



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA POTENCIAR  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL HOSPITAL CLINICO  
PROVIDA SAC – CHICLAYO, 2019**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Autor(a):**

**Bach. Irigoin Llaguento Anthony Alexis**

**ORCID ID: 0000-0001-7943-6015**

**Asesor(a):**

**Dr. Echeverría Jara, José Foción**

**ORCID ID: 0000-0001-6750-0032**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2020**

**APROBACION DE JURADO**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA POTENCIAR EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL  
CLÍNICO PROVIDA SAC – CHICLAYO, 2019**

ASESOR: Dr. Echeverría Jara, José Foción

Firma

PRESIDENTE DEL JURADO: Mg. García Yovera Abraham José

Firma

SECRETARIA: Mg. Anastasio Vallejos Carla Arleen

Firma

SECRETARIA: Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Firma

## **DEDICATORIA**

A Dios el creador de todas las cosas, el que nos da la fortaleza para continuar cuando estamos a punto de caer.

De igual forma a mis padres, a quienes les agradezco su cariño y su comprensión, quienes me han sabido formar con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

Al profesor, por haberme guiado al desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo.

Anthony Irigoien

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por encaminarme por el buen camino, como también a mis padres por el esfuerzo que hacen día a día y que gracias a ellos estoy ejerciendo la carrera profesional y poder de esta manera incrementar mis conocimientos para poder ser cada día mejor persona y aportar a mi sociedad.

Y por último a mis amigos por su apoyo humano, con quien he compartido ideas durante el tiempo de estudio.

Anthony Irigoien

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló a causa de solucionar la problemática de desmotivación laboral existente en Hospital Clínico Provida SAC – Chiclayo, la empresa no motiva a sus colaboradores, no se les reconoce ni felicita por sus logros en el trabajo, motivo por el cual existe un bajo grado de motivación en todos los colaboradores, formulándose el objetivo diseñar estrategias de motivación que permita potenciar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Clínico Provida SAC – Chiclayo.

Formulándose la siguiente hipótesis: las estrategias de motivaciones ayudaran a potenciar el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C Chiclayo -2019. El estudio es de tipo cuantitativa y descriptivo, el diseño - No Experimental – Propositivo y transversal. La población está integrado por la todos los 70 colaboradores del Hospital Clínico Provida SAC – Chiclayo, a los cuales se les aplicó el instrumento de recolección de datos los cuales fueron procesados en Excel, el instrumento fue a través cuestionario con el método Alfa de Conbach, el cual contiene un número de 22 preguntas.

A través del producto de la encuesta se concluyó que la motivación juega un rol fundamental para conseguir como resultado elevar la eficacia en las empresas, pues este influye exitosamente la forma en que el colaborador divisa su ambiente laboral, su bienestar, su productividad, su satisfacción y desarrollo.

Palabras Clave: motivación, desempeño laboral, estrategias.

:

## ABSTRAC

The present investigation was developed because of solving the problem of work demotivation in Hospital Clínico Provida SAC - Chiclayo, the company does not motivate its employees, they are not recognized if they congratulate on their achievements in the work reason why there is low level of motivation in the collaborators, formulating the objective to design strategies of motivation that allow to enhance the labor performance of the workers of the Hospital Clínico Provida SAC – Chiclayo.

Formulating the following hypothesis: motivational strategies will help to improve the work performance of the workers of Hospital Clínico Próvida S.A.C Chiclayo -2019. The study is quantitative and descriptive in a design - Non Experimental - Proposal and transversal. The population was made up of 70 workers from the Provida SAC - Chiclayo Clinical Hospital, to whom the data collection instrument was applied which was processed in Excel, the instrument was through a questionnaire with the Conbach Alpha method, considering a number of 22 items. Through the product of the survey, it was concluded that motivation assumes a fundamental role for the result of increasing efficiency in companies, since it successfully determines the way in which the person (collaborator) sees their work environment, their well-being, their productivity , your satisfaction and development.

Keyword: motivation, work performance, strategies.

## INDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRAC.....	VI
INDICE.....	VII
INDICE TABLAS .....	IX
INDICE FIGURAS.....	XI
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad Problemática. ....	13
1.2. Antecedentes de Estudio. ....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	23
1.3.1 Motivación. ....	23
1.3.2 Teorias de Motivacion laboral.....	24
1.3.4 Tipos de motivación.....	29
1.3.5 Desempeño aboral.....	30
1.4. Formulación del Problema. ....	33
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	33
1.6. Hipótesis. ....	34
1.7. Objetivos .....	34
1.7.1. Objetivos General.....	34
1.7.2. Objetivos Específicos.....	34
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO .....</b>	<b>36</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación. ....	36

2.1.1 Tipo de investigación: .....	36
2.1.2. Diseño de la investigación: .....	36
2.2. Población y muestra. ....	37
2.3. Variables, Operacionalización. ....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	40
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	41
2.6. Criterios éticos .....	41
2.7. Criterios de Rigor científico.....	42
III. RESULTADOS .....	43
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	43
3.2. Discusión de resultados.....	66
3.3. Aportes .....	70
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	75
REFERENCIAS .....	77
ANEXOS:.....	98



## INDICE TABLAS

<b>Tabla 01.</b> Variables de Operacionalización.....	38
<b>Tabla 02.</b> La remuneración que percibes se ajusta a las funciones que realizas dentro de la empresa.....	44
<b>Tabla 03.</b> Recibes bonificaciones por realizar un buen desempeño laboral.....	45
<b>Tabla 04.</b> La institución te motiva de alguna manera para potenciar tu desarrollo en tu puesto laboral.....	46
<b>Tabla 05.</b> Te sientes altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeño.....	47
<b>Tabla 06.</b> Ud. está satisfecho con los programas de capacitación que brinda su área.....	48
<b>Tabla 07.</b> La empresa me capacita de forma constante para poder desempeñarme mejor en mi puesto de trabajo.....	49
<b>Tabla 08.</b> Existen reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado en la institución.....	50
<b>Tabla 09.</b> En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.....	51
<b>Tabla 10.</b> La empresa te suministra de material necesario para hacer tu trabajo.....	52
<b>Tabla 11.</b> En tu área de trabajo hay un buen clima laboral que te ayuda a cumplir con tu tarea.....	53
<b>Tabla 12.</b> Mi ambiente de trabajo es el adecuado para poder desempeñar mis tareas.....	54
<b>Tabla 13.</b> Tiempo de servicio en la Institución.....	55
<b>Tabla 14.</b> Nivel de estudios alcanzados.....	56
<b>Tabla 15.</b> Llego de forma puntual todos los días al trabajo.....	57
<b>Tabla 16.</b> Planifico mis actividades para lograr los objetivos propuestos.....	58
<b>Tabla 17.</b> Te establecen metas dentro de la organización con relación a tus funciones.....	59
<b>Tabla 18.</b> Ud. cumple con las tareas asignadas.....	60
<b>Tabla 19.</b> Ud. cumple con las metas encomendadas dentro del cronograma establecido por mi jefe inmediato.....	61
<b>Tabla 20.</b> El nivel de conocimientos técnicos que posee le permite su desenvolvimiento en su trabajo.....	62

<b>Tabla 21.</b> Usted contribuye habitualmente con sugerencias para desarrollar de manera eficiente su trabajo.....	63
<b>Tabla 22.</b> Tu jefe te asesora cuando requieres ayuda sobre tu trabajo. ....	64
<b>Tabla 23.</b> Hay cooperación, ayuda, respeto y tolerancia en tu área de trabajo.....	65

