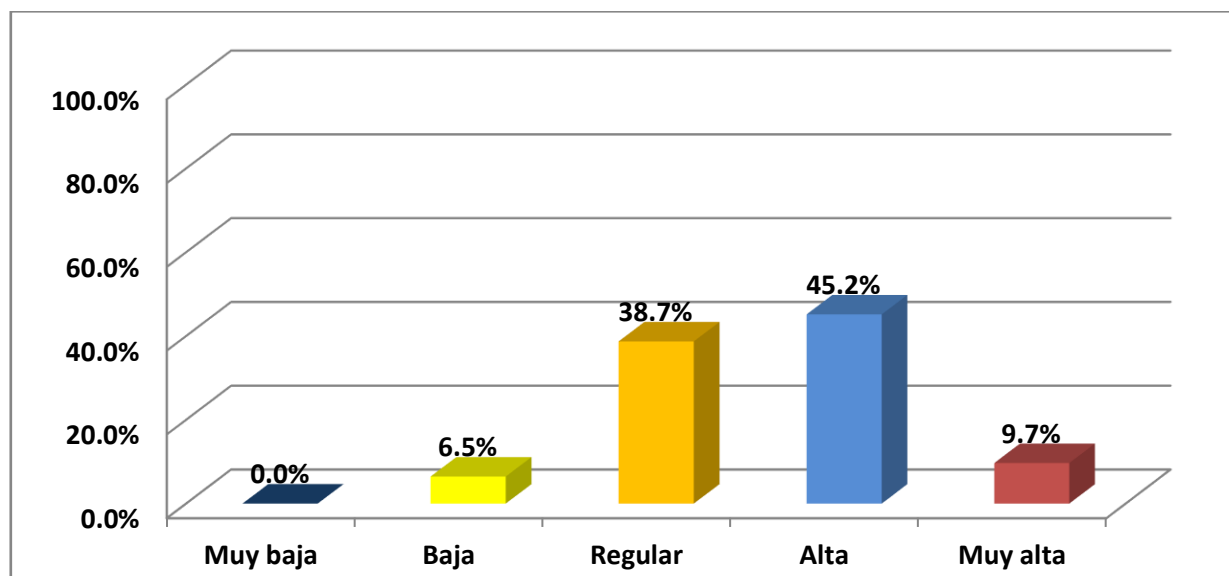
En tal sentido, el nivel de conocimiento de los colaboradores es alto, evidenciando que existe un cumplimiento de funciones de manera eficiente, gracias al alto grado de conocimiento de estos, contribuyendo a buenos resultados en las labores que realiza y colaborando con las metas propuestas por la institución.

Tabla N° 24. ¿Cuál es el nivel de experiencia que tienen los colaboradores sobre los trabajos que realizan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	2	6.5%	6.5%	6.5%
Regular	12	38.7%	38.7%	45.2%
Alta	14	45.2%	45.2%	90.3%
Muy alta	3	9.7%	9.7%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 21. ¿Cuál es el nivel de experiencia que tienen los colaboradores sobre los trabajos que realizan?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 24 y figura 21, se puede observar que el 45.2 % de los colaboradores consideran como alto el nivel de experiencia que tienen los colaboradores sobre los trabajos que realizan, y un 6.5% que lo consideraron bajo.

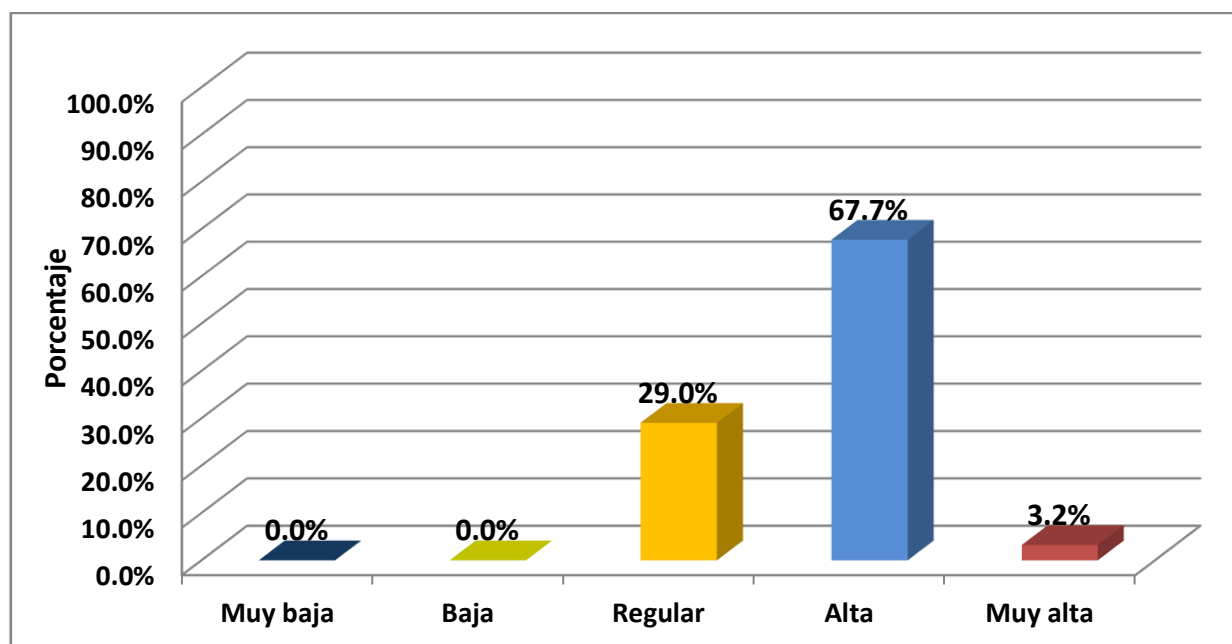
Concluyendo que, más de la mitad de los colaboradores consideran que su nivel de experiencia para el trabajo que realizan es alto, lo que contribuye al desarrollo y desempeño laboral de los mismos, facilitando el cumplimiento de sus funciones y añadiendo un plus en cuanto a la realización de sus tareas. En tal sentido, la institución y el empleado se benefician mutuamente.

Tabla N° 25. ¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Regular	9	29.0%	29.0%	29.0%
Alta	21	67.7%	67.7%	96.8%
Muy alta	1	3.2%	3.2%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 22. ¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante la institución?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 25 y figura 22, se puede observar que el 67.7% de los colaboradores consideran como buena su actitud ante la institución y solo un 3.2% indicaron que su actitud es muy buena.

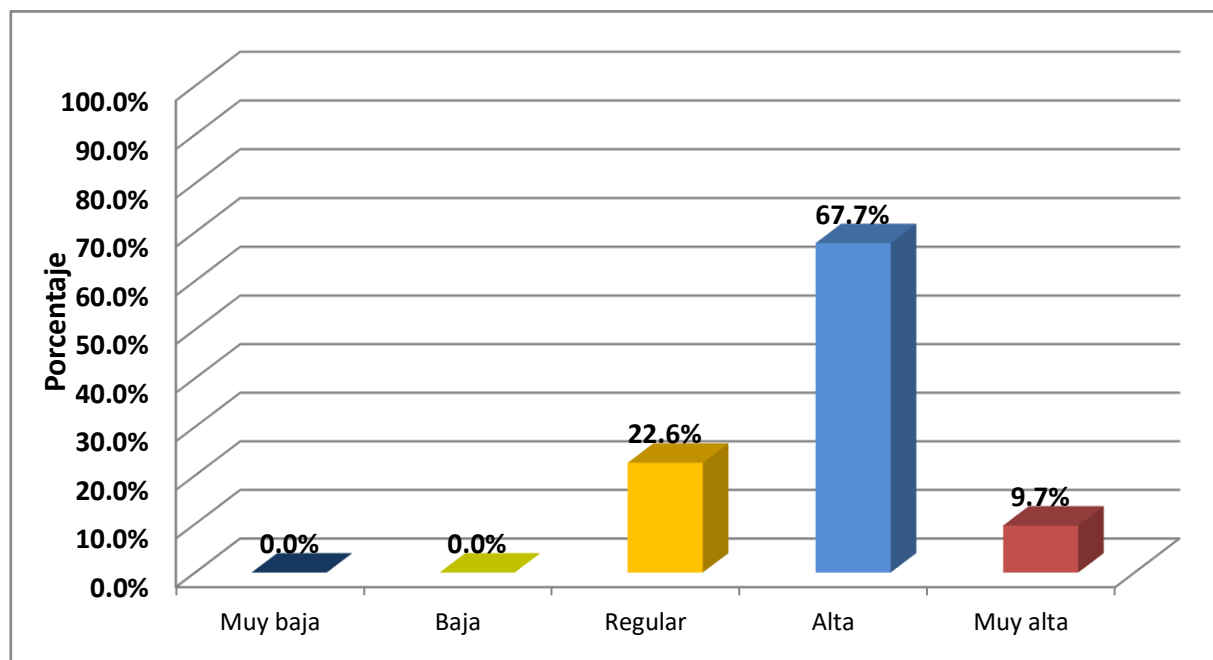
Por lo que, los resultados obtenidos evidencian que, las tareas asignadas a los colaboradores son un factor importante para mejorar la actitud de los mismos, siendo un porcentaje alto quienes consideran que la actitud de los colaboradores hacia la institución es buena.

Tabla N° 26. ¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante los jefes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Regular	7	22.6%	22.6%	22.6%
Alta	21	67.7%	67.7%	90.3%
Muy alta	3	9.7%	9.7%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 23. ¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante los jefes?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 26 y figura 23, se puede observar que el 67.7 % de los colaboradores consideran buena la actitud que tienen los colaboradores ante los jefes, y solo un 9.7% consideran dicha actitud como muy buena.

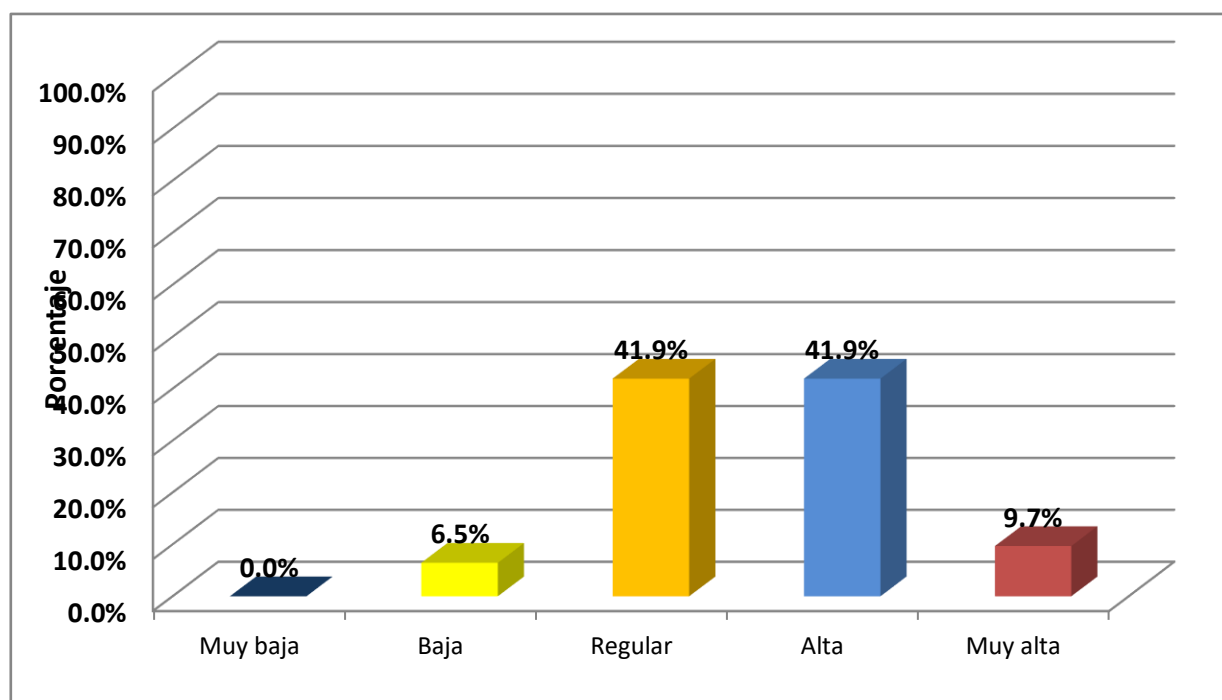
Se concluye que existe un ambiente propicio entre el colaborador y jefes, siendo fundamental para el buen desempeño laboral de los mismos, evidenciando un trabajo en equipo y compañerismo dentro de la institución, obteniendo así, mejores resultados, beneficiando al área de trabajo.

Tabla N° 27. ¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores con sus colegas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	2	6.5%	6.5%	6.5%
Regular	13	41.9%	41.9%	48.4%
Alta	13	41.9%	41.9%	90.3%
Muy alta	3	9.7%	9.7%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 24. ¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores con sus colegas?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 27 y figura 24, se puede observar que un 41.9% de los colaboradores consideran buena la actitud que tienen los colaboradores con sus colegas y un 6.5% quienes consideraron como mala.