## INDICE FIGURAS

<b>Figura 01:</b> La remuneración que percibes se ajusta a las funciones que realizas dentro de la empresa.....	44
<b>Figura 02:</b> Recibes bonificaciones por realizar un buen desempeño laboral. ....	45
<b>Figura 03:</b> La institución te motiva de alguna manera para potenciar tu desarrollo en tu puesto laboral.....	46
<b>Figura 04:</b> Te sientes altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeño ....	47
<b>Figura 05:</b> Ud. está satisfecho con los programas de capacitación que brinda su área ...	48
<b>Figura 06:</b> La empresa me capacita de forma constante para poder desempeñarme mejor en mi puesto de trabajo:.....	49
<b>Figura 07:</b> Existen reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado en la institución .....	50
<b>Figura 08:</b> En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias .....	51
<b>Figura 09:</b> La empresa te suministra de material necesario para hacer tu trabajo .....	52
<b>Figura 10:</b> En tu área de trabajo hay un buen clima laboral que te ayuda a cumplir con tu tarea .....	53
<b>Figura 11:</b> Mi ambiente de trabajo es el adecuado para poder desempeñar mis tareas.....	54
<b>Figura 12:</b> Tiempo de servicio en la institución.....	55
<b>Figura 13:</b> Nivel de estudios alcanzados .....	56
<b>Figura 14:</b> Llego de forma puntual todos los días al trabajo .....	57
<b>Figura 15:</b> Planifico mis actividades para lograr los objetivos propuestos .....	58
<b>Figura 16:</b> Te establecen metas dentro de la organización con relación a tus funciones ....	59
<b>Figura 17:</b> Ud. cumple con las tareas asignadas.....	60
<b>Figura 18:</b> Ud. cumple con las metas encomendadas dentro del cronograma establecido por mi jefe inmediato .....	61
<b>Figura 19:</b> El nivel de conocimientos técnicos que posee le permite su desenvolvimiento en su trabajo.....	62

<b>Figura 20:</b> Usted contribuye habitualmente con sugerencias para desarrollar de manera eficiente su trabajo.....	63
<b>Figura 21:</b> Tu jefe te asesora cuando requieres ayuda sobre tu trabajo.....	64
<b>Figura 22:</b> Hay cooperación, ayuda, respeto y tolerancia en tu área de trabajo .....	65

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

El presente tema de estudio que se presenta tiene el siguiente título estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hospital Clínico Próvida SAC – Chiclayo. En la actualidad este es un tema muy importante para todas las empresas ya que se trata de motivación laboral esto es habar de incentivos para nuestro recurso humano como por ejemplo una motivación intrínseca y extrínseca es un notable combustible que ayudan a mejorar la motivación en la organización y comportamiento laboral sea más satisfactorio en los integrantes de una empresa ya que potencian el desarrollo de actitudes y habilidades de los colaboradores. La motivación laboral de nuestros colaboradores es un factor emergente de vital importancia que cada vez más los gerentes toman como indicador para incorporar nuevas y novedosas estrategias de incentivos que influyan positivamente en relación al trabajo realizado y también esta contribuya con la realización de los objetivos individuales y grupales de la empresa.

El desempeño laboral procedente de las organizaciones tanto privadas como públicas está vinculadas directamente a las estrategias de motivación que utilice el gerente de recurso humano ya que este es un recurso determinante que contribuirá a mejorar y potenciar el desempeño realizado en cada función de los colaboradores de una organización, a través de esta se contrarrestar cualquier problema de desmotivación existente en la organización convirtiéndolo en algo positivo para las operaciones y entorno de la institución, generando un clima laboral satisfactorio que contribuya con una mejor productividad por parte de los colaboradores ya que está comprobado a través de estudios referente al tema que demuestra que se produce más en un ambiente de trabajo estable y sobre todo que los jefes estén dispuestos a escuchar, apoyar y enseñar en todo momento, solo así se lograra un óptimo desempeño laboral.

Por lo tanto, el propósito que nos lleva al desarrollo de esta investigación es conocer los factores que afectan directamente el desempeño de los colaboradores de Clínica próvida ya que es una de muchas empresas del norte del Perú que aún no toman conciencia de la relevancia de

aplicar una excelente gestión de talento humano que garantice el óptimo desenvolvimiento en las funciones encomendadas a sus empleados, según se evidencia en Clínica Provida la mayoría de sus colaboradores se sienten desmotivados por diferentes circunstancias, no se sienten identificados con la empresa, no trabajan al 100% como debería ser ya que muchos de los que laboran realizan otras actividades personales ajenas a sus funciones, no hay ningún tipo de incentivos de forma extrínseca ni intrínseca para ninguna de las áreas, la mayoría del personal llega tarde el 50% según el sistema de marcación biométrico y también en casi todas las áreas tenemos un pésimo clima laboral ya que se forman pequeños grupos de trabajo según su preferencia y sobre todo los colaboradores desarrollan sus funciones por obligación. Otras de las desmotivaciones es que muchas oportunidades la mayor parte de empleados han solicitaron aumento de sueldo, pero fue denegado por falta de presupuesto, la institución no capacita a su talento humano. Por todo lo antes señalado con este estudio se busca proponer estratégico de motivacional que ayude a conseguir un recurso humano más productivo y comprometido con los objetivos, visión de la empresa Hospital Clínico Próvida SAC Chiclayo.

Chiavenato (2001) nos da un panorama más claro en el contenido de su libro “titulado administración de recursos humanos” en el cual explica de una forma más concisa la relevancia que tiene la motivación, ya que en una organización siempre se busca obtener una excelente motivación, un ambiente de motivación contribuye a forjar relaciones satisfactorias de entusiasmo, interés, cooperación, etc. Por otro lado si tenemos una motivación precaria, ya sea por desmotivación o como también por no tener un clima propicio que ayude a la satisfacción de las necesidades de nuestros colaboradores, el buen ambiente organizacional puede llegar a deteriorarse y por ende surgen múltiples grados de desinterés, descontento, depresión, apatía etc., esto puede llegarse a convertirse hasta en estados de agresividad, descontento, agitación etc., estos actos o situaciones hacen que los colaboradores caigan en conflicto abierto en contra la organización para la que trabajan esto es como por ejemplo (casos de huelgas, paralizaciones, marchas etc.). (p.70)

Lo que dice Chiavenato en su libro es revelador ya que está pasando en la actualidad en las empresas sobre todo en las MYPES donde no se aplica ningún tipo de estrategias que ayuden a tener un personal más satisfecho y comprometido con su trabajo, por lo contrario, esperan

ganar experiencia para poder migrar a empresas grandes donde ofrezcan mejores beneficios y estabilidad que valla de la mano con crecimiento profesional y personal.

La escuela de negocios, School, EAE Business (s.f.) En su blog que lleva por título beneficios de mantener motivados al personal señala, que la clave más importante para lograr el éxito y además poder conseguir una mayor rentabilidad económica de las organizaciones muchas veces se encuentran relacionadas con la tan mencionada motivación del colaborador. Y es que, si un colaborador comienza a desmotivarse, este puede perder las ganas y la ilusión por su trabajo, por ende, se ve afectado de manera notable su rendimiento y la calidad del mismo se reducen. No creer que este bien retribuido económicamente, llevar una pésima relación con los jefes superiores o con nuestros compañeros, la falta de conocimiento, las mismas tareas rutinarias o simplemente conflictos personales tiende a provocar la desmotivación en el colaborador. (p.02)

Sin duda alguna la motivación es el secreto para que una organización alcance y pueda desarrollar el máximo potencial de su recurso humano, si cuidamos a nuestros colaboradores ellos nos retribuirán en forzándose mucho más en su puesto de trabajo, cuidaran de los clientes de la empresa dándoles un trato más amigable, como nos dice la escuela de negocios School, EAE Business, no hay que dejar que nuestros colaboradores se desmotiven por que seria un grave error que cometeria una empresa esto afectaria mucho a la produccion personal y grupan de los trabajadores y definitivamente ya es perdida para cualquier organización.

Acosta, (2018) nos habla a travez de su pagina web que lleva por titulo “Cuida tu dinero” donde escribe su block y nos deja un analisis concreto sobre el desempeño laboral la cual lo define como una evaluación de virtudes de un trabajar que demuestra sus aptitudes en pleno proceso de desarrollo de sus funciones en el puesto de labores. También es una evaluación personalizada que consiste en la dedicación que realiza cada trabajador y que esto es un aspecto relevante para conseguir maximizar un desarrollo de desempeño laboral calibrada al nivel de cada colaborador con direccionamiento a lograr el éxito de las metas diarias que nos llevan a cumplir con los objetivos generales, notablemente contribuye a tener un excelente desempeño laboral. Si el encargado de talento humano implementa objetivos específicos para tener mejores resultados en el trabajo, sin duda el colaborador que se sienta comprometido con la empresa pondrá todos sus esfuerzos por conseguirlos siguiendo la política y los procedimientos de la

empresa, sin duda esta es la actitud que se necesita para conseguir superar las expectativas de tus jefes y hasta poder lograr un ascenso gracias a tu esfuerzo. (p.01).

El desempeño laboral en una organización es una cualidad individual o grupal de cada colaborador en debe cultivar en un puesto de trabajo, planteándose objetivos, buscando maneras de desarrollar un mejor trabajo, direccionándose a conseguir la visión que persigue su institución, pero para conseguir el tan ansiado desempeño laboral el gerente debe de plantear estrategias de motivación que conlleve a que un trabajador se sienta motivado al grado que busque su propio desarrollo de desempeño en su trabajo mejorando su compromiso laboral con la institución y eso es lo que se plantea aplicar en clínica Provida a través de este estudio que servirá para un fin elevar el desempeño de los empleados del Hospital Clínica Provida.

## **1.2. Antecedentes de Estudio.**

### **Internacional**

Galarza (2017) nos habla en su presente trabajo titulado “Plan de intervención para aumentar la motivación laboral de los colaboradores de una compañía de procesamiento y comercialización de harinas y cereales de la ciudad de Ambato”. Dicha investigación contiene como objetivo desarrollar un plan estratégico de intervención para aumentar la motivación laboral de los colaboradores de la compañía procesadora de harinas y cereales MasCorona, mediante el planteamiento de estrategias que puedan ayudar a la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa y de esa forma maximizar el rendimiento de esta. Para poder lograr los objetivos propuestos, tomamos como metodología de investigación, del tipo cuali-cuantitativa, apoyados al aplicar una encuesta a los colaboradores, dicho cuestionario hace referencia a interrogantes referentes al grado de satisfacción remunerativa, si las tareas realizadas están conforme a lo solicitado, interacción entre personal de trabajo y también los servicios que oferta la compañía. Este estudio contribuyo de manera significativa ya que ahora tenemos presentes cuales son las falencias principales que alteran a la motivación laboral; gracias a esto se llegó a la conclusión que existe carencia de incentivos económico, reconocimientos por una labor bien desarrollado y la ausencia de interacción con sus compañeros de trabajo, esto pudo llevar al autor al desarrollo de una iniciativa de proyecto que contribuirá con la evolución de los empleados y también pensando en la mejora de las operaciones de la compañía.



Montenegro (2016) nos dice en su investigación titulada “Factores motivacionales en colaboradores de organizaciones del rubro de construcción en Colombia”, de la universidad de Rosario, Bogotá. Tiene por objetivo este trabajo de investigación es identificar los factores motivacionales en trabajadores de las organizaciones del rubro de construcción en el país de Colombia. Se utilizó el tipo de investigación de descriptiva, como hipótesis tenemos Los colaboradores de las organizaciones de construcción que fueron seleccionadas de la ciudad de Pasto que creen que están con un entorno alto grado de motivación, por otra parte, hay factores que son susceptibles a la mejora, se llegó a utilizar un método no experimental, de forma descriptivo y correlacional para la investigación de campo. Por la cual el autor pudo llegar a la conclusión siguiente: que para llegar a manejar la actitud y el rendimiento de los trabajadores, la dirección tiene que tener datos referentes a la motivación de sus colaboradores eso nos ayudara para lograr elevar su rendimiento. En el presente estudio, los trabajadores creen que es relevante el factor de capacitación para desarrollar mejor sus labores, una remuneración acorde, reconocimiento por parte de su empleador, también desarrollo concerniente a conocimientos y habilidades y tareas desafiantes.

Vasquez (2015) nos dice en su tesis titulada “Estrategias de motivación gerenciales para aumentar el rendimiento laboral en la organización Daytona Aragua C.A. situada carretera nacional cagua-la encrucijada” la presente estudio lleva por objetivo desarrollar estrategias motivacionales gerenciales para incrementar el rendimiento en el trabajo. El tipo de investigación que se utilizó pertenece a la modalidad de proyecto factible, sostenido por una investigación hecha en campo tipo descriptiva, con soporte bibliográfico. La población se conformó por 50 trabajadores que laboran en la empresa, La muestra fue tomada a criterio del investigador (Gerente), esta es de treinta (30) trabajadores que constituyen el 50% de la población, por ser estos los que inciden directamente en el buen funcionamiento de la misma. Se empleó como técnicas e instrumentos de recolección de datos la observación directa y la encuesta, como instrumento se utilizó el libro de anotaciones y también el cuestionario, está conformada por 20 preguntas relacionadas con el tema bajo escala Lickert tomado a la muestra en estudio. Anteriormente, se hizo el estudio cuantitativo de los datos mediante la información obtenida. A través de la estadística descriptiva se juntaron, tabularon y graficaron mediante programa Excel, quedando en evidencia y se concluye, que la empresa DAYTONA ARAGUA

C.A, requiere de estrategias motivacionales gerenciales, para lograrlo se presentó una propuesta de solución. Por último, se pudo concluir que en la organización hay problemas referentes a la motivación de los colaboradores de la compañía, debidos a que: los empleados sienten que la empresa debería diseñar un plan que ayude a incentivarlos, ajustar los sueldos a la realidad social, así como reconocerles sus méritos y permitirle satisfacer sus necesidades laborales. Por lo que se recomienda, la implementación de la propuesta, el cual constituye una herramienta sencilla que apoya a los Directivos a tomar decisiones acertadas a favor del correcto desempeño de sus trabajadores y por ende a un rendimiento laboral efectivo en la organización Palabras Claves: Estrategias Motivacionales Gerenciales, Rendimiento laboral

García, Ochoa, Fernández, Félix, & Campoy (2016) en su trabajo de estudio titulada “Factores motivacionales que influyen en los colaboradores de las PYMES”. Tipo de investigación “descriptiva de diseño no experimental de corte transversal”, la muestra fue de 250 trabajadores de los cuales los constituyeron por 187 hombres y 65 damas de distintas organizaciones que trabajan en la región sur de Sonora, México, a estos se les tomo un cuestionario mediante la teoría de McClelland. Se llegó a la siguiente conclusión donde podemos afirmar que “Los factores motivacionales de poder, logro, afiliación, estima y también incentivo económico, juegan un rol importante dado que este puede motivar para desarrollar conductas positivas, están divididos, distribuidos en los trabajadores de las PyMES de toda nuestra región de Cd. Obregón Sonora” México, por lo que manifestamos podemos ver que esto refleja, un grado positivo de motivación siendo este muy efectiva ya que lo que se busca es poder satisfacer de manera efectiva cada una de las necesidades de los trabajadores si se aplica lo mencionado se puede convertir en una estrategia muy poderosa para estimular una mayor productividad haciéndola mucho más eficiente” (p. 30).

### **Nacionales**

A nivel nacional podemos hallar múltiples estudios hechos, las cuales tomamos algunas como antecedentes para nuestra investigación:

Quispe (2018) En su presente estudio que lleva como título: “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2017” la

presente tiene por objetivo evaluar si existe relación sobre motivación y desempeño laboral de los colaboradores. Se empleó un método para el estudio la cual fue hipotético deductivo. Se tomó un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se tomó como muestra a un número de 65 trabajadores; los datos fueron recolectados en un lapso de tiempo definido. Se tomaron dos instrumentos como cuestionarios para analizar las 2 variables la cual la primera variable de motivación contiene 25 preguntas y la segunda variable desempeño laboral con un número de 27 preguntas ambas contienen sus respectivas dimensiones correspondientes, utilizando la escala de Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Se tabulo y proceso satisfactoriamente los datos y gracias a eso podemos tener la siguiente conclusión: por lo cual se llega a determinar que si existe relación significativa moderada entre la motivación y el desempeño laboral esto queda demostrado mediante un coeficiente Rho Spearman de 0.536, gracias a esto podemos afirmar que hay una relación positiva moderada entre ambas variables de estudio.