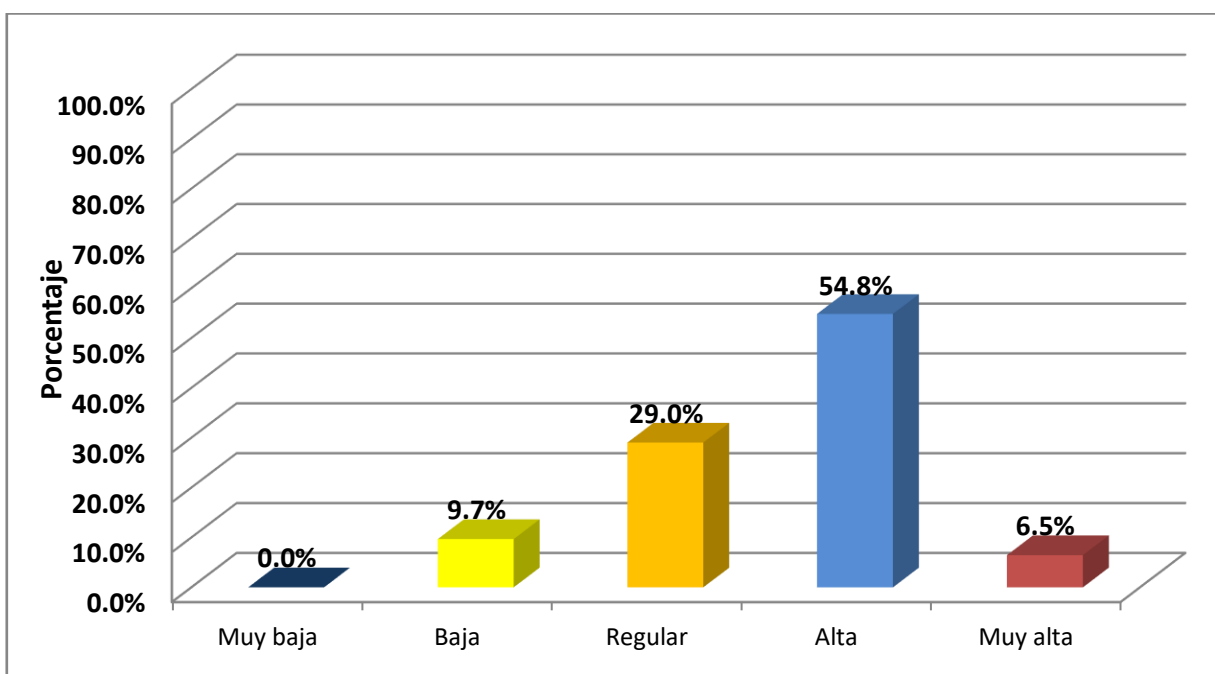
Lo que evidencia que, existe un ambiente propicio entre los colaboradores, lo que permite condiciones óptimas para la realización de tareas individuales y grupales de manera organizada y coordinada en beneficio de los usuarios y el logro de objetivos de la institución.

Tabla N° 28. ¿Cómo es el nivel que tienen los colaboradores para identificar problemas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.00%
Baja	3	9.7%	9.7%	9.7%
Regular	9	29.0%	29.0%	38.7%
Alta	17	54.8%	54.8%	93.5%
Muy alta	2	6.5%	6.5%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 25. ¿Cómo es el nivel que tienen los colaboradores para identificar problemas?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 28 y figura 25, se puede apreciar que el 54.8% de los colaboradores consideran como alto el nivel para identificar problemas, mientras que solo un 6.5% califican como muy alto.

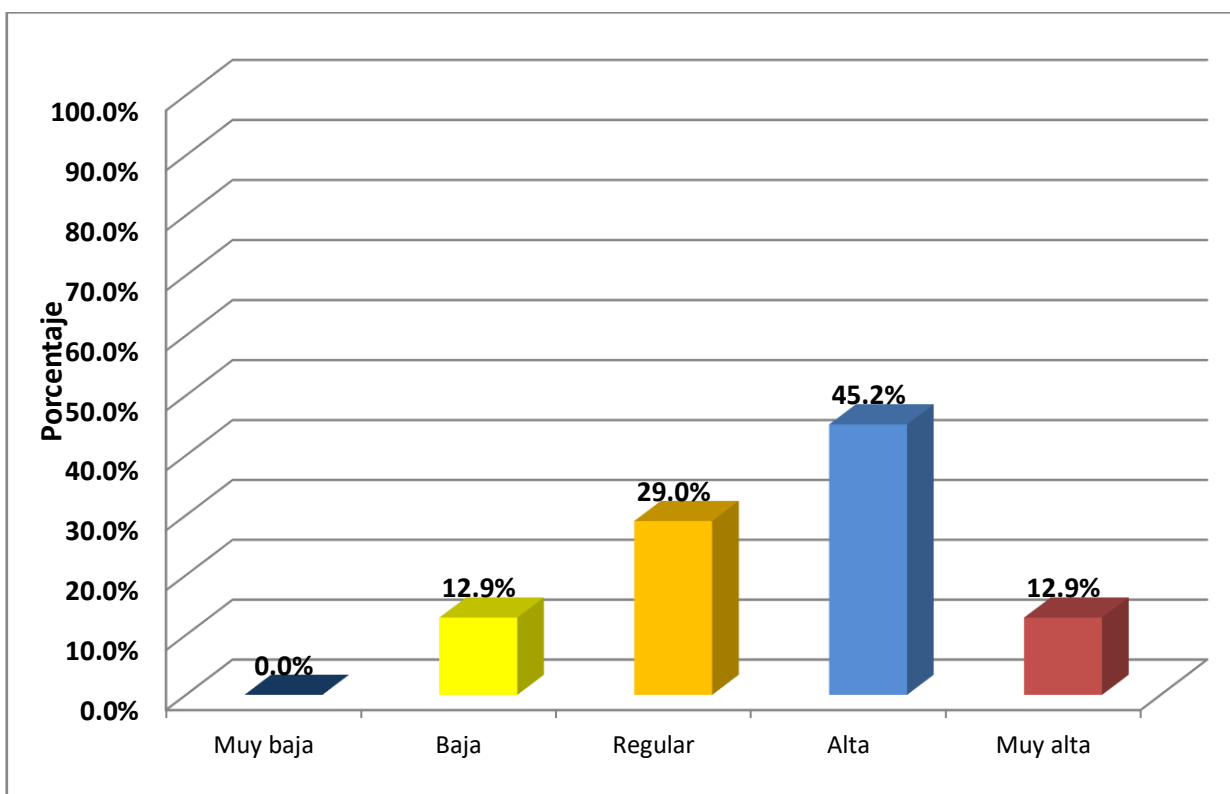
Lo que significa que, la mayoría de colaboradores tienen la capacidad para identificar problemas de manera anticipada, durante la ejecución de las actividades.

Tabla N° 29. ¿Cómo es el nivel de resolución de problemas por parte de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	4	12.9%	12.9%	12.9%
Regular	9	29.0%	29.0%	41.9%
Alta	14	45.2%	45.2%	87.1%
Muy alta	4	12.9%	12.9%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 26. ¿Cómo es el nivel de resolución de problemas por parte de los colaboradores?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla 29 y figura 26, se puede observar que el 45.2% de los colaboradores consideran como alto el nivel de resolución de problemas por parte de los colaboradores, frente a un 12.9% que lo considera baja dicha capacidad.

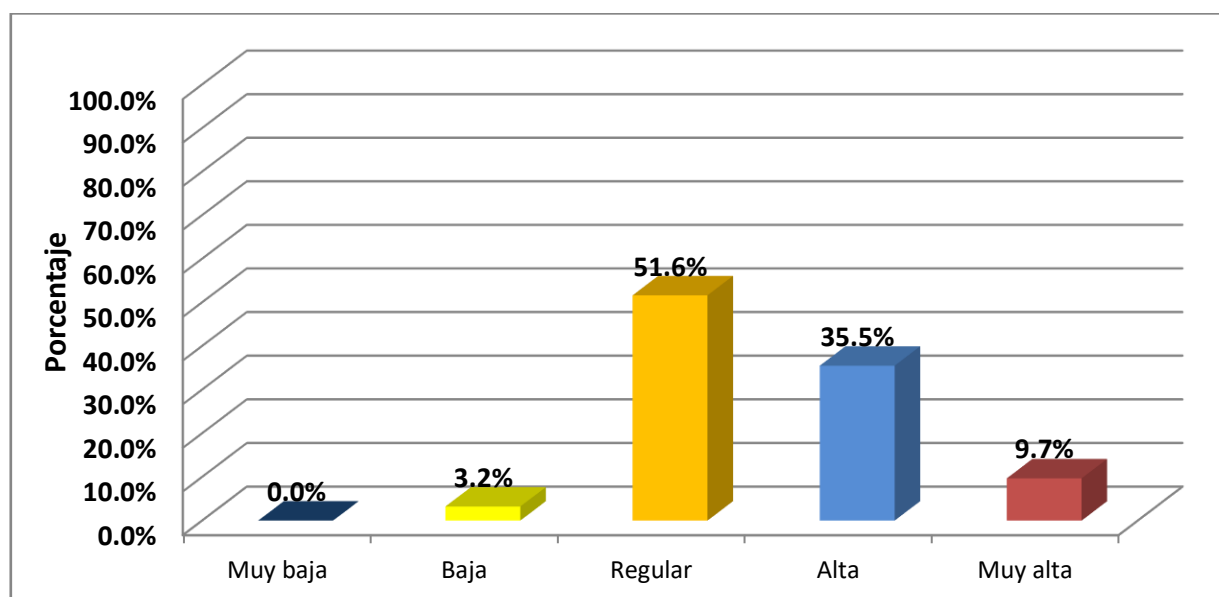
Lo que significa que, la mayoría de colaboradores tienen capacidad para resolver problemas, permitiendo al área poder establecer acciones de resolución de problemas en sus distintos procesos.

Tabla N° 30. ¿Cuál es el nivel de los colaboradores para generar ideas y proyectos en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	1	3.2%	3.2%	3.2%
Regular	16	51.6%	51.6%	54.8%
Alta	11	35.5%	35.5%	90.3%
Muy alta	3	9.7%	9.7%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 27. ¿Cuál es el nivel de los colaboradores para generar ideas y proyectos en la institución?



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la tabla 30 y figura 27, se puede observar que el 51.6% de los colaboradores consideran regular el nivel para generar ideas y proyectos en la institución, y solo un 3.2% que lo consideraron como bajo.

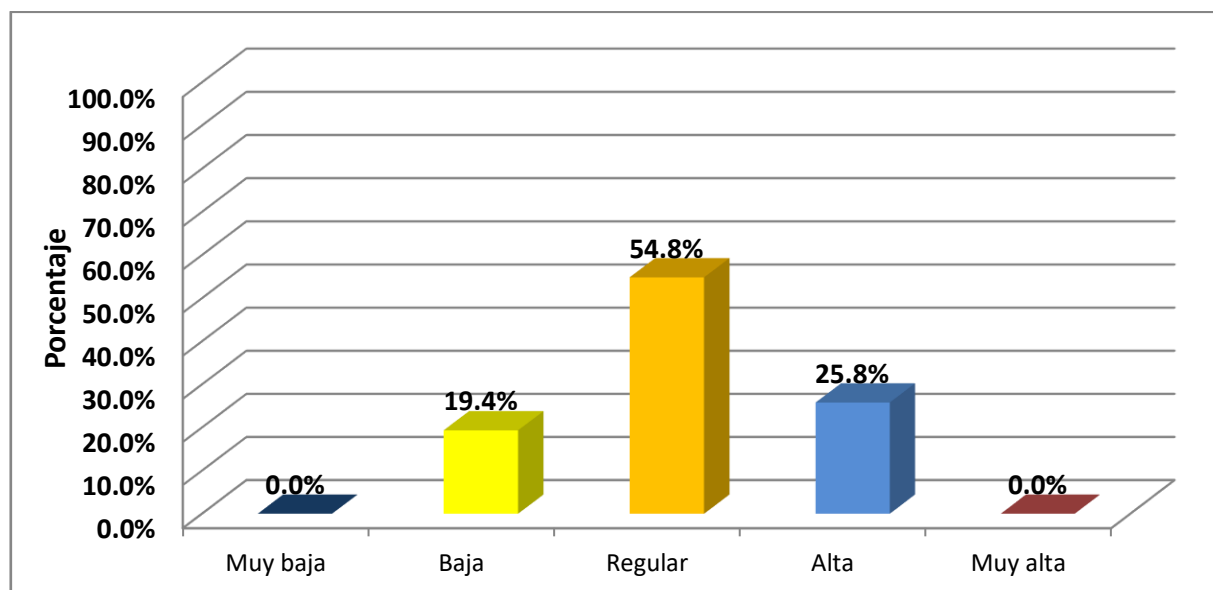
Lo que significa que, aproximadamente la mitad de colaboradores tienen la capacidad de generar ideas y proyectos en la institución, permitiendo ser creativos e innovadores a la hora de realizar actividades y plantear proyectos.

Tabla N° 31. ¿Cuál es el nivel de viabilidad de ideas y proyectos propuestos por los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	6	19.4%	19.4%	19.4%
Regular	17	54.8%	54.8%	74.2%
Alta	8	25.8%	25.8%	100.0%
Muy alta	0	0.0%	0.0%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 28. ¿Cuál es el nivel de viabilidad de ideas y proyectos propuestos por los colaboradores?



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la tabla 31 y figura 28, se puede observar que el 54.8% de los colaboradores consideran regular el nivel de viabilidad de ideas y proyectos propuestos y un 19.4% quienes calificaron como bajo.

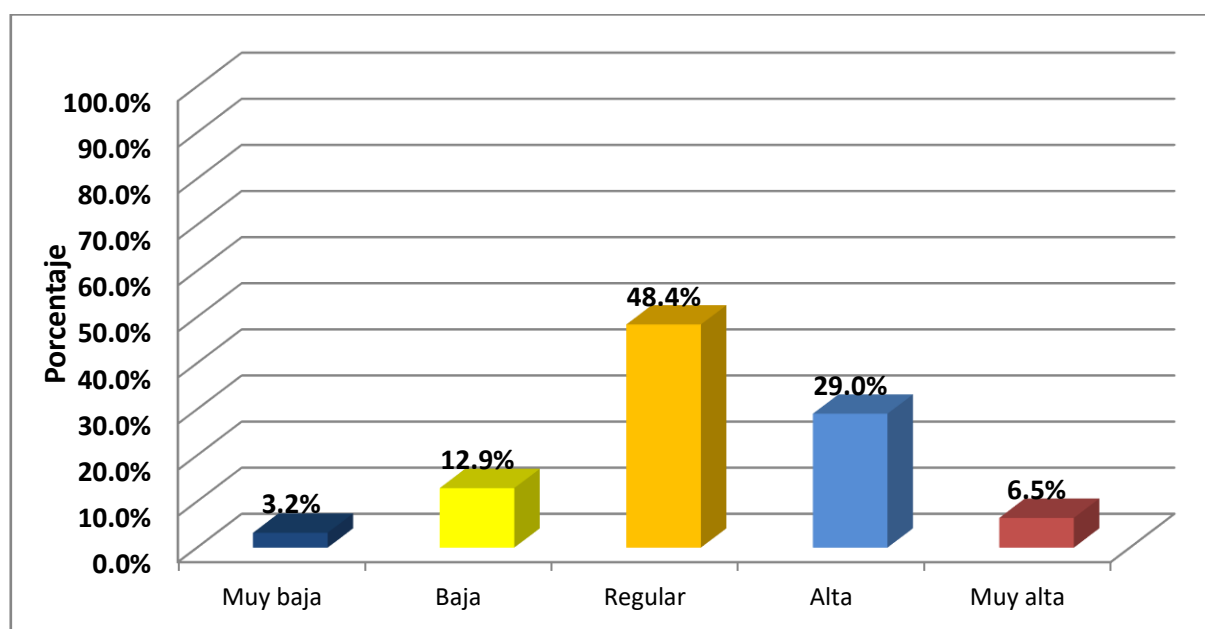
Evidenciando que, la mayoría de colaboradores generan ideas viables dentro de las acciones y proyectos, colaborando de manera eficiente con las acciones planteadas por la institución.