Alfaro (2018) nos habla en su presente investigación titulada “La motivación y su influencia en el desempeño laboral en el departamento de producción de la compañía Camposol s.a., Virú 2018”, de la universidad cesar Vallejo. Tiene por objetivo identificar el grado de relación que hay sobre la motivación y el desempeño laboral del departamento de producción de la compañía Camposol S.A., Virú, 2018. El investigador utilizo una tipo de investigación Correlacional, se formuló como hipótesis La conexión que hay sobre la motivación y desempeño laboral es de forma directa y muy positiva en el departamento de producción de la compañía Camposol S.A, Virú, 2018, tomamos un método de investigación no experimental, donde se desarrolló en campo. A través del cual el autor concluye lo siguiente: que un porcentaje de 43% de todos los empleados se sienten comprometidos con la dimensión de logro, en segundo lugar tenemos un 34% de los empleados se siente identificado con la dimensión de afiliación y seguimos con el 26% con la dimensión de poder. Obteniendo definitivamente un grado de motivación laboral muy elevada en la institución.

Aranda (2015) nos dice en su trabajo de tesis titulada “Implementación de un plan de estrategias motivacionales para elevar el desempeño laboral del recurso humano de la organización negocios Valdivieso Saona 2015”, la presente investigación tiene por objetivo general el de diseñar un plan de estrategias que ayudaran para aumentar el desempeño laboral

de los colaboradores de la compañía”; por la cual se empleó un tipo de diseño de investigación descriptivo de corte transversal, en el cual realizaron los inductivo, métodos, deductivo, analítico, sintético y el estadístico; “para finalizar se tomó como técnicas de investigación de estudio la encuestas y la entrevista”. Por tal se llegó a concluir: con un porcentaje del 53% de nuestro colaboradores de la institución negocios Valdivieso Saona S.A.C tiene una motivación moderada, con referencia a los factores que afectan directamente a la motivación, la remuneración, los beneficios sociales y la seguridad y estabilidad laboral, influyen positivamente en la motivación del colaborador ya que este tiende a estar muy satisfecho; el autor pudo concluir que un plan de estrategias \_\_motivacionales si apporto positivamente a maximizar el desempeño laboral del colaborador de la empresa en mención, es decir algunos factores son más determinantes que otros al fortalecer la motivación.

Calvo & Loayza (2015) en su tesis titulada “Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del colaborador del Banco de Crédito del Perú BCP – Cusco Caso: Oficina principal – departamento de procesos y plataforma – 2014-2015”. El presente estudio tiene por metodología un tipo de diseño descriptivo, correlacional y no experimental y presenta un objetivo general “Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño del colaborador del Banco de Crédito del Perú BCP - Cusco caso: Oficina Principal- departamento de Procesos y plataforma- 2014-2015”; se toma a una población para nuestro estudio un número de 115 colaboradores de la mencionada empresa, los mismos que se les tomo una guía de observación y cuestionario. Por último, en el presente estudio gracias a la información obtenida el autor pudo extraer la siguiente conclusión: Que hay “una importante relación sobre los factores motivacionales y desempeño del colaborador del BCP - Cusco caso: oficina principal Cusco, (p-value <0.06), teniendo un valor del coeficiente de correlación  $R_s = 0.724$  y con relevancia de 0,02 (bilateral), entre ambas variables”.

### **Locales**

Benavides & Chung (2017) En la presente tesis de investigación “Propuesta para mejorar el grado de motivación para el colaborador del departamento de banca personas y banca empresas del banco interamericano de finanzas oficina 622 Chiclayo-2016” tiene por objetivo diagnosticar el grado motivacional de los colaboradores del departamento comerciales del

Banco Interamericano de Finanzas oficina 622 Chiclayo – 2016 haciendo énfasis en un diagnóstico de los factores higiénicos y los factores motivacionales factores expuestos por Frederick Herzberg en su teoría de estudio por lo que en relación a esta tendremos nuestros resultados, desarrollar una propuesta para potenciar el grado de motivación en los empleados. La investigación fue de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), para extraer la información se tomó una entrevista exploratoria y después se aplicó una encuesta. En el mismo ámbito seguimos la línea de acción por lo que la encuesta que se aplicó se desarrolló en referencia a la teoría de Frederick Herzberg, ejecutada en el centro de labores “La motivación de los empleados: una propuesta de mejora” ejecutado por Cristina Fresno Lázaro. En este instrumento de medición se ejecutó una escala de Likert, para la investigación se tomó una población de 25 trabajadores en total. Por cual el autor de la investigación llega a la concluirían que los trabajadores del departamento de banca personas y banca empresas del Banco Interamericano de Finanzas, en referencia a la motivación, la gran parte de colaboradores están motivados intrínsecamente por otro lado con un porcentaje inferior se impone la motivación extrínseca. La variable de motivación según Herzberg está a nivel Alto con el 61%; se puede afirmar que la empresa si motivan a su recurso humano, lamentablemente no a todos de igual forma; así también se caracteriza por obtener los factores motivacionales por ejemplo la dimensión que exponen más altos niveles; como la dimensión factores de higiene presentan un nivel medio.

Tuñoque & Vasquez (2017) nos dice en el presente trabajo de investigación titulado “Estrategias de Motivación para potenciar el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos contratados”, el presente trabajo lleva el objetivo, Desarrollar estrategias motivacionales, de acuerdo al Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad Chiclayo 2015. Para esto se utilizó una metodología de tipo descriptivo propositivo - cuantitativo, por otra parte, se tomó como con muestra a 47 trabajadores administrativos que están contratados por la modalidad CAS. Los instrumentos que fue utilizado es un cuestionario. Mediante el estudio se llega a la conclusión indiscutible que la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Chiclayo no recompensan y carece de incentivos motivacionales a su recurso humano. El aporte del autor al presente trabajo que investigo es la propuesta de implementación

de estrategias de motivación en el trabajo de acuerdo al ente público, en el cual se da mayor relevancia a las estrategias de motivación, seguido de estrategias higiénicas, es por lo que el autor proporciona múltiples sugerencias que ayudaran a elevar el rendimiento de nuestro recurso humano y que su aplicación del mismo solo dependerá únicamente de los del organismo público.

Lora (2017) en su investigación que lleva como título “Estrategias de motivación para aumentar el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque – 2017”. Esta investigación tiene por objetivo diseñar estrategias de motivación que nos ayuden para aumentar el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. En esta trabajo se ha elaborado un tipo de estudio descriptivo - No Experimental - Propositivo. La metodología que se utilizó para la obtención de datos fue un Cuestionario a través de esta podemos medir el grado de motivación y desempeño en los colaboradores, dichos datos se procedieron a ser procesados en los programas de Excel y SPSS con una metodología estadística de grado descriptivo, en el cual se ha tenido una muestra de una totalidad de 30 colaboradores de dichos juzgados a los cuales se les ejecuto un instrumento de recolección de información. El éxito del instrumento fue mediante del método alfa de Cronbach con la finalidad de asegurar su total validez de forma estadística, el autor llega a la conclusión que el instrumento que será empleado es muy serterero siempre y cuando el resultado es superior a 0,60. Por lo que en el presente el diagnóstico de fiabilidad del instrumento de recabación de información utilizando el método Alfa de Cronbach, se tomó en cuenta una proporción de 22 preguntas sistemáticas, el cual conseguimos un producto del 0,73 teniendo este resultado el autor concluye que el instrumento tomado para la presente es considerablemente confiable. Como consecuencia de los resultados se pudo deducir que a través de la encuesta que la motivación juega un rol vital para obtener un mejor efecto en la eficacia de las empresas, ya que este puede determinar la manera en que un colaborador divisa su entorno de trabajo como por ejemplo su productividad, su satisfacción y su bienestar.