Tabla N° 32. ¿Cuál es su grado de participación de los colaboradores en la realización de actividades institucionales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	1	3.2%	3.2%	3.2%
Baja	4	12.9%	12.9%	16.1%
Regular	15	48.4%	48.4%	64.5%
Alta	9	29.0%	29.0%	93.5%
Muy alta	2	6.5%	6.5%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 29. ¿Cuál es su grado de participación de los colaboradores en la realización de actividades institucionales?



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la tabla 32 y figura 29, se puede apreciar que el 48.4% de los colaboradores consideran como regular el grado de participación en la realización de actividades institucionales y un 3.2% quienes consideraron como muy bajo dicha participación.

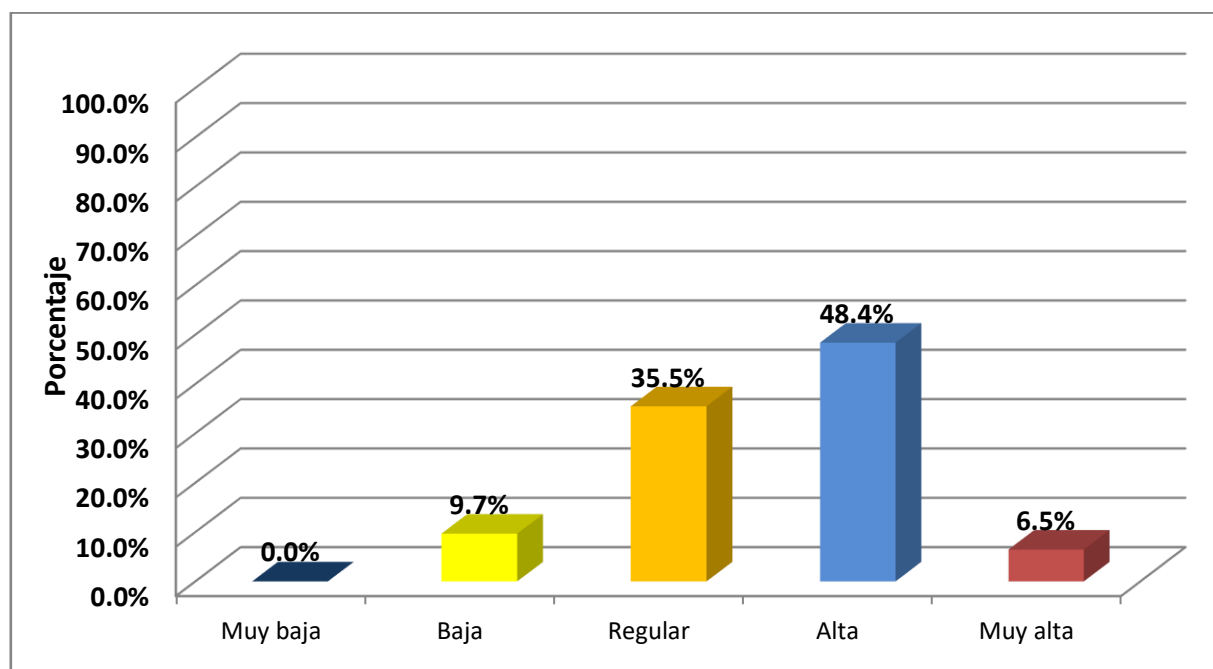
Lo que significa que, la mayoría de colaboradores tienen una participación regular a muy alta en la participación en las actividades organizadas por la institución.

Tabla N° 33. ¿Cómo es el nivel de los colaboradores para ejecutar actividades propias de su cargo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	0	0.0%	0.0%	0.0%
Baja	3	9.7%	9.7%	9.7%
Regular	11	35.5%	35.5%	45.2%
Alta	15	48.4%	48.4%	93.5%
Muy alta	2	6.5%	6.5%	100.0%
Total	31	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 30. ¿Cómo es el nivel de los colaboradores para ejecutar actividades propias de su cargo?



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la tabla 33 y figura 30 se puede observar que el 48.4 % de los colaboradores consideran como alto el nivel para ejecutar actividades propias de su cargo frente a un 9.7% que consideran como bajo.

Evidenciándose, que la mayoría de colaboradores tienen capacidades óptimas para poder ejecutar las actividades propias de su cargo, lo cual genera el cumplimiento de funciones de manera eficiente.

4.3. Análisis de las variables

Para determinar el nivel de las dimensiones se consideraron las sumatorias de los puntajes y posteriormente los promedios de puntaje por encuesta, para poder identificar a qué nivel corresponden los valores promedio encontrados, se desarrolló la siguiente tabla de baremación, la cual se hizo tomando en cuenta las escalas de medición de las variables:

Tabla N° 34. Criterios de evaluación o escalas de medición de la encuesta sobre motivación

Medida	Nivel	Interpretación
1	Muy malo	Muy malo
2	Malo	Malo
3	Regular	Regular
4	Bueno	Bueno
5	Muy bueno	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 35. Criterios de evaluación o escalas de medición de la encuesta sobre desempeño laboral

Medida	Nivel	Interpretación
1	Muy bajo	Muy malo
2	Bajo	Malo
3	Regular	Regular
4	Alto	Bueno
5	Muy Alto	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 36. Baremación de los promedios

Medida	Nivel	Interpretación
1	[1 – 1.80>	Muy malo
2	[1.8 – 2.60>	Malo
3	[2.6 – 3.40>	Regular
4	[3.4 – 4.20>	Bueno
5	[4.2 – 5.0]	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

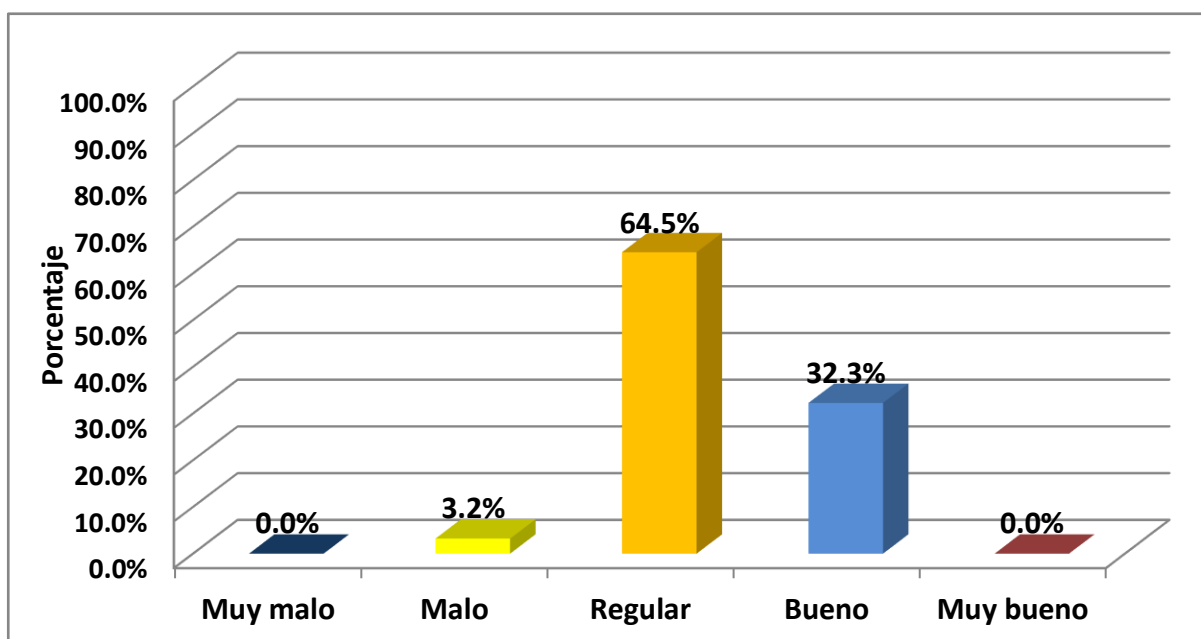
4.3.1. Nivel de la dimensión Factores Higiénicos en la motivación los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018

Tabla N° 37. Nivel de la dimensión factores higiénicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	1	3.2%	3.2%	3.2%
Regular	20	64.5%	64.5%	67.7%
Bueno	10	32.3%	32.3%	100.0%
Muy bueno	0	0.0%	0.0%	100.0%
Total	31	100%	100%	

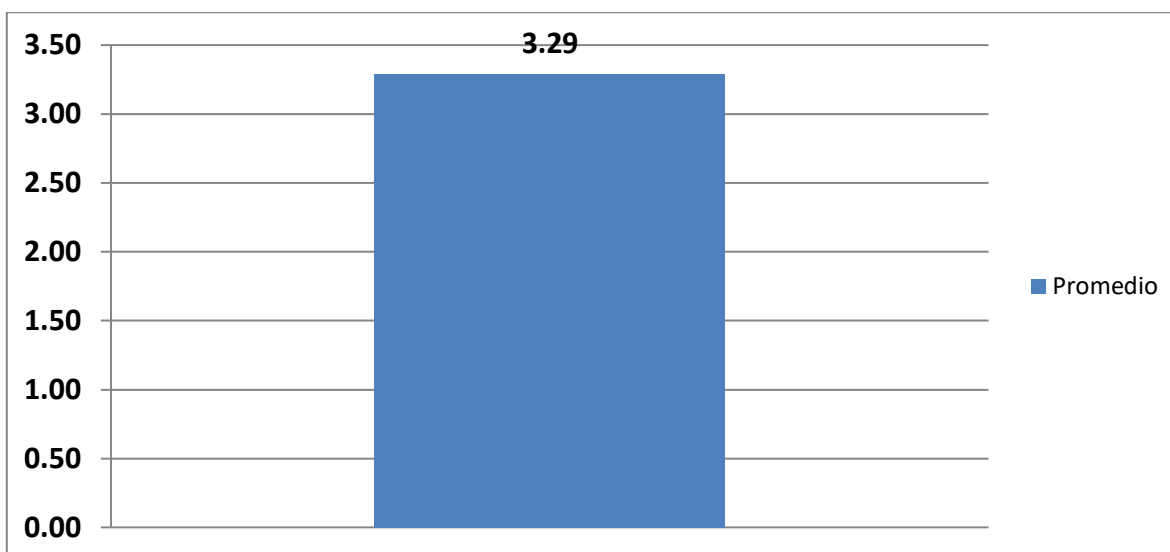
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 31. Nivel de la dimensión factores higiénicos



Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 32. Promedio de la dimensión factores higiénicos



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la figura 31 se puede observar que el 64.5% de los colaboradores consideran como regular los factores higiénicos ofrecidos por la institución, seguido de un 32.3% que le dio una calificación de bueno, posteriormente se halló un 3.2% que lo considero malo. En la figura 32 se puede observar que a nivel general los factores higiénicos obtuvieron un valor promedio de 3.29 alcanzando un nivel regular.

Según (Chiavenato, 2011, pág. 347), son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto de trabajo.

A partir de esa definición, aseveramos que esta dimensión, se relaciona directamente con la insatisfacción, pues abarca el ambiente que rodea a los trabajadores y las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas, dependiendo únicamente de la institución. En ese sentido, y de acuerdo a los resultados obtenidos le corresponde a la institución

mejorar el ambiente y las condiciones de trabajo que actualmente se encuentran en un nivel regular.

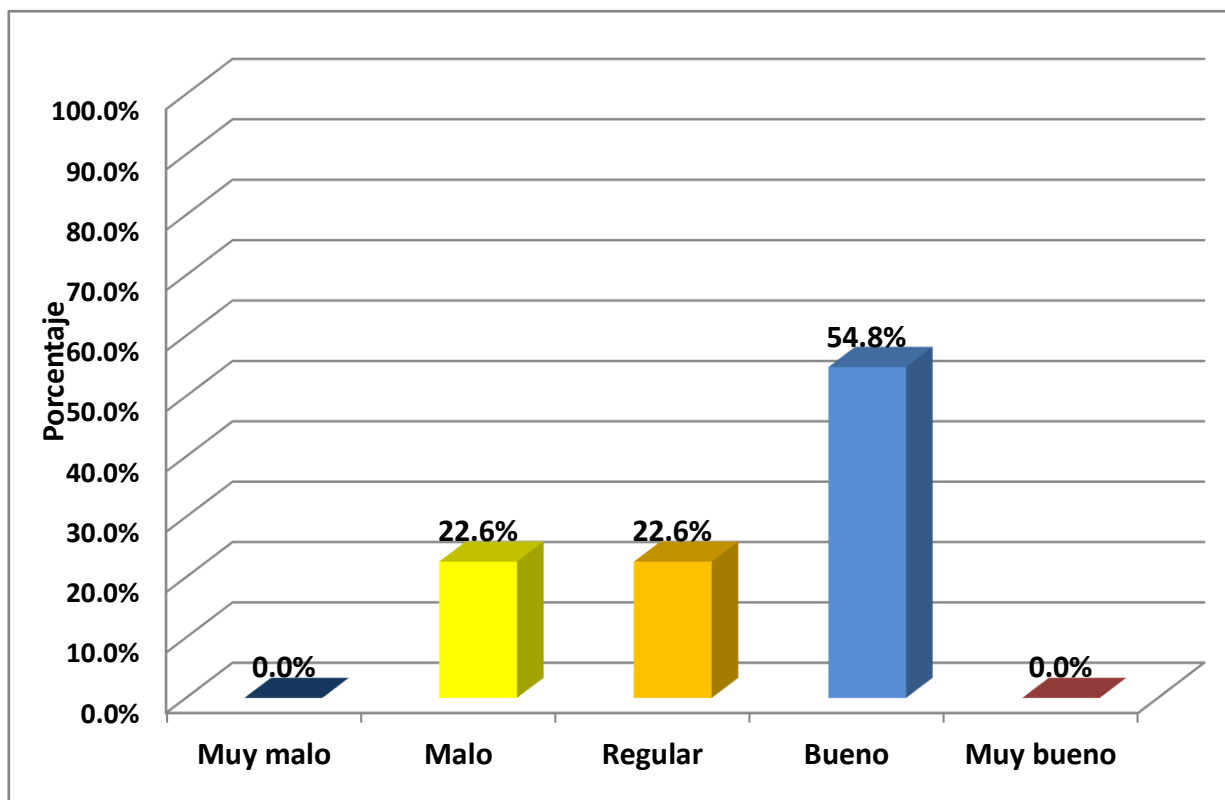
4.3.2. Nivel de la dimensión Factores motivacionales en la motivación los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018

Tabla N° 38. Nivel de la dimensión factores motivacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	7	22.6%	22.6%	22.6%
Regular	7	22.6%	22.6%	45.2%
Bueno	17	54.8%	54.8%	100.0%
Muy bueno	0	0.0%	0.0%	100.0%
Total	31	100%	100%	

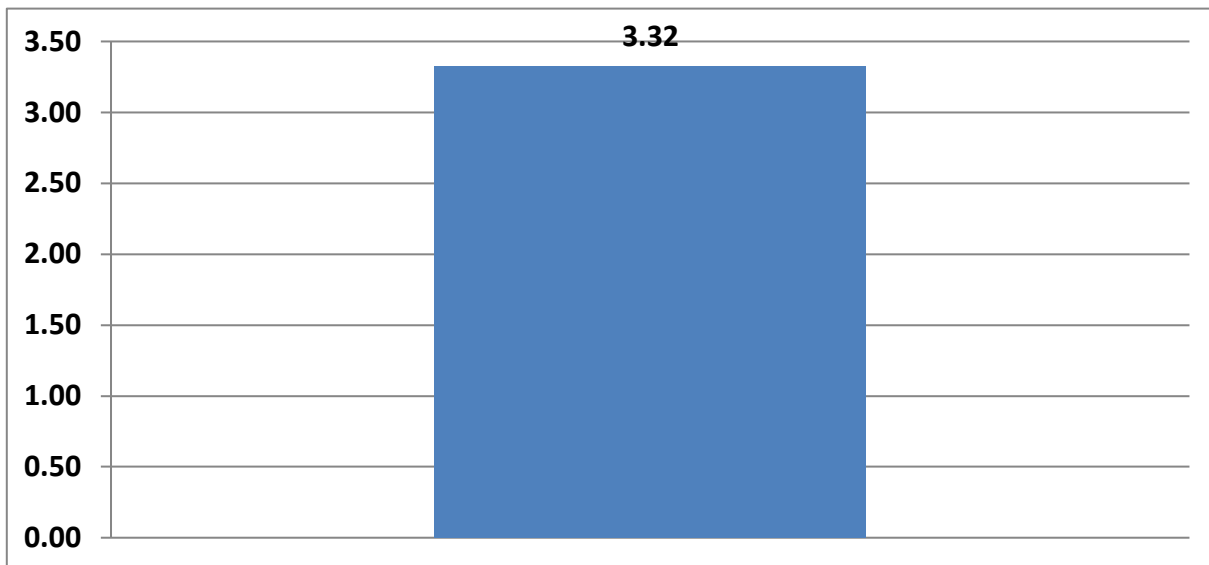
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 33. Nivel de la dimensión factores motivacionales



Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 34. Promedio de la dimensión factores motivacionales



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la figura 33 se puede observar que el 54.8% de los colaboradores consideran como bueno los factores motivacionales ofrecidos por la institución, seguido de un 22.6% que le dio una calificación de regular, empatado con otro 22.6% que le dio una calificación de regular. En la figura 34 se puede observar que a nivel general los factores motivacionales obtuvieron un valor promedio de 3.32 alcanzando un nivel regular.

Según (Chiavenato, 2011), los factores motivacionales hacen referencia al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Asimismo, los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Evidenciándose según la teoría, que dicha dimensión está relacionada con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y

desempeña. En ese sentido, y de acuerdo a los resultados obtenidos le corresponde a la institución apoyar en los factores motivacionales y el reconocimiento profesional de cada trabajador, los cuales actualmente se encuentran en un nivel regular.

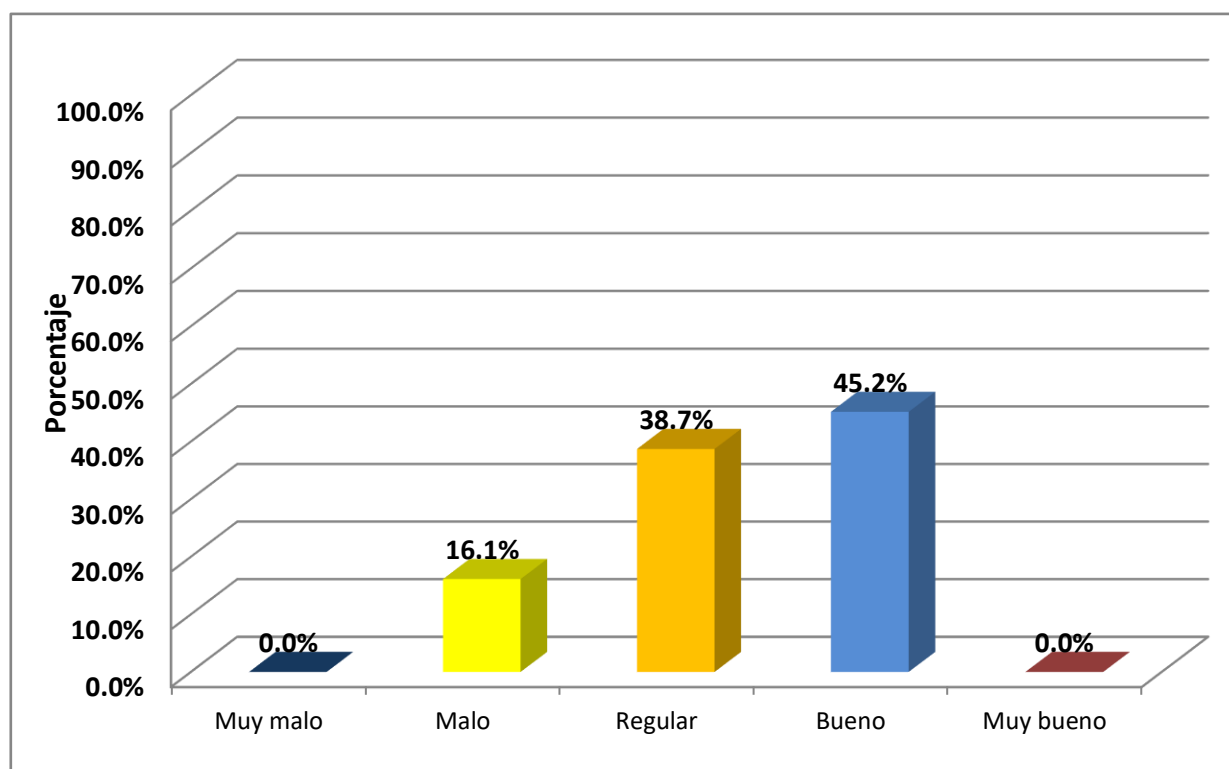
4.3.3. Nivel de motivación en los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018

Tabla N° 39. Nivel de motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	5	16.1%	16.1%	16.1%
Regular	12	38.7%	38.7%	54.8%
Bueno	14	45.2%	45.2%	100.0%
Muy bueno	0	0.0%	0.0%	100.0%
Total	31	100%	100%	

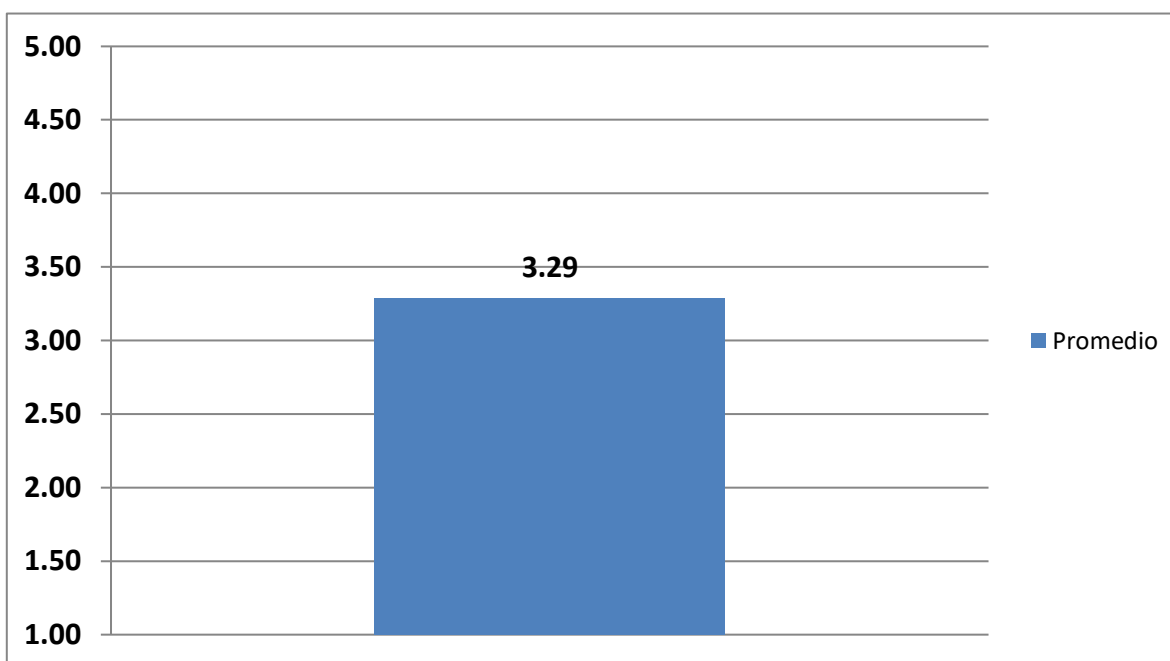
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 35. Nivel de motivación



Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 36. Promedio de la variable motivación



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la figura 35 se puede observar que el 45.2% de los encuestados considera como buena la motivación ofrecida por la institución, seguido de un 38.7% que le dio una calificación de regular, posteriormente. En la figura 36 se puede observar que a nivel general la motivación obtuvo un valor promedio de 3.29 alcanzando un nivel regular.

Según (Chiavenato, 2011), “la motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actividades, la personalidad y el aprendizaje es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano”. La motivación supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Tener colaboradores motivados fácilmente se traducirá en colaboradores comprometidos y con ganas de sumar, lo que genera ventajas para la institución.

Por consiguiente, es un aspecto que nunca debe faltar entre los colaboradores de una organización, y afirmamos de acuerdo a los resultados, que los trabajadores del área de admisión se sienten regularmente motivados, quedando como deber para la institución brindar mayor motivación a los trabajadores.

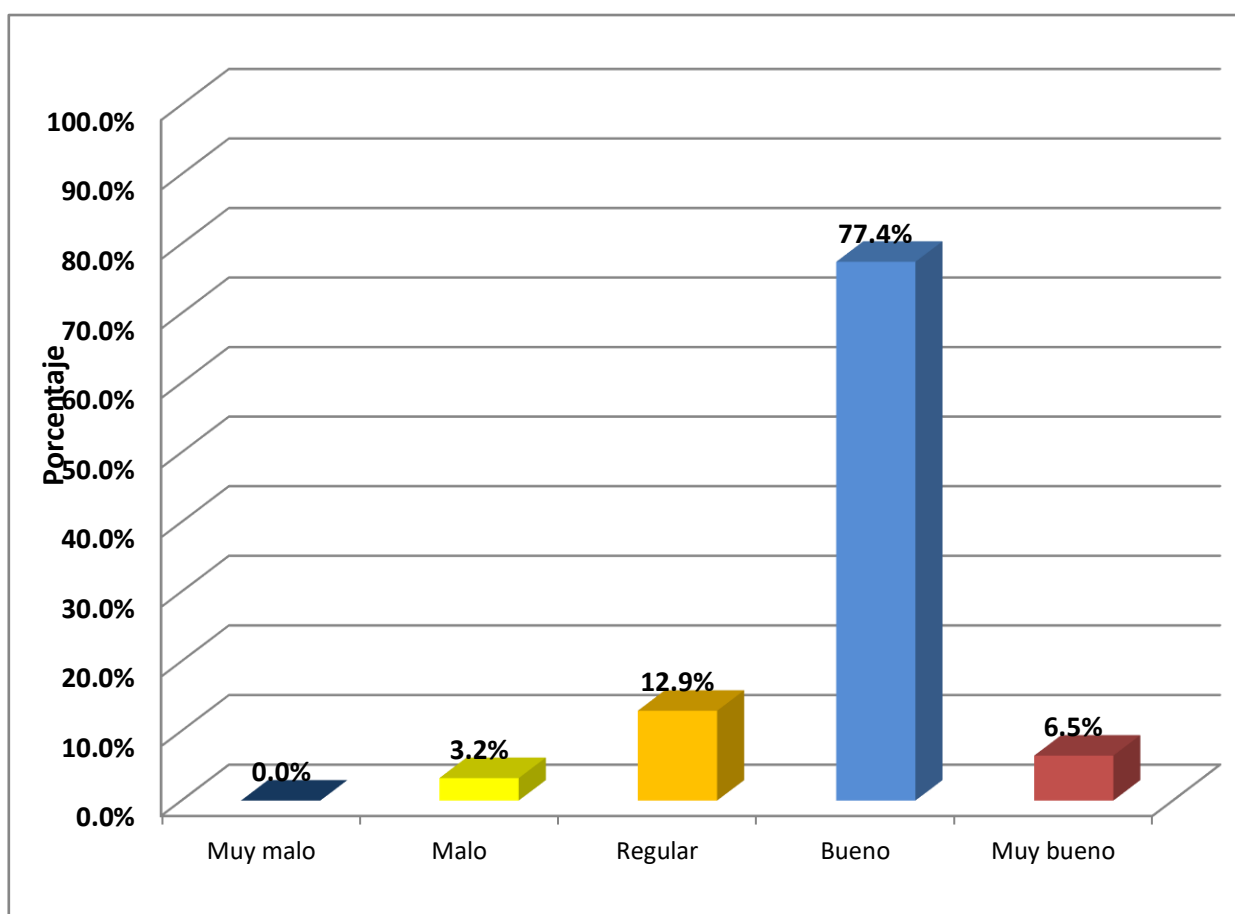
4.3.4. Nivel de la dimensión Desempeño en la función de los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018