Maquera (2016) en su tesis titulada “Elaboración de un plan motivacional para aumentar el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional de Moquegua – 2016, señala que la motivación contiene sentimientos de crecimiento, de realización y también de

reconocimiento profesional, estos se divisan a través de la ejecución de las funciones y actividades que ofrecen demasiado desafío y significado para el colaborador. La presente lleva por objetivo elaboración un plan motivacional para aumentar el desempeño laboral del trabajador administrativo del Hospital Regional de Moquegua-2016. El autor uso el tipo investigación explicativa, de enfoque cuantitativo, se tomó como Diseño no experimental-propositivo, de método Deductivo, tanto la población como la muestra que se considero es igual los 53 colaboradores del Hospital. Por otra parte, en el procesamiento de datos fue utilizado un sistema computarizado la cual es Excel. Planteamos como objetivo general: Diseñar un plan motivacional para aumentar el desempeño laboral del trabajador administrativo del Hospital Regional de Moquegua 2016. Y como Objetivos específicos planteamos: Evaluar el nivel actual del desempeño laboral del trabajador administrativo del Hospital Regional de Moquegua, determinar los factores que influyen en el desempeño laboral del trabajador administrativo del Hospital Regional de Moquegua, Implementar un plan motivacional para aumentar el desempeño laboral del trabajador administrativo del Hospital Regional de Moquegua, Y por último estimar los resultados que generará la implantación de un plan Motivacional en el desempeño laboral del trabajador administrativo del Hospital Regional de Moquegua 2016. Teniendo esta información el autor llega a la conclusión Con la ejecución de un plan motivacional contaremos con un personal motivado y satisfecho maximizando la productividad y eficiencia. Para conseguir los resultados deseados se aconseja considerar a la motivación del personal y ejecutar su implantación de la Propuesta de Solución.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1 Motivación.**

##### **Concepto**

Castro (2014) en su libro titulado “Manual de administracion del tiempo”, nos dice que el vocablo motivación procede del latín moveré, que significa mover, es decir: acción, dinamicidad, motivación: Para que cualquier ser humano "invierta" fatiga en una actividad determinada necesita tener motivo, razones. Sin ellos el hombre nunca está dispuesto a poner el esfuerzo necesario para salir de la "inercia" o inactividad. Todo hombre que pretende lograr de

otro un cierto movimiento-actividad, necesita descubrir o "poner" la causa-motivo suficiente para hacer razonable y rentable la energía-fatiga que queremos que invierta en esa actividad.

### **1.3.2 Teorías de Motivación laboral.**

Castillero Mimenza, (s.f.), visto en la página web psicología y mente hace referencia en su artículo que lleva por título "Principales teorías de la motivación laboral" a las siguientes teorías:

#### Teoría de la equidad (Stacey Adams)

Plantea "teoría de la equidad" donde el autor manifiesta que el concepto de la idea de motivación laboral empieza con la estima que el colaborador muestra hacia sus funciones que desarrolle y por supuesto algo que influye mucho es la retribución económica que se le otorga a cambio, el mismo que será cotejada con otras remuneraciones que perciben los demás colaboradores. En referencia del resultado producto de la comparación el trabajador desarrollará múltiples acciones y dependiendo de eso se sentirá más o menos motivado: si este considera que es valorado o remunerado muy poco y no es tratado con parcialidad disminuirá su motivación trayendo consigo una notable disminución en su mismo esfuerzo, abandonar o alterar la percepción de sus funciones o remuneración. En cambio, si la sensación de los trabajadores es que se le está retribuyendo aún más de lo que debería, esta medida se tendría a maximizar su implicación. Por lo que indiscutiblemente el hecho de poder sentir ser tratado especial es lo que justamente conlleva a la satisfacción y esta influye de manera positiva en la motivación laboral.

#### Teoría del reforzamiento de Skinner

Haciendo referencia al conductismo y el condicionamiento operante, hay muchas teorías existentes que mencionan que la motivación tiende a maximizarse empleando el reforzamiento positivo, como por ejemplo otorgando recompensas con el único objetivo de generar un aumento del rendimiento del personal esto a través del esfuerzo de cada uno dado que puede ser la fuente de la motivación.



Por otra parte, la presente teoría excluye la relevancia de la motivación intrínseca en el centro de trabajo, enfocándose solo en la búsqueda de recompensas.

Teoría de las expectativas de Vroom (y aportación de Porter y Lawler)

La presente teoría comienza con la valoración de que el grado de esfuerzo del colaborador solo puede depender de 2 elementos esenciales, tales estos pueden estar mediados por la presencia de necesidades. La cual una de ella es la valencia de los resultados, esto nos quiere decir la consideración de que los resultados poseídos con la tarea a desarrollar tienen un valor conciso para el personaje (esta puede llegar a ser relevante si es catalogado valioso o negativo si es catalogado inútil, o también se puede considerar neutro cuando es indiferente). El 2 do es la expectativa de que el esfuerzo dado va a promover dichos resultados, y está mediada por varios elementos como por ejemplo la creencia en la propia autoeficacia. Anteriormente este modelo también sería empleado por otros autores como Porter y Lawler, los cuales introdujeron el concepto de instrumentalizada o nivel en que el esfuerzo o rendimiento va a rendir un premio o recompensa como variable, también de las 2 posteriores propuestas de Vroom, como esenciales elementos que predicen la motivación y la realización de un esfuerzo.

Teoría de las necesidades de Abraham Maslow.

Maslow (2012) en su libro " La Teoría de la Motivación Humana" manifestó que hay una escala de 5 e importantes necesidades humanas como: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización. El autor manifiesta que al satisfacer una necesidad esta pasa al siguiente nivel. Necesidades fisiológicas. Esta representa el primer nivel, esto quiere decir, las necesidades básicas de la persona relacionada con la existencia del ser humano, como por ejemplo alimento, agua, reposo, abrigo, etc, Necesidades de seguridad. Abarca tanto necesidades corporales como emocionales. Necesidad de protección hacer una barrera de protección frente a las amenazas o faltas, así como también alejarse de los riesgos.

Necesidades de asociación o aceptación. Es el 3 nivel de las necesidades humanas, que nos hace referencia con el deseo humano de pertenecer a un grupo o círculo, esto también incluye el deseo por compañerismo, amistades, amor y afecto. Necesidades de estima. Esto nos quiere decir el respeto propio, libertad y resultado de logro. Encontramos entre estos factores externos de valoración, reconocimiento y cuidado. Necesidades de autorrealización. Hace referencia al poder incrementar al máximo nuestro propio potencial de cada persona, la autosatisfacción; esta necesidad aparece cuando ya hemos obtenido respectivamente las 5 necesidades estando satisfechos, esta suele ser la necesidad más elevada.

#### Teoría de los factores de Herzberg.

Herzberg (1968) mediante su investigación sobre los factores higiénicos podemos entender la grandiosa relevancia que posee la motivación en los colaboradores para poder conseguir el éxito de los objetivos de la organización, los factores que toma en cuenta para la investigación este autor son 2 factores determinantes, el factor extrínsecos estos quiere decir que estos son el ambiente y todos los factores a tu alrededor como las condiciones físicas como también las ambientales de tu centro de labores. El otro factor intrínsecos o también conocido como motivacionales estos pueden ser manejados por cada una de las personas dado que estas son tareas efectuadas por el colaborador mediante esta se le da la satisfacción de logro de cada tarea desarrollada, también se da mención que son factores de insatisfacción, básicamente se trata de las inconformidades de los colaboradores en referencia a los factores extrínsecos por ejemplo tenemos la remuneración, el horario de trabajo, las prestaciones, etc. Mediante la presente base nos percatamos de la relevancia que tiene mantener un equilibrio entre estos 2 factores con la finalidad de que las organizaciones puedan mejorar continuamente y así consigan los objetivos victoriosamente.

La Teoría de las Necesidades Secundarias de McClelland, (1989), Plantea en su libro “Estudios de la motivación humana”, que el individuo logra algún tipo de necesidades (logros, afiliación y poder) en sus años de su vida. Las personas no nacen con las necesidades las consiguen a través de las experiencias vividas. David McClelland manifiesta que en general todas las personas tienen: Necesidad de logro: esto quiere decir el esfuerzo por tener éxito,

sobresalir, o como también conseguir la relación con un grupo de estándares, la contienda por el tan anhelado éxito personal. Necesidad de poder: hace referencia al deseo de obtener un impacto, de predominar y manejar a todas las personas de su alrededor. Necesidad de afiliación: hace referencia al deseo de interactuar con todos los seres humanos, ósea poder relacionarse interpersonalmente con amistades cercanas y con los demás participantes de la empresa.