Tabla N° 40. Nivel de la dimensión desempeño en la función

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	1	3.2%	3.2%	3.2%
Regular	4	12.9%	12.9%	16.1%
Bueno	24	77.4%	77.4%	93.5%
Muy bueno	2	6.5%	6.5%	100.0%
Total	31	100%	100%	

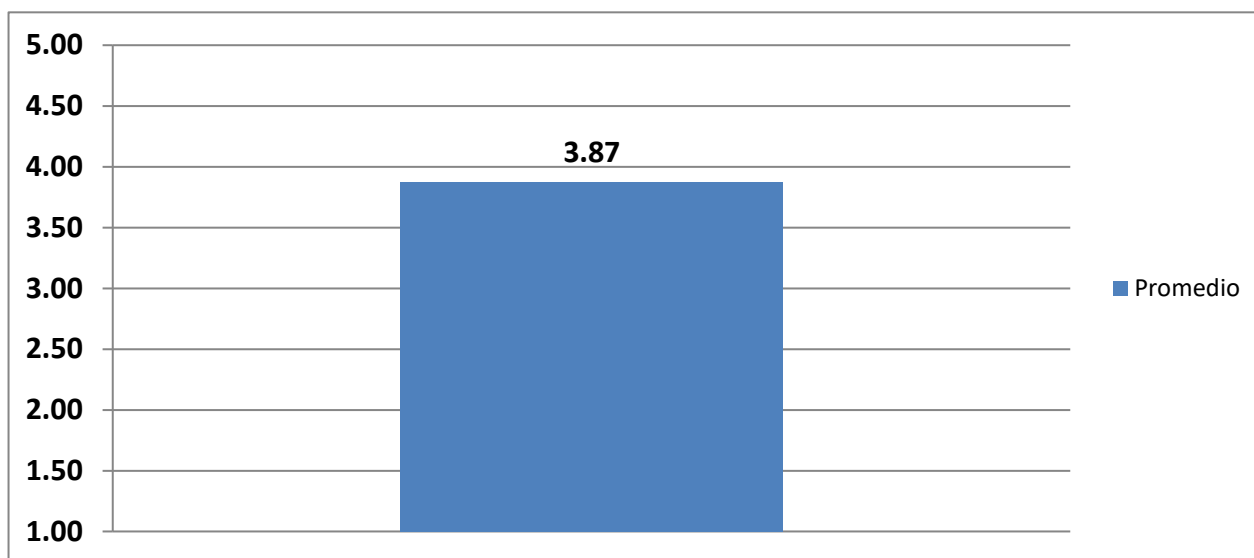
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 37. Nivel de la dimensión desempeño en la función



Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 38. Promedio de la dimensión desempeño en la función



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la figura 37 se puede observar que el 77.4 % de los encuestados considera como bueno el desempeño en la función, seguido de un 12.9% que le dio una calificación de regular, posteriormente se halló un 6.5% que lo considero muy bueno y finalmente un 3.2% que considero un nivel malo. En la figura 38 se puede observar que a nivel general el desempeño en la función obtuvo un valor promedio de 3.87 alcanzando un nivel bueno.

Para (Chiavenato, 2011, pág. 189), es el rendimiento manifestado por el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo. Por lo que, el desempeño de la función está asociada al logro de metas de los trabajadores, y no a la tenencia por parte del trabajador de destrezas cualitativas.

Por tanto, aseveramos que el logro de metas de los trabajadores se encuentra en un nivel bueno, sin embargo, no alcanza el nivel muy bueno, para lo cual debe buscarse un funcionamiento más eficiente de la organización, tratando de recompensar a los colaboradores que más aportan, tomando medidas respecto a quienes menos logros tienen, y por último, velar por brindar el mejor servicio al ciudadano.

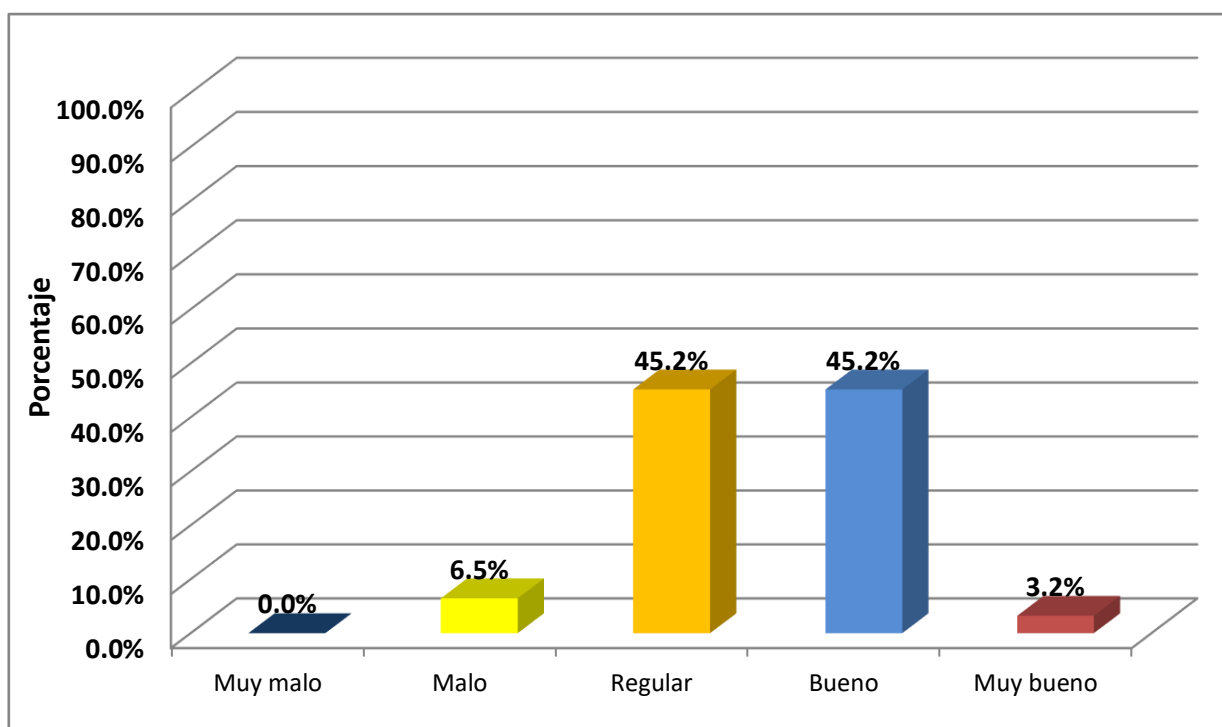
4.3.5. Nivel de la dimensión Características individuales en el desempeño de los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018

Tabla N° 41. Nivel de la dimensión características individuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	2	6.5%	6.5%	6.5%
Regular	14	45.2%	45.2%	51.6%
Bueno	14	45.2%	45.2%	96.8%
Muy bueno	1	3.2%	3.2%	100.0%
Total	31	100%	100%	

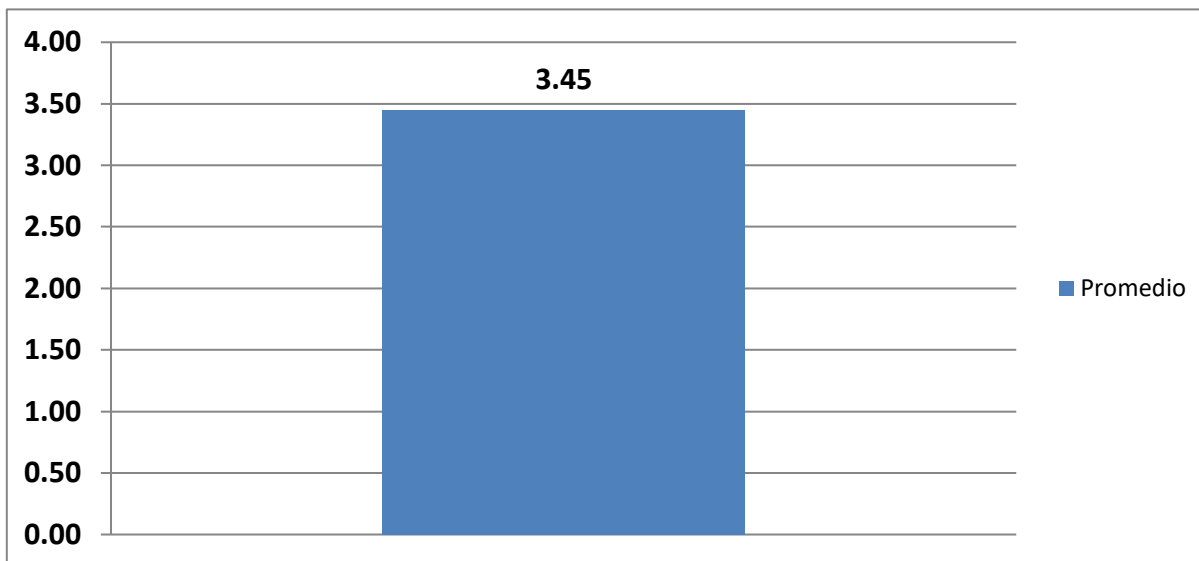
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 39. Nivel de la dimensión características individuales



Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 40. Promedio de la dimensión características individuales



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la figura 39 se puede observar que el 45.2 % de los encuestados considera como buenas las características individuales en su desempeño, empatado con otro 45.2% que indicó un nivel regular, seguido de un 12.9% que le dio una calificación de regular, posteriormente se halló un 6.5% que lo considero malo y finalmente un 3.2% que considero un nivel muy bueno. En la figura 40 se puede observar que a nivel general las características individuales obtuvieron un valor promedio de 3.45 alcanzando un nivel bueno.

Para (Chiavenato, 2011, pág. 493), son las características del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su cargo. En ese sentido indicamos entonces que el comportamiento de los trabajadores es adecuado, sin embargo, no alcanza el nivel más alto mostrando deficiencias en cuanto a las características que deberían tener para cumplir sus funciones excelentemente.

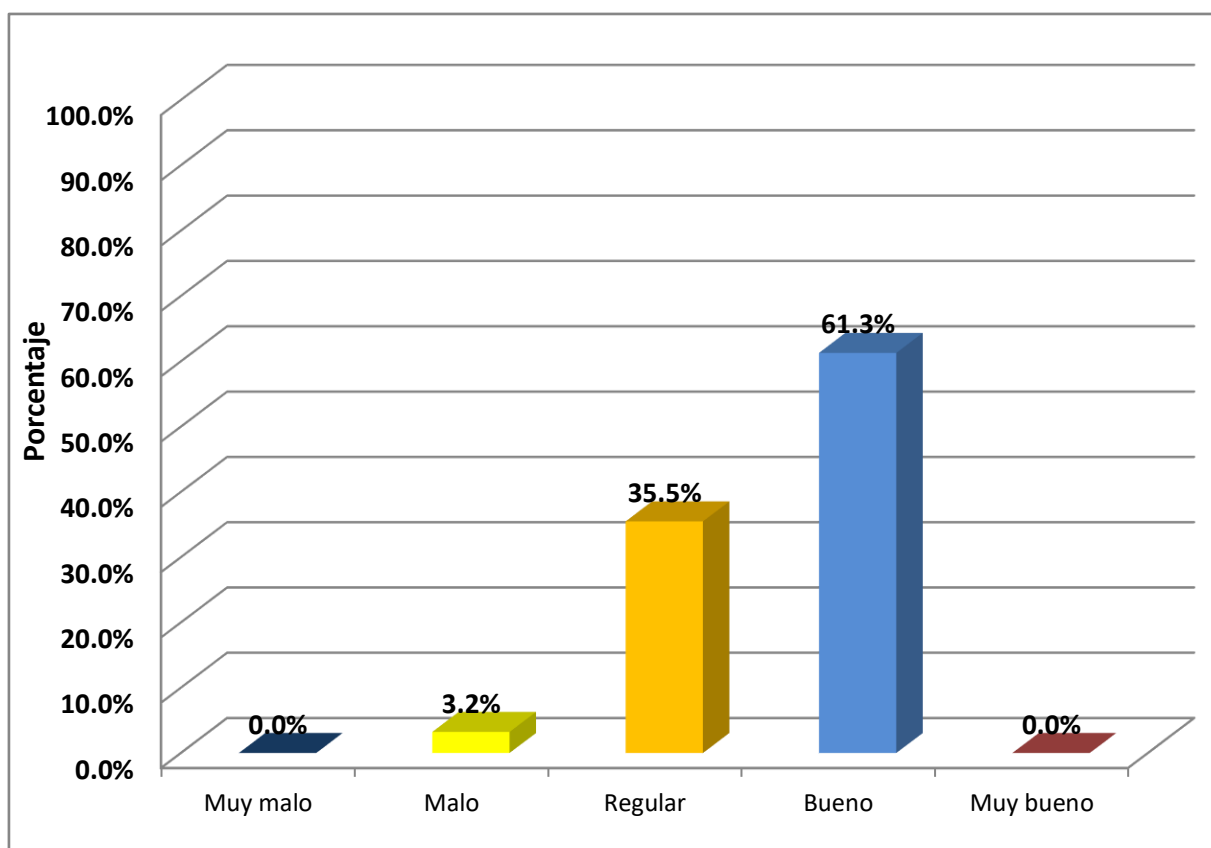
4.3.6. Nivel de Desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018