### 1.3.3 Estrategias motivacionales

Para Celis (2012), en su blog de desarrollo de personal nos dice en su artículo que tiene como título “Estrategias de motivación” que considera las siguientes estrategias:

**Adecuación / ambiente de trabajo:** es de vital importancia poder estar placido en tu centro de labores porque así podrás garantizar una enorme posibilidad de cumplir con tus labores satisfactoriamente. La adecuación por parte del colaborador se basa en introducirlo satisfactoriamente a su centro de labores este debe poseer las habilidades, conocimientos y experiencia basto para cumplir con las funciones que desarrollara en la empresa.

**Establecimiento de objetivos:** esta es una fabulosa técnica que ayudara a motivar a todos los colaboradores, dado que se plantean objetivos que tienen que cumplirse en un lapso de tiempo, mediante esta técnica el colaborador se mostrara enérgico al lograr cumplir con los objetivos y retos demandados estos tienen que ser objetivos medibles.

**Reconocimiento del trabajo, incentivos:** esta es una de las técnicas con más relevancia. Los colaboradores tienden a manifestar su malestar muy seguido cuando realizan un trabajo relativamente bien y su jefe no lo reconoce de ninguna manera, ese es un error clásico que puede traer consecuencias de desmotivación inmediatamente que puede alcanzar incluso al mejor de los colaboradores. Felicitar o mostrar satisfacción al colaborador por desarrollar excelentemente su trabajo no cuesta nada, pero esto si puede lograr motivarlo para que se sienta muy útil y valorado por la empresa.

**La participación del colaborador:** si el colaborador participa en el control y planificación de sus actividades se sentirá con mucho más ánimo, confianza y sobre todo apreciará que la empresa le tome en cuenta. Además, la persona más idónea para planificarlo que el colaborador

dado que este desarrolla sus actividades en el trabajo y por ende está calificado para proponer alternativas de mejoras o procesos más eficaces.

**La formación y desarrollo profesional:** los empleados se mantienen más motivados por su desarrollo personal y profesional, la cual les favorece, la formación educativa es esencial para su rendimiento y es vital para estar prevenidos ante cualquier riesgo de la naturaleza psicosocial. Algunas de las ventajas son la satisfacción laboral, la autoestima, el mejor desempeño en el trabajo y promoción.

Para Gonzales, (2017) los colaboradores tienden a ser el combustible que influyen en el logro del éxito de una organización. Además, los colaboradores son las personas que hacen posible que muchas empresas y grandes economías continúen, al mismo tiempo que hacen que los variantes cambios posean un sitio en los mercados que estos operan. En tal sentido, aumentar la motivación en el trabajo es un factor determinante que nos puede ayudar a maximizar la efectividad en centro laboral, que se desarrolle de manera más eficiente, en un lapso de tiempo menor, esto es uno de los más ambiciosos objetivos de una organización de la actualidad. Además, es lo que generalmente conlleva a que muchos colaboradores diseñen trucos positivos para ser mucho más productivos en la empresa. Sin embargo, uno de los factores que mejor resultado muestra es la elevada motivación que se percibe en el desarrollo de sus actividades. En este sentido, Edith Gómez, editora en Gananci, ha revelado **10 consejos para conseguir que dicha motivación se eleve.**

1. **Tomar en cuenta la opinión de los trabajadores,** mediante encuestas que faciliten la obtención de información útil y centrada a las medidas que se adoptara.
2. **Tener una comunicación fluida entre colaborador y alta directiva,** esto puede traer buenos resultados a la plantilla ya que tienes información de primera mano de los mismos empleados qué están haciendo bien y qué se podría mejorar a beneficio de la empresa.
3. **Tener interés por el trabajo de los colaboradores.** Esta es una labor que requiere de sensibilidad por parte de los líderes que tienen la tarea, según Gómez, hacer "énfasis en el éxito de todo el equipo".

4. **Establecer metas realistas**, que los colaboradores perciban que verdaderamente son alcanzables con las funciones encomendadas. "La plantilla tiene que conocer específicamente a cuál objetivos debe centrarse su labor, qué expectativa se tiene de ellos, qué tiene que desarrollar de forma concisa y para qué cumplen con sus funciones", explica la experta.
5. **Otorgar la factibilidad de crecer profesionalmente**, mediante un plan de capacitaciones periódicas, desarrolladas por grados de dificultad y centrada especialmente con dirección a cada área de la organización.
6. **Brindar incentivos salariales**, de esta forma aseguramos que los buenos elementos de la empresa permanezcan más tiempo en la misma.
7. **Patrocinar el trabajo grupal**, en la plantilla siempre debe prevalecer una comunicación fluida, así como también una convivencia sana. Para conseguirlo, Gómez orienta a que debemos " desarrollar programas de confraternidad destinadas a la recreación y que los empleados puedan establezcan lasos de fraternidad entre ellos, así como también servirá para que estos tengan una comunicación más efectiva en sus actividades en la empresa".
8. **Apoyar el equilibrio sobre la vida laboral y la vida personal**, se puede lograr estableciendo horarios mucho más flexibles o la probabilidad de laborar desde casa.
9. **Aprovechar las fortalezas de cada colaborador**, cada uno de los trabajadores tienen que ocupar la posición que más se le ajusta según su perfil y habilidades que estos poseen, dice la experta.
10. **Brindar los recursos necesarios**, el investigador Gómez concluye que cada uno de los colaboradores debe contar con todas las herramientas necesarias para el buen desarrollo de sus funciones.

#### **1.3.4 Tipos de motivación**

Para García (s.f.) nos manifiesta en su página web psicología y mente, donde redacta su artículo que titula "Tipos de motivación", que el nivel de motivación de cada persona no es frontalmente proporcional al grado de aquel que lo genera, sino que es la relevancia que le otorga el trabajador que lo percibe la que establecerá la potencia o el grado de motivación. Además, fundamentaremos varios tipos de motivación, así también como las diferentes fuentes de motivación que nos motivan a desarrollar ciertos actos.

**La motivación extrínseca:** quiere decir que los estímulos motivacionales se encuentran fuera de la persona y del exterior de la actividad. Además, los elementos motivadores son más que todo, las recompensas externas al cual tenemos el dinero o el reconocimiento que se le brinda. La motivación extrínseca no se caracteriza en la satisfacción de hacer una cadena de acciones que forma aquello que estamos realizando, sino en una recompensa que solo está ligada con esta de forma indirecta, como si este fuera un subproducto.

Por ejemplo: una persona se esmera para trabajar demasiado con la finalidad de generar más dinero o también puede estudiar muy duro con el objetivo de ser reconocido socialmente que le otorga un excelente trabajo una vez haya concluido sus estudios. Una persona con motivación extrínseca por una actividad que deberá entregar, laborará duro en ella a pesar de tener un mínimo interés, pues la anticipación del reforzador externo le motivará a concluirla a tiempo.

**La motivación intrínseca:** quiere decir la motivación que proviene del interior de la persona más que de cualquier recompensa externa. Podemos asociarla a los sueños de autorrealización de crecimiento profesional y personal, y está ligada con la satisfacción que siente la persona al desarrollar una actividad, lo que facilita que un individuo esté en “Estado de Flow” al realizar la misma.

Por ejemplo: una persona que va continuamente a los entrenamientos de su equipo de fútbol simplemente por el placer que le causa practicar su deporte favorito.

La motivación intrínseca es el tipo de motivación más vinculado a un excelente desempeño, ya que allí es donde la persona hace todo lo necesario para recibir la recompensa, sino que esto involucra su vocación y compromiso con su trabajo.

### **1.3.5 Desempeño aboral.**

(Pedraza, Amaya, & Conde, 2010) En su revista titulada “Desempeño laboral y estabilidad del trabajador administrativo”, nos da una introducción sobre desempeño laboral haciendo referencia a las siguientes citas.