Tabla N° 42. Nivel de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Malo	1	3.2%	3.2%	3.2%
Regular	11	35.5%	35.5%	38.7%
Bueno	19	61.3%	61.3%	100.0%
Muy bueno	0	0.0%	0.0%	100.0%
Total	31	100%	100%	

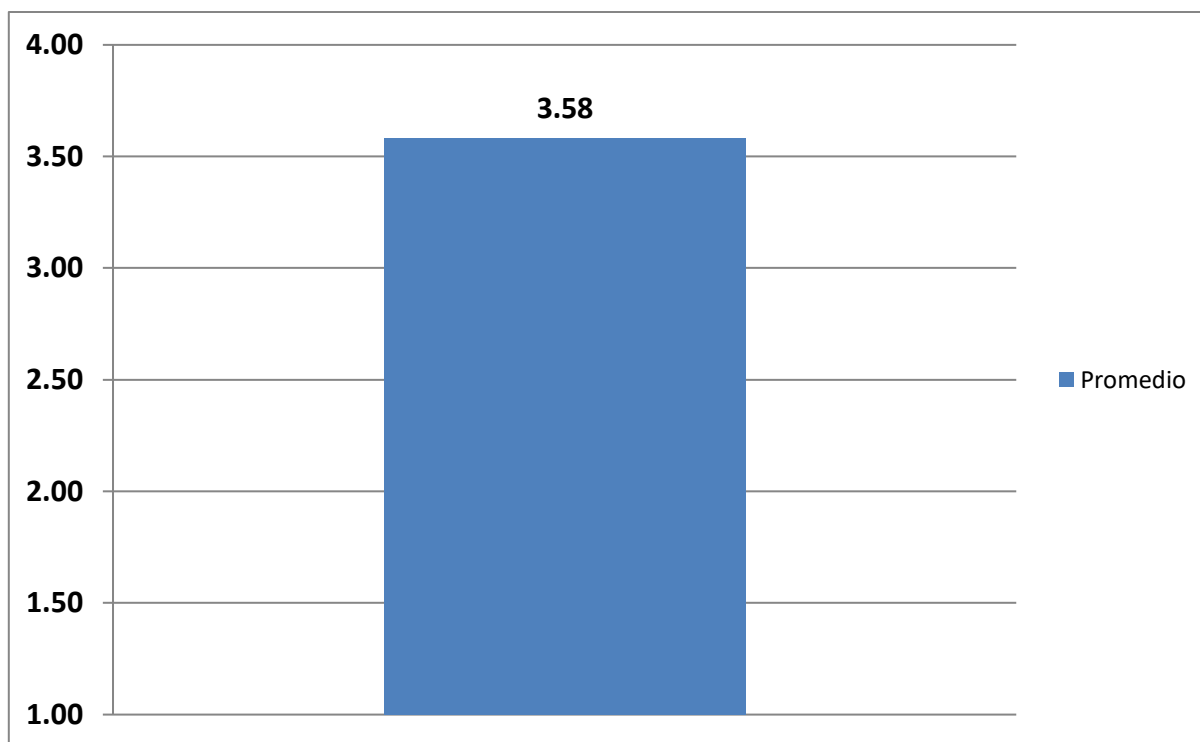
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 41. Nivel de desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 42. Promedio de la variable desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia.

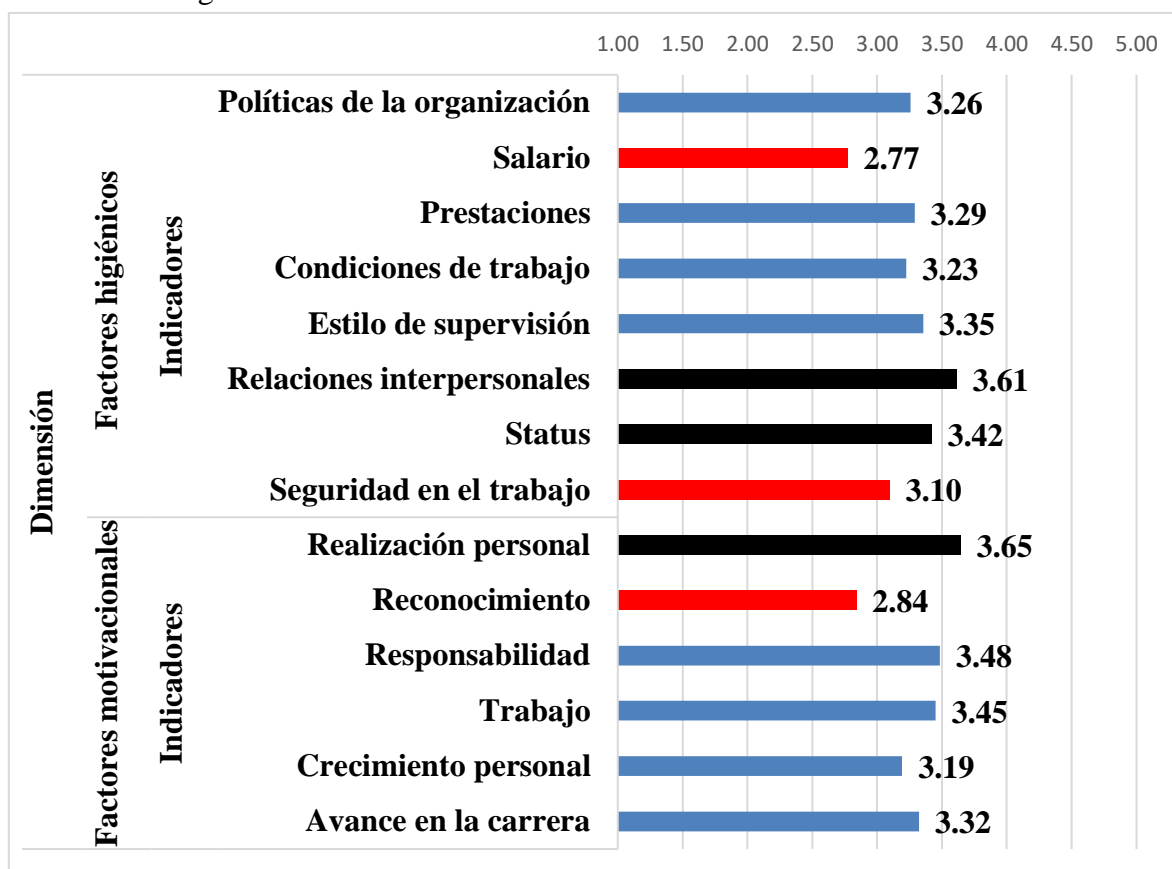
Análisis e interpretación:

En la figura 41 se puede observar que el 61.3 % de los encuestados considera como bueno el desempeño laboral, seguido de un 35.5% que le dio una calificación de regular, posteriormente se halló un 3.2% que lo considero un nivel malo. En la figura 42 se puede observar que a nivel general bueno el desempeño laboral obtuvo un valor promedio de 3.58 alcanzando un nivel bueno.

Según (Chiavenato, 2011, pág. 243), el desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. El desempeño de un colaborador es un componente fundamental para las instituciones, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. Bajo esa definición los resultados indican que el desempeño en el trabajo en el área de admisión es bueno, es decir que se cumplen con las funciones establecidas, sin embargo, estas no se cumplen de la mejor manera, ya que no se alcanzó el nivel más alto.

4.3.7. Promedio de los indicadores de las variables Motivación y Desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018

Figura N° 43. Promedio de los indicadores de la variable Motivación

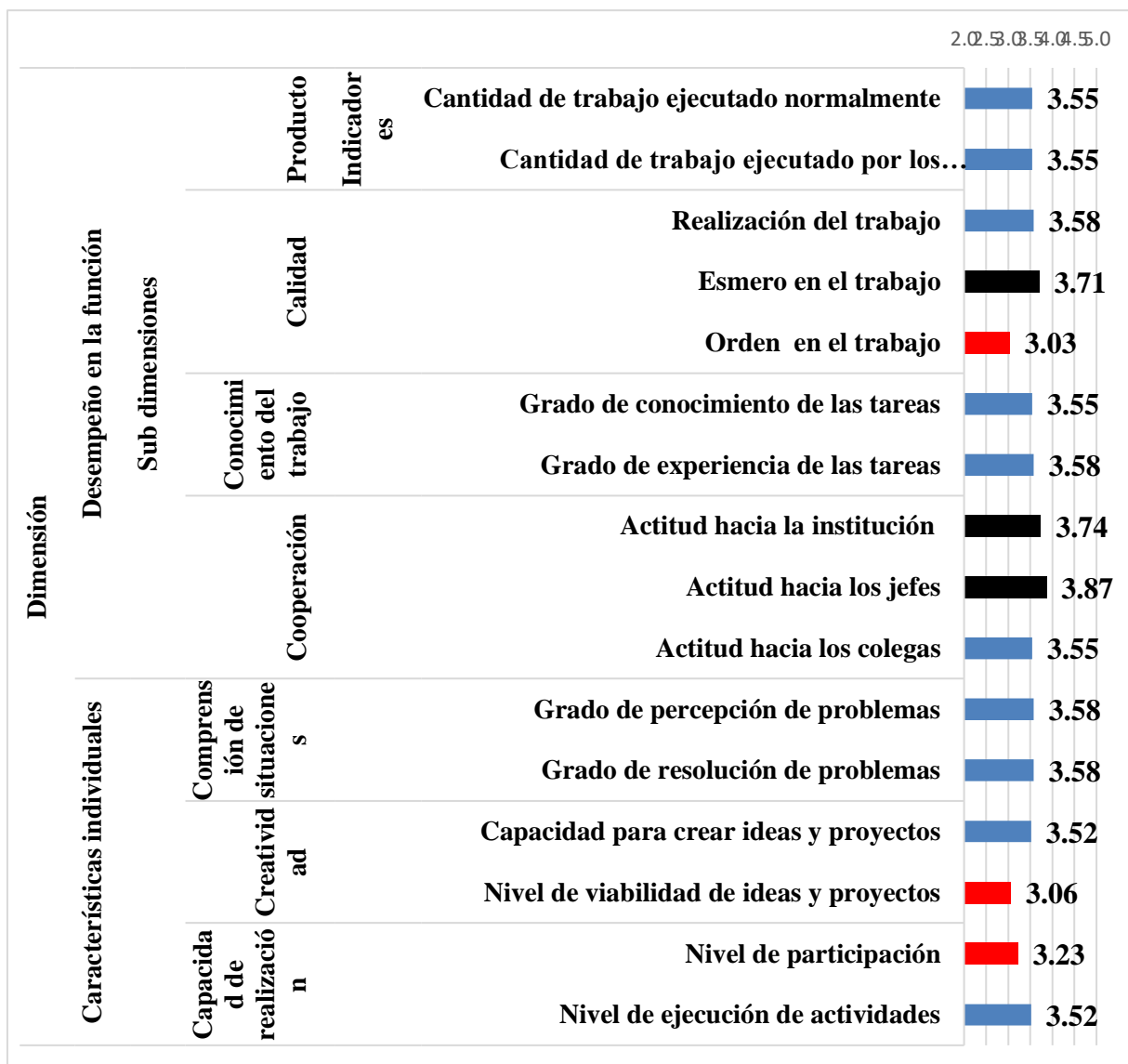


Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la figura 43 se puede observar una comparación de los promedios de los indicadores de la encuesta de motivación, donde se aprecia que ninguno de los indicadores alcanzó el nivel 5 que sería el adecuado, también se puede apreciar que los indicadores con promedios más altos son: la realización personal (3.65), las relaciones interpersonales (3.61) y el status (3.42), por otro lado los indicadores con promedios más bajos son: el salario (2.77), la seguridad en el trabajo (2.84) y la seguridad en el trabajo (3.10).

Figura N° 44. Promedio de los indicadores de la variable Desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la figura 44 se puede observar una comparación de los promedios de los indicadores de la encuesta sobre desempeño, donde se aprecia que ninguno de los indicadores alcanzó el nivel 5 que sería el adecuado, también se puede apreciar que los indicadores con promedios más altos son: la actitud hacia los jefes (3.87), la actitud hacia la institución (3.74) y el esmero (3.71), por otro lado los indicadores con promedios más bajos son: el orden (3.03), el nivel de viabilidad de ideas y proyectos (3.06) y el nivel de participación (3.23).

4.4. Análisis correlacional

Para poder realizar las correlaciones primeramente se determinó el nivel de las dimensiones y de las variables, posteriormente se realizó el contraste de hipótesis.

4.4.1. Prueba de Hipótesis

Para el contraste de hipótesis, considerando la naturaleza de los datos, se realizó la correlación en dos grupos, la motivación y el desempeño laboral. Para el primer grupo se considera el Desempeño laboral, para el segundo grupo se consideran los factores higiénicos, los factores motivacionales y la motivación.

Tabla N° 43. Grupo de correlación 1

Grupo 1 - Desempeño laboral
Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 44. Grupos de correlación 2

Grupo 2 - Motivación
Motivación
Factores Higiénicos
Factores Motivacionales

Fuente: Elaboración propia.

Como coeficiente de correlación se calculó el Chi-cuadrado de Pearson. Esto permitió establecer si existe una relación significativa entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.

El criterio del valor p (p-valor o nivel de significancia) servirá de base para la toma de decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula de la siguiente manera:

Si p-valor (Sig.) ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula

Si p-valor (Sig.) > 0.05 , no se rechaza la hipótesis nula.

4.4.2. Con respecto al objetivo general

Prueba estadística: Chi-cuadrado de Pearson

Regla de decisión: Si $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$ no se rechaza la H_1

H₀: La motivación y el desempeño laboral son independientes

H₁: La motivación y el desempeño laboral no son independientes

Tabla N° 45. Pruebas de Chi-cuadrado entre motivación y el desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,339	4	,006
N de casos válidos	31		

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 45 muestra la relación entre la motivación y el desempeño laboral para una muestra de 31 datos. Con un p valor = 0.006, menor que 0.05 por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y no rechazamos la hipótesis alterna. Por ende, afirmamos que existe asociación entre motivación y desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%.

Tabla N° 46. Tabla cruzada entre motivación y el desempeño laboral

		Desempeño						Total	
		Bajo	Regular		Alto		0		
Motivación	Malo	1	3.2%	4	12.9%	0	0.0%	5	16.1%
	Regular	0	0.0%	5	16.1%	7	22.6%	12	38.7%
	Bueno	0	0.0%	2	6.5%	12	38.7%	14	45.2%
Total	0	1	3.2%	11	35.5%	19	61.3%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla 46, el 38.7% de los encuestados que tuvieron un buen nivel de motivación.

En base a todo lo anterior no se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis general propuesta en esta investigación, la cual plantea: La motivación mediante los factores higiénicos y factores motivacionales incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.

4.4.3. Con respecto al objetivo específico 1

Prueba estadística: Chi-cuadrado de Pearson

Regla de decisión: Si $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$ no se rechaza la H_1

H_0 : Los factores higiénicos y el desempeño laboral son independientes

H_1 : Los factores higiénicos y el desempeño laboral no son independientes

Tabla N° 47. Pruebas de Chi-cuadrado entre motivación y el desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,854	4	,000
N de casos válidos	31		

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 47 muestra la relación entre la motivación y el desempeño laboral para una muestra de 31 datos. Con un p valor = 0.00, menor que 0.05 por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y no rechazamos la hipótesis alterna. Por ende, afirmamos que existe asociación entre factores higiénicos y desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%.

Tabla N° 48. Tabla cruzada entre factores higiénicos y el desempeño laboral

		Factores higiénicos						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
Desempeño	Baja	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%
	Regular	0	0.0%	9	29.0%	2	6.5%	11	35.5%
	Alta	0	0.0%	11	35.5%	8	25.8%	19	61.3%
Total		1	3.2%	20	64.5%	10	32.3%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 48, el 35.5.9% de los encuestados que tuvieron un nivel regular de motivación en los factores higiénicos tienen un desempeño alto, posteriormente observamos que un 29% de colaboradores que tuvieron una motivación regular, tuvieron un desempeño regular.

En base a todo lo anterior no se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis específica 1 propuesta en esta investigación, la cual plantea: Los factores higiénicos inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.

4.4.4. Con respecto al objetivo específico 2

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Pearson

Regla de decisión: Si $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$ no se rechaza la H_1

H_0 : Los factores motivacionales y el desempeño laboral son independientes

H_1 : Los factores motivacionales y el desempeño laboral no son independientes

Tabla N° 49. Pruebas de Chi-cuadrado entre factores motivacionales y el desempeño laboral

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,036	4	,040
N de casos válidos	31		

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 49 muestra la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral para una muestra de 31 datos. Con un p valor = 0.04, menor que 0.05, por lo que, se procede a rechazar la hipótesis nula y no rechazamos la hipótesis alterna. Por ende, afirmamos que existe asociación entre factores motivacionales y desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%.

Tabla N° 50. Tabla cruzada entre factores motivacionales y el desempeño laboral

	Motivación						Total		
		Malo		Regular		Bueno			
Desempeño	Bajo	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%
	Regular	5	16.1%	2	6.5%	4	12.9%	11	35.5%
	Alto	1	3.2%	5	16.1%	13	41.9%	19	61.3%
Total		7	22.6%	7	22.6%	17	54.8%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 50, el 41.9% de los encuestados que tuvieron un buen nivel de motivación tienen un desempeño alto, posteriormente observamos que un 16.1% de colaboradores que tuvieron una mala motivación, tuvieron un desempeño regular.

En base a todo lo anterior no se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis general propuesta en esta investigación, la cual plantea: Los factores motivacionales incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.

4.4.5. Con respecto al objetivo específico 3

H₀: El nivel de desempeño en la función de los colaboradores no es alto en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco

H₁: El nivel de desempeño en la función de los colaboradores es alto en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco.

En la figura 37 se puede observar que el 77.4 % de los encuestados considera como bueno el desempeño en la función, seguido de un 12.9% que le dio una calificación de regular, posteriormente se halló un 6.5% que lo considero muy bueno y finalmente un 3.2% que considero un nivel malo. En la figura 38 se pudo observar que a nivel general el desempeño en la función obtuvo un valor promedio de 3.87 alcanzando un nivel bueno.

En base a todo lo anterior no se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis específica 3 propuesta en esta investigación, la cual plantea: El nivel de desempeño en la función de los colaboradores es alto en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco

4.4.6. Con respecto al objetivo específico 4

H₀: El nivel de características individuales de los colaboradores no es bueno en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, 2018.

H₁: El nivel de características individuales de los colaboradores es bueno en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, 2018.

En la figura 39 se pudo observar que el 45.2 % de los encuestados considera como buenas las características individuales en su desempeño, empatado con otro 45.2% que indico un nivel regular, seguido de un 12.9% que le dio una calificación de regular, posteriormente se halló un 6.5% que lo considero malo y finalmente un 3.2% que considero un nivel muy bueno. En la figura 40 se pudo observar que a nivel general las características individuales obtuvieron un valor promedio de 3.45 alcanzando un nivel bueno.

En base a todo lo anterior no se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis específica 4 propuesta en esta investigación, la cual plantea: Las características individuales de los colaboradores son buenas en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, 2018.

4.4. Discusión

La presente investigación se realizó en Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco, año 2018; tuvo como objetivo general determinar la incidencia entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018, teniendo como objetivos específicos determinar en qué medida los factores higiénicos inciden en el desempeño de los colaboradores de dicha institución, establecer en qué medida los factores motivacionales inciden en el desempeño laboral los colaboradores, así como describir cómo es el desempeño en la función de los colaboradores y describir cómo son las características individuales de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.

Para la obtención de resultados se utilizó una encuesta que se aplicó a 31 colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, dicha encuesta tuvo 30 ítems, elaborados con una matriz de operacionalización para garantizar la medición de los indicadores propuestos, además se obtuvo un valor superior a 0.7 al aplicar el Alpha de Cronbach, valor que garantiza la fiabilidad del instrumento para ser aplicado.

Del estudio realizado a los colaboradores de la institución se han obtenido los siguientes resultados respecto a los objetivos:

En el estudio realizado a los colaboradores, a nivel general la motivación obtuvo un valor promedio de 3.29 alcanzando un nivel regular. En lo que refiere a los factores higiénicos esta dimensión alcanzó un nivel regular con un promedio de 3.29; por otro lado, los factores motivacionales alcanzaron un nivel regular con un promedio de 3.32.

Herzberg y sus colegas citados por (Slocum, 2009), para determinar que motiva a las personas, les pidieron que les digieran como se sentían excepcionalmente bien respecto a sus puestos de trabajo. Con base a este estudio ellos desarrollaron la teoría factorial, más conocidos como modelo de factores higiénicos y motivadores, que propone dos conjuntos de factores son causas básicas de satisfacción y la insatisfacción en el puesto. Por tanto, de acuerdo a los resultados, afirmamos que los trabajadores se sienten regularmente satisfechos en su puesto de trabajo.

En la variable desempeño laboral el 61.3 % de los encuestados considera como bueno el desempeño laboral, el desempeño laboral obtuvo un valor promedio de 3.58 alcanzando un nivel bueno. En lo que refiere a la dimensión desempeño en la función los colaboradores refieren un nivel bueno con un valor promedio de 3.87; y respecto a las características individuales se tiene un valor promedio de 3.45 alcanzando un nivel bueno.

Por otro lado (Chiavenato, 2011), afirma que el desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. En ese sentido, en base a los resultados afirmamos que la apreciación sobre el desempeño de los trabajadores en su puesto es buena, aunque con deficiencias, por lo que no alcanza a ser muy buena.

Los principales hallazgos fueron:

Existe asociación entre los factores higiénicos de la variable motivación y la variable desempeño laboral ya que la significancia de la prueba Chi cuadrado es de 0.00 siendo mayor al 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis alterna, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Existe asociación entre el factor motivacional de la variable motivación y variable desempeño laboral; ya que la significación de la prueba Chi cuadrado es 0,04 y por tanto menor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Existe correlación significativa entre la variable motivación y variable desempeño laboral ya que la significación de la prueba Chi cuadrado es 0,006 y por tanto menor a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Comparando los resultados con otras investigaciones se tiene que:

En la investigación realizada por la bachiller Rocío Roxana Apucusi Betancourt, en su tesis titulada “Desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco, 2015”; concluye que el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, es regular según el 52% de los colaboradores encuestados. Los resultados muestran que el desempeño es regular debido a que los colaboradores realizan sus funciones por cumplirlas, en cuanto a la capacidad del personal administrativo es regular debido a que gran parte del personal administrativo tiene estudios superiores universitarios y también experiencia en gestión pública, pero se observó que no están capacitados en temas referentes a su puesto laboral. En cuanto a la motivación, encontramos que el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo no se siente motivado suficientemente así lo manifestaron 74% de los encuestados. Es decir que el personal administrativo no es reconocido en las funciones que realiza, otro aspecto que tiene un puntaje bajo es la satisfacción laboral, ya que el personal administrativo siente que no hay calidad de vida en el trabajo y finalmente la remuneración que perciben a diferencias de otras de otras instituciones municipales en valor cuantitativo es baja. Estos resultados al igual que en la presente investigación se realizaron en una institución pública, sin embargo esta institución tuvo un desempeño menor, esto podría explicarse en el hecho de que el EsSalud cobra aportes mensuales directamente a los asegurados, en cambio la municipalidad no trabaja de esa manera, en cuanto a la motivación, los resultados también fueron menores, esto muestra que hay un descuido por parte del estado en los trabajadores de este sector, si bien el sector salud debe ser priorizado no se debe dejar de lado los otros sectores, ya que el trabajo articulado de las diferentes instituciones promueve el bienestar de la sociedad.

Finalmente, En la investigación realizada por la Bachiller Cyntia Gisell Prado Álvarez, en su tesis titulada “Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores administradores de la Universidad César Vallejo de Trujillo”; encontró que el nivel de desempeño laboral que se dio en los colaboradores administrativos fue alto del total de

encuestados y en menores proporciones los niveles medio y bajo. En cuanto a las dimensiones analizadas se puede ver claramente que un factor que influye en el desempeño laboral, son las condiciones físicas y ambientales en el trabajo (factores higiénicos y motivacionales). Esto nos muestra que si bien es cierto los colaboradores están medianamente satisfechos con su trabajo y el reconocimiento del mismo, existen factores como: el régimen laboral al cual pertenecen gran parte de los colaboradores, la poca posibilidad de crecimiento profesional, la falta de capacitaciones continuas, la inadecuada y/o deficiente determinación de las especificaciones técnicas y términos de referencia, etc., que influyen en los colaboradores y hacen que estos no se sientan plenamente satisfechos y motivados. Siendo estos resultados similares a los de la presente investigación.

CONCLUSIONES

1. Se pudo determinar que las variables motivación y desempeño laboral no son independientes, ya que en la Prueba Chi cuadrado se obtuvo p valor = 0.006, menor que 0.05 por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula y no rechazamos la hipótesis alterna. Por ende, existe asociación entre motivación y desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%.
2. Se determinó que los factores higiénicos y el desempeño laboral no son independientes, ya que en la Prueba Chi cuadrado se obtuvo p valor = 0.000, menor que 0.05 por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula y no rechazamos la hipótesis alterna. Por ende, existe asociación entre motivación y desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%.
3. Se determinó que los factores motivacionales y el desempeño laboral no son independientes, ya que en la Prueba Chi cuadrado se obtuvo p valor = 0.04, menor que 0.05 por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula y no rechazamos la hipótesis alterna. Por ende, existe asociación entre factores motivacionales y desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%.
4. Se determinó que el nivel de desempeño en la función de los colaboradores es alto en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco, ya que se encontró que el que el 77.4 % de los encuestados considera como bueno el desempeño en la función, seguido de un 12.9% que le dio una calificación de regular, posteriormente se halló un 6.5% que lo considero muy bueno y finalmente un 3.2% que considero un nivel malo. En la figura 38 se pudo observar que a nivel general el desempeño en la función obtuvo un valor promedio de 3.87 alcanzando un nivel bueno.
5. Se determinó que las características individuales de los colaboradores son buenas en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco, ya que se encontró que el 45.2 % de los encuestados considera como buenas las características individuales en su desempeño, empatado con otro 45.2% que indico un nivel regular, seguido de un 12.9% que le dio una calificación de regular, posteriormente se halló un 6.5% que lo considero malo y finalmente un 3.2% que considero un nivel muy bueno. En la figura 40 se pudo observar que a nivel general las características individuales obtuvieron un valor promedio de 3.45 alcanzando un nivel bueno.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los gestores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, que deben de tratar de incrementar el nivel de motivación de los trabajadores ya que existe una relación significativa entre motivación y desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%. Por lo que, si se incrementa del nivel regular a bueno el nivel de motivación, se tendrá como resultado un incremento en el nivel de desempeño laboral. Este incremento podría darse a través de capacitaciones sobre las funciones, derechos y deberes de los trabajadores y usuarios, los cuales al culminar podrían entregar un diploma o reconocimiento a los trabajadores que se esmeran más en las capacitaciones y la atención, esto podría ser un estímulo para que los trabajadores se sientan más motivados.
2. Se recomienda a los gestores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, que deben de tratar de incrementar el nivel de factores higiénicos de la institución ya que existe una relación significativa entre estos y el desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%. Por lo que, si se incrementa del nivel regular a bueno el nivel de factores higiénicos, se tendrá como resultado un incremento en el nivel de desempeño laboral, para lo cual deben de tener atención en cada uno de los factores higiénicos. Esto podría darse a través del mejoramiento de las condiciones de trabajo ya sea en cuanto a las instalaciones, brindando instalaciones más cómodas y agradables o también a través de las condiciones salariales, respetando las horas de trabajo y generando un ambiente de trabajo armonioso.
3. Se recomienda a los gestores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, que deben de tratar de incrementar el nivel de factores motivacionales de la institución ya que existe una relación significativa entre estos y el desempeño laboral con un nivel de confianza del 95. Por lo que, si se incrementa del nivel regular a bueno el nivel de factores motivacionales, se tendrá como resultado un incremento en el nivel de desempeño laboral. Este incremento podría darse a través de talleres con un Coach, en el cual se observe la importancia del trabajo que realizan, así como reforzar el trabajo en equipo para alcanzar metas, otro medio sería el brindar incentivos a los trabajadores del área de admisión, los cuales incrementarían la satisfacción y les brindaría reconocimiento.