El esfuerzo de cada colaborador muchas veces se ha señalado como algo positivo para la empresa ya que vendría a ser como la piedra base que ayudara a ejecutar la efectividad y éxito de una empresa; además hoy en día existe un gran interés por los gerentes de recursos humanos ya que son ellos los llamados medir aspectos, cualidades de su personal a los que permitan no solo medir su productividad y compromiso sino también mejorarlo para que así puedan aportar mucho más a su organización. Por tal además, el desempeño laboral son las acciones o comportamientos favorables de un colaborador que es importante para las metas y objetivos de la empresa, que pueden y deben ser medibles por el gerente de talento humano en referencia de las competencias individuales de cada colaborador y su grado de contribución que aporta a la institución. Además, el esfuerzo puede ser exitoso o no ya que no todos los empleados tienden desempeñarse de la misma manera y esto depende de un conjunto de rasgos que en demasiadas ocasiones se pueden ver mediante de la conducta.

Chiavenato (2006) formula en su escrito que el desempeño es el comportamiento por la cual una persona desarrolla sus funciones que ayudaran a cumplir con objetivos fijados por una institución. Plantea una estrategia individual para poder lograr metas deseadas”. El Sistema de Diagnóstico del Desempeño de los Colaboradores de la Administración Pública Nacional, establece: “El desempeño tiende hacer el grado de realización laborales que alcanza una persona solo después de haber hecho cierto grado de esfuerzo. Esto no solo proviene de la cantidad de esfuerzo realizado, sino que hay otros elementos esenciales como las aptitudes y percepciones de los roles de la persona. Una persona que desarrolla un sobresaliente esfuerzo en sus labores, pero tiene una aptitud limitada o ha evaluado mal que es pertinente para alcanzar el éxito en la empresa bien puede lograr un desempeño incorrecto”. También, la evaluación de desempeño es la medición, identificación y administración del desempeño de las personas en muchas empresas. El compromiso se sostiene en el diagnóstico de puestos el cual tiende a elegir las áreas de trabajo que tiene que ser diagnosticadas al valorar el desempeño. La valoración es el factor de evaluación que utiliza el gerente de

talento humano que busca determinar de qué manera se podría comparar el desempeño de cada colaborador con ciertos estándares de objetivos. (p.359)

Robbins (2004), el fundamento principal de la psicología del desempeño laboral, es la proposición de objetivos, donde este se activa al comportamiento y mejora el desempeño laboral, dado que este ayuda a los seres humanos a mentalizar sus fuerzas sobre objetivos y metas que son complicados.

Palaci (2007) hay muchos factores que influyen en el desempeño laboral, estos se encuentran ligados entre si ya que pueden generar un mínimo o elevado desempeño laboral. Dichos factores son: a. Compensación monetarias y no monetarias; b. Complacido en referencias con las actividades dadas; c. Habilidades, aptitudes al desarrollar las actividades dadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los colaboradores; e. Elementos motivacionales y conductuales de la persona; f. Clima organizacional; g. Cultura empresarial; h. Expectativas de los colaboradores. (p.237)

### **Definición de términos básicos**

**Remuneración:** Retribución económica que recibe una persona por realizar un determinado servicio.

**Incentivo:** Es estímulo que genera que una persona sea inducida a actuar de alguna manera ya que es una recompensa.

**Comunicación:** Es compartir la información entre seres humanos al grado de lograr una comunicación fluida y efectiva entre todos los colaboradores haciendo de esta una herramienta útil para transmitir mensajes que ayudan al desempeño convirtiéndose la empresa en una organización social.

**Capacitación:** actividades didácticas realizadas en una empresa a fin de ampliar los conocimientos de sus colaboradores para aumentar su productividad.

**Desempeño Laboral:** Se evalúa el rendimiento total del trabajador; en otras palabras, su contribución total a la empresa; y en último término, justifica su existencia en la organización. (Werther yKeith, 2008, p 302)



**Estrategia:** Es el desplazamiento de todos los recursos disponibles de la empresa en forma global, con el objetivo globales de alcanzar a largo plazo. Una estrategia define varias tácticas. (Chiavenato, 2006 p 216)

**Puntualidad:** Conducta humana por la cual las personas llega a tiempo a un determinado lugar a cumplir con sus responsabilidades.

**Motivación:** Mediante el cual los esfuerzos de un ser humano se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. (Robbins y Coulter, 2010, p 341)

**Objetivo:** Estos hacen referencia a resultados futuros que se desea conseguir. Asimismo, son las metas seleccionadas que un individuo anhela conseguir en un determinado tiempo y recursos.

**Organización:** Es un grupo de individuos organizadas para formar una empresa en beneficio propio o de terceros, las organizaciones tienen un fin determinado.

**Reconocimiento del trabajo:** Es una herramienta importante dentro de las instituciones, la atención personal, mostrar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho. (Robbins, 1996)

**Responsabilidad:** es el grado de autoridad de responsabilidad asumida por una persona que desempeña la tarea o actividad para la que fue designad. (Chiavenato, 2006, p 135)

**Trabajo en equipo:** Grupos de personas al cual los miembros laboran arduamente en un determinado objetivo específico común, empleando su responsabilidad individual, sinergia positiva y mutua, así como habilidades complementarias, (Robbins y Coulter, 2006, p 556)

#### **1.4. Formulación del Problema.**

¿En qué medida la estrategia de motivación potenciara el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C. Chiclayo -2019?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

##### **Científica**

Este tema de investigación es de relevancia para todas las empresas, ya que se busca maximizar y mejorar el ambiente de trabajo que existen en las organizaciones, tomando en cuenta el recurso más importante que es el humano. Por ello es necesario estudiar las teorías que las respaldan, esta investigación ayudará al conocimiento científico sobre el tema, sobre

todo al emplearse a una nueva población, como los trabajadores del hospital clínico próvida de Chiclayo.

### **Institucional**

El presente trabajo de investigación describió el funcionamiento del Hospital Clínico Provida de Chiclayo - 2019, posteriormente se expondrá la manera como la motivación del colaborador llega a ser un factor fundamental, ya que es muy necesario para potenciar o maximizar el rendimiento laboral del personal de esta institución.

### **Social**

Una buena estrategia de motivación ayudara a mejorar y potenciar el desarrollo de las funciones tanto independiente como en equipo de cada uno de los colaboradores de Clínica Provida. Entre las cuales se puede mencionar las siguientes: rendimiento, bienestar, productividad, etc. Así mismo se justifica metodológicamente ya que este presente trabajo de investigación servirá como referencia de investigación para futuros tema de estudio que tengan relación.

### **1.6. Hipótesis.**

La hipótesis del presente trabajo de investigación es planteada de la siguiente manera.

H<sub>1</sub>: las estrategias de motivaciones ayudaran a potenciar el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C Chiclayo -2019.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivos General**

Proponer estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2019.

#### **1.7.2. Objetivos Específicos**

1. Analizar el grado de motivación de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2019.
2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2019.
3. Diseñar estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2019.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

#### 2.1.1 Tipo de investigación:

**Por el enfoque:** Cuantitativa

Cuantitativa: Porque al diagnosticar las variables de la investigación del tema se evaluó datos numéricos, gráficos y porcentajes.

“La investigación cuantitativa es la cual se recopilan y analizan datos cuantitativos sobre las variables que se está estudiando (Pita & Pértegas , 2002, p. 01)”

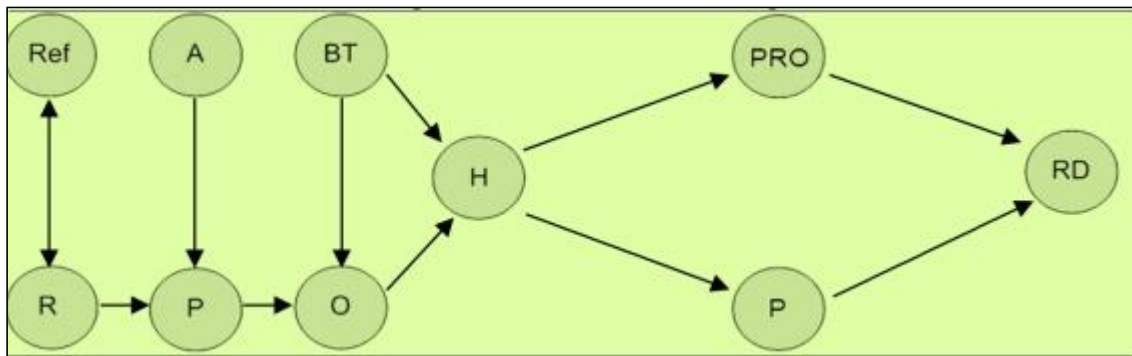
#### 2.1.2. Diseño de la investigación:

**No experimental** – Propositiva y Transversal.

No experimental: Porque solo se observó y describió el material de estudio en su contexto real teniendo en cuenta procesos lógicos. Como se dan las variables en los hechos

Propositiva: Porque se diseñó una propuesta de estrategias de motivación que será exclusivamente dedicado para aumentar el desempeño de los trabajadores de Clínica Provida Chiclayo – que a través del cual se dará solución al problema planteado.