4. Se recomienda a los gestores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, mejorar el desempeño en la función para lograr un mejor desempeño laboral, poniendo especial atención en los indicadores de orden en el trabajo, actitud hacia los colegas, carga laboral y grado de conocimiento de las tareas, ya que estos alcanzaron las puntuaciones más bajas. Esto se podría realizar a través de capacitaciones y sesiones demostrativas en cuanto al trabajo que deberían realizar, también deberían de enseñarse técnicas que permitan realizar el trabajo de mejor manera en un tiempo óptimo.
5. Se recomienda a los gestores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, mejorar las características individuales requeridas en los trabajadores para lograr un mejor desempeño laboral, poniendo especial atención en los indicadores de nivel de viabilidad de ideas y proyectos, así como el nivel de participación, ya que estos alcanzaron las puntuaciones más bajas. Esto podría realizarse primeramente en el proceso de selección, donde se podría realizar entrevistas en grupo para observar el grado de participación y proactividad de los trabajadores, también podrían realizarse talleres de liderazgo y trabajo en equipo que favorezcan el logro de las metas.

BIBLIOGRAFÍA

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/ organizacional un enfoque aplicado*. México: México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Alles, M. (2005). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Buenos Aires- Argentina: Ediciones Gránica S.A.
- Alquizar, C., & Ruíz, A. (2005). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima Sedalib S.A.* Trujillo.
- Apucusi, R. (2015). *Desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco, 2015*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Armstrong, A. (1999). *A Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.
- Arneli, B., & Castillo, M. (2009). *Modelo de motivación para reforzar el desempeño y el compromiso de los gerentes del Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio*. Universidad del Oriente, Cumana.
- Asmat, S. (2003). *Relación entre los componentes entre el clima laboral y capacidad creativa del personal administrativo de la Universidad César Vallejo*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Brow, W. (1990). *Teoría de la Organización y la administración, enfoque integral*. México: Limusa.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Caruajulca, A. (30 de Agosto de 2017). Reportan más de 170 quejas por mala atención de EsSalud en lo que va del año. *Diario Correo*. Recuperado el 2018, de <https://diariocorreo.pe/peru/reportan-mas-de-170-quejas-por-mala-atencion-de-essalud-en-lo-que-va-del-ano-770522/>
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.
- Daniels, A. (1993). *Gerencia del Desempeño*. Bogotá: McGraw- Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Dessler, G., & Verela, R. (2011). *Administración de recursos humanos un enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación.
- Diario El Sol del Cusco. (25 de Mayo de 2017). Hasta cuando el maltrato en ESSALUD Cusco. *Diario El Sol del Cusco*. Obtenido de <https://diarioelsolcusco.pe/2017/05/25/hasta-cuando-el-maltrato-en-essalud-cusco/>
- García, J. (2007). *Haga que lo hagan* . Madrid: Fundación Confemetal.
- García, J., García, M., & Pérez, J. (2004). *Organización y dirección de empresas*. Madrid: Thomson.
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Ciencias médicas.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Gestión de Personas y Organizaciones*. México: Ediciones Cengage Learning.
- Guest, D. (january de 1999). Personnel and human resource management: can you tell the difference? *Personnel Management*.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructura, procesos y resultados*. México: Editorial Printice Hall.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGraw Hill.
- Herzberg, F. (2000). *Gestión Empresarial*. México: McGraw Hill.

- Jones, G., & George, J. (2006). *Administración contemporánea*. México: McGraw Hill.
- Linares, J. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona, 2017. *Tesis*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas*. México: McGraw Hill/ Interamericana.
- Medrano, A., Daniel, J., & Serrano, L. (2003). *La motivación como factor determinante en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa G.E.H.* Valencia: Universidad de Carabobo.
- Montenegro, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. Universidad del Rosario, Colombia.
- Palma, S. (15 de junio de 2007). *Motivación y clima laboral de entidades universitarias*. Obtenido de [http://www.monografias.com/trabajos16/personal-universitario/personal-universitario.shtml%20\(15](http://www.monografias.com/trabajos16/personal-universitario/personal-universitario.shtml%20(15)
- Ponce Fernández, M. (2013). *Motivación laboral y clima organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Provincia Cusco, 2013*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Prado, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores administradores de la Universidad César Vallejo de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Pulido, T. (2003). *Clima organizacional*. Lima: Organizaciones empresariales privadas y de servicio .
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, A. (1999). *Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Centran Universitario*.

- Ruiz, e. a. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. España: McGraw Hill/ Interamericana de España.
- Slocum, H. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional: El impacto de las emociones*. México: Thomson Editores.
- Storey, J. (2007). *Human Resources Really Have a Role in Strategy?. Financial Times Mastering Management*. Brasil.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Varcacel, G. (2009). *Experiencias y innovación*. Salamanca: Davinci ISBN.
- Vera, N., & Zapata, K. (2014). *La motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en el hospital Regional del Cusco*. Tesis. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- Zhamin, B. (1965). *Diccionario de Economía Política*. Unión Soviética.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “la Motivación en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de admisión del hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Técnicas de recolección de datos
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
¿De qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018?	Determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018	La motivación mediante los factores higiénicos y factores motivacionales incide en el desempeño laboral con sus dimensiones desempeño en la función y características individuales de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018	Variable independiente: Motivación Dimensiones:	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		
1. ¿En qué medida los factores higiénicos inciden en el desempeño de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018?	1. Determinar en qué medida los factores higiénicos inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018	1. Los factores higiénicos inciden de manera directa en el desempeño laboral los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018	- Factores Higiénicos	Datos teóricos Tesis, libros, artículos visuales y físicos
2. ¿En qué medida los factores motivacionales inciden en los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018?	2. Determinar en qué medida los factores motivacionales inciden en el desempeño laboral los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018	2. Los factores motivacionales inciden directamente en el desempeño laboral los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018	- Factores Motivacional	Técnicas e instrumentos
3. ¿Cómo es el desempeño en la función de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018?	3. Describir cómo es el desempeño en la función de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018	3. El desempeño en la función de los colaboradores es eficiente en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, 2018.		Técnicas - Encuesta
4. ¿Cómo son las características individuales de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018?	4. Describir las características individuales de los colaboradores del área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco - 2018	4. Las características individuales de los colaboradores en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, 2018 son buenas.	Variable Dependiente: Desempeño Laboral Dimensiones: - Desempeño en la función - Características individuales	Instrumentos - Cuestionario

Anexo 2: Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABILIDAD, ECONOMÍA Y TURISMO

Aplicada por el investigador para evaluar el nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Área de Admisión del Hospital Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD, Cusco – 2018.

1. Marque según corresponda, la valoración del 1 al 5, de acuerdo a su percepción en cuanto al nivel de motivación y desempeño laboral.

	MOTIVACIÓN	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
	Factores higiénicos					
1	¿Cómo son las políticas de la institución?					
2	¿Cómo es la remuneración salarial en contraprestación del puesto en el que labora?					
3	¿Cómo son las contraprestaciones que brinda la institución para el desarrollo de sus labores?					
4	¿Cómo son las condiciones de trabajo ofrecidas por la institución?					
5	¿Cómo es la supervisión por el área correspondiente?					
6	¿Cómo son las relaciones interpersonales con sus colegas?					
7	¿Cómo es el status que le ofrece la institución?					
8	¿Cómo es la seguridad de trabajo que le ofrece la institución?					
	Factores motivacionales					
9	¿Cómo es el aporte de su trabajo en su realización personal? (crecimiento o desarrollo personal)					
10	¿Cómo es el aporte de su trabajo en su reconocimiento personal?					
11	¿Cómo es su motivación con respecto a las responsabilidades que asume en su trabajo?					
12	¿Cómo es la motivación que le genera el desarrollo de su trabajo?					
13	¿El nivel de crecimiento personal que le genera su trabajo es?					
14	¿El nivel de avance de su carrera profesional es?					
	DESEMPEÑO	Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta
	Producto					
15	¿La cantidad de trabajo que la institución le asigna es? (carga laboral)					
16	¿La cantidad de trabajo que los colaboradores realizan es?					
	Calidad					
17	¿Cómo considera el nivel de exactitud en el trabajo por parte de los colaboradores?					
18	¿Cómo considera el nivel de esmero por parte de los colaboradores en el trabajo que realizan?					
19	¿Cuál es el nivel de orden en los trabajos que realizan los colaboradores de la institución?					
	Conocimiento					
20	¿Cuál es el grado de conocimiento por parte de los colaboradores en los trabajos que realizan?					

21	¿Cuál es el nivel de experiencia que tienen los colaboradores sobre los trabajos que realizan?					
	Cooperación					
22	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante la institución?					
23	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante los jefes?					
24	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores con sus colegas?					
	Comprensión de situaciones					
25	¿Cómo es el nivel que tienen los colaboradores para identificar problemas?					
26	¿Cómo es el nivel de resolución de problemas por parte de los colaboradores?					
	Creatividad					
27	¿Cuál es el nivel de los colaboradores para generar ideas y proyectos en la institución?					
28	¿Cuál es su nivel de viabilidad de ideas y proyectos propuestos por los colaboradores?					
	Capacidad de realización					
29	¿Cuál es su grado de participación de los colaboradores en la realización de actividades institucionales?					
30	¿Cómo es el nivel de los colaboradores para ejecutar actividades propias de su cargo?					

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

SOLICITO: Autorización para realización de encuestas

**Señora: Coordinador del Área de Admisión
Rony Saul Tapia Sancas**

Señor reciba usted un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo permitame exponerle lo siguiente:

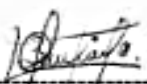
Yo, **Tabita Bautista Chocce** identificada con DNI N° 47601495 con domicilio en Av. Paracas O-2 del distrito de Cusco y **Zulma Cernades Gamarra** identificada con DNI N° 71940285 con domicilio en Av. Wimpillay El Porvenir-E del distrito de Santiago. Bachilleres de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Ante usted nos presentamos respetuosamente, Que habiendo solicitado con anterioridad la autorización para la realización del presente proyecto de investigación recurro una vez más a usted solicitándole permiso para realizar encuestas a todo el personal del área de admisión presentes de las diferentes unidades de vuestra institución, el cuestionario presentado esta relacionado al tema: **"LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD , CUSCO - 2018"**, así mismo contar con las facilidades correspondientes que nos permitan recabar información verídica para el desarrollo de Tesis de grado, dicha investigación contribuirá en el impacto en dicha organización positivamente.

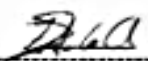
Por el expuesto:

Ruego a usted, atender a mi solicitud por ser de justicia.

Cusco, 12 de noviembre del 2018



Tabita Bautista Chocce
DNI N° 47601495



Zulma Cernades Gamarra
DNI N° 71940285


Rony Saul Tapia Sancas
DNI N° 71916493
Tecn. Contable

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Cusco, 19 de noviembre del 2018

OFICIO N° 00 – GCG-DCMM-GRACU-ESSALUD-2018**DE : Coordinador del Área de Admisión
: Rony Saul Tapia Sancias****ASUNTO : Autorización para trabajo de investigación**

.....

Visto el documento que antecede, de acuerdo a los informes emitidos por el área de admisión, se autoriza realizar el trabajo de investigación intitulado "LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD, CUSCO - 2018". Debiendo hacer las coordinaciones con la unidad de metropolitano y central y acogerse a las normas de la institución.

Atentamente.


.....
**Coordinador del Área de Admisión
Rony Saul Tapia Sancias
DNI N° 75716443**

Anexo 4: Validación de instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**1. DATOS GENERALES:**

1.1. Título del trabajo de investigación: "LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD, CUSCO - 2018"

1.2. Investigadores:

- BAUTISTA CHOCCE TABITA
- CERNADES GAMARRA ZULMA

2. DATOS DEL EXPERTO:

2.1. Nombres y Apellidos: Juvenal Ruvira Gonzalez Vergara

2.2. Especialidad: Gr. en Administración

2.3. Lugar y Fecha: 30/10/2018

2.4. Cargo e Institución donde labora: Docente UNSAAC

Composición	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1.Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2.Claridad	Esté formulado con un lenguaje apropiado					✓
	3.Objetividad	Está expresando 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 pertinentemente las variables de investigación					✓
Estructura	7.Organización	Existe una organización lógica					✓
	8.Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos del tema de investigación					✓
	9.Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	10.Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓

I. Opinión de aplicabilidad:

II. Promedio de valoración: 90%

III. Luego de revisado el instrumento:

Procede a su aplicación Debe corregirse

Sello y Firma del Experto

DNI: 23833619

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES:

1.1. Título del trabajo de investigación: "LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD, CUSCO - 2018"

1.2. Investigadores:

- BAUTISTA CHOCCE TABITA
- CERNADES GAMARRA ZULMA

2. DATOS DEL EXPERTO:

2.1. Nombres y Apellidos: Ang. Maria Venero Vasquez

2.2. Especialidad: Administración

2.3. Lugar y Fecha:

2.4. Cargo e Institución donde labora: UNSAAC Docente

Composición	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 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 expresando 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 pertinentemente las variables de investigación			X		
Estructura	7.Organización	Existe una organización lógica			X		
	8.Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos del tema de investigación			X		
	9.Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			X		
	10.Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		

I. Opinión de aplicabilidad:

II. Promedio de valoración: 60%

III. Luego de revisado el instrumento:

Procede a su aplicación (X) Debe corregirse ()


 Sello y Firma del Experto
 DNI: 23858008

Anexo 5: Registro Fotográfico