Transversal: Porque mis datos se recolectarán en un solo momento, en un tiempo único, haciendo una sola prueba a nuestro estudio, en el unico momento, y se analizará su incidencia entre las variables. La conceptualización gráfica se muestra a continuación:



## 2.2. Población y muestra.

**Población (N):** Todos los 70 trabajadores en general de las diferentes áreas que existen en el Hospital Clínico Próvida S.A.C Chiclayo 2019.

“La población, en palabras más concisas población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2012, p. 83).”

Dónde:

- R = Realidad inicial
- Ref. = Referencias
- P = Problemática
- A = Antecedentes
- O = Objetivos
- BT = Base teórica
- H = Hipótesis
- P = Prueba
- PRO = Propuesta
- RD = Realidad deseada.

**Muestra (n):** es tomado el muestreo censal dado que como nuestra población es pequeña y para obtener datos más ricos que nos ayuden a solucionar el problema de la empresa se optó tomar a toda la población que está conformada por un número de 70 colaboradores de todas las áreas del Hospitalización del hospital Clínico Próvida S.A.C Chiclayo 2019.

“El muestreo censal es donde todas las unidades de investigación son tomadas por el investigador.

### 2.3. Variables, Operacionalización.

**Tabla 1**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas/ Instrumentos
Independiente Estrategias de Motivación.	Motivación	Remuneración e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La remuneración que percibes se ajusta a las funciones que realizas dentro de la empresa.</li> <li>• Recibes bonificaciones por realizar un buen desempeño.</li> </ul>	Encuesta/ cuestionario. Escala de Likert.
		capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La institución te motiva de alguna manera para potenciar tu desarrollo en tu puesto laboral.</li> <li>• Te siento altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeño.</li> <li>• La empresa me capacita de forma constante para poder desempeñarme mejor en mi puesto de trabajo.</li> </ul>	- siempre.  - casi siempre.
		reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ud. está satisfecho con los programas de capacitación que brinda su área.</li> <li>• Existen reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado en la institución.</li> </ul>	- A veces.
		Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorios.</li> <li>• La empresa te suministra de material necesario para hacer tu trabajo.</li> <li>• En tu área de trabajo hay un buen clima laboral que te ayuda a cumplir con tu tarea.</li> <li>• Mi ambiente de trabajo es el adecuado para poder desempeñar mis tareas.</li> </ul>	- casi nunca.  - nunca.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas/ Instrumentos
Dependiente Desempeño Laboral	Experiencia en mi puesto de trabajo	Experiencia en mi trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de servicio en la empresa.</li> </ul>	Encuesta/ cuestionario. Escala de Likert.
		Nivel de estudio alcanzados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de instrucción alcanzado.</li> </ul>	
	Responsabilidad y eficiencia laboral	Asistencial y puntualidad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llego de forma puntual todos los días al trabajo.</li> </ul>	- siempre.
		Objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifico mis actividades para lograr los objetivos propuestos.</li> </ul>	- casi siempre.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Te establecen metas dentro de la organización con relación a tus funciones.</li> </ul>	- A veces.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ud. cumple con las tareas asignadas.</li> <li>• Ud. cumple con las metas encomendadas dentro del cronograma establecido por mi jefe inmediato.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de conocimientos técnicos que posee le permite su desenvolvimiento en su trabajo.</li> </ul>	- casi nunca.
		Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usted contribuye habitualmente con sugerencias para desarrollar de manera eficiente su trabajo.</li> <li>• Tu jefe te asesora cuando requieres ayuda sobre tu trabajo.</li> </ul>	- nunca.
Cooperación entre compañeros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay cooperación, ayuda, respeto, tolerancia en tu área de trabajo.</li> </ul>			

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

**Técnica:** La encuesta:

Se realizó a través de un cuestionario de 22 preguntas formuladas con las variables de estudio basado en la escala de Likert, que se aplicó 70 trabajadores que es la totalidad de empleados, conforme la muestra obtenida del Hospital Clínico Próvida S.A.C Chiclayo - 2019.

**Instrumentos de recolección de datos:** El cuestionario:

Se realizó un balotaría de 22 preguntas determinadas para ambas variables de estudio, que nos ayuden a tener información acerca del tema de investigación, Las preguntas fueron elaboradas para medir las variables en estudio, dicho cuestionario de preguntas se aplicara a nuestra muestra que son la totalidad de trabajadores del Hospital Clínico Próvida S.A.C Chiclayo - 2019.

Según Garcia (2002), nos dice en su libro titulado “Recomendación metodologicas para redactar un cuestionario” nos describe que es una encuesta y un cuestionario.

**La encuesta:** es un método que se desarrolla a través de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos.

**El cuestionario:** es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. Permite la recolección de datos a partir de las fuentes primarias.

### **Validez**

Para validar nuestra guía de preguntas en la encuesta se recurrirá a los profesionales competentes que conocen del tema de estudio y que tienen conocimiento en temas de investigación.



## **Confiabilidad**

Confió que este cuestionario nos ayudara a recolectar datos fiables y de mucha importancia para poder decir que nuestra hipótesis propuesta está en lo correcto y que al tener estrategias motivaciones si se potenciara el desempeño de los trabajadores de Clínica Próvida.

### **2.5. Procedimientos de análisis de datos.**

Para poder obtener los datos necesarios se aplicó una encuesta a los trabajadores que laboran en el Hospital Clínico Provida S.A.C Chiclayo con la finalidad de tener información valiosa que nos ayuden a conocer más sobre el tema de estudio.

Análisis documental: Se empleó como técnica para la recolección de datos las tablas y gráficos en donde se almacenaron la información obtenida para ser procesada mediante Excel.

Dulzaides & Molina (2004), el análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación.

### **2.6. Criterios éticos**

En este trabajo de investigación se citó y se respetaron los derechos del autor, así como también se respetan la privacidad de las personas que responderán al cuestionario de preguntas que responderán.

No se plagieron textos, de lo contrario constituiría: Delitos contra los derechos Intelectuales, escrito en el libro II Título VII Capítulo I del Nuevo Código Penal, artículos 216-219.

Diaz Perez (2011) La ética es una reflexión de la moral por que investiga lo que es específico del comportamiento moral y crea un estudio lógico sobre las teorías que establezcan y justifiquen las pautas que dirigen dicho comportamiento.

## **2.7. Criterios de Rigor científico.**

En el presente trabajo de investigación, se siguió a cabalidad las normas y políticas de la universidad, así como también el estilo internación APA con la que cuenta la universidad, respetando siempre el proceso de investigación, así como se respeta el derecho de autor.

Noreña (2012) El rigor es un concepto transversal en el desarrollo de un proyecto de investigación y permite valorar la aplicación escrupulosa y científica de los métodos de investigación y las técnicas de análisis para la obtención y procedimiento de los datos.

### **III. RESULTADOS**

#### **3.1. Resultados en Tablas y Figuras**

Los resultados que se obtuvieron producto de la aplicación de la encuesta que se realizó a los trabajadores de Clínica Provida se expresan en tablas y gráficos para tener resultados mucho más concisos.

#### **3.1.2 Análisis del grado de motivación de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo.**

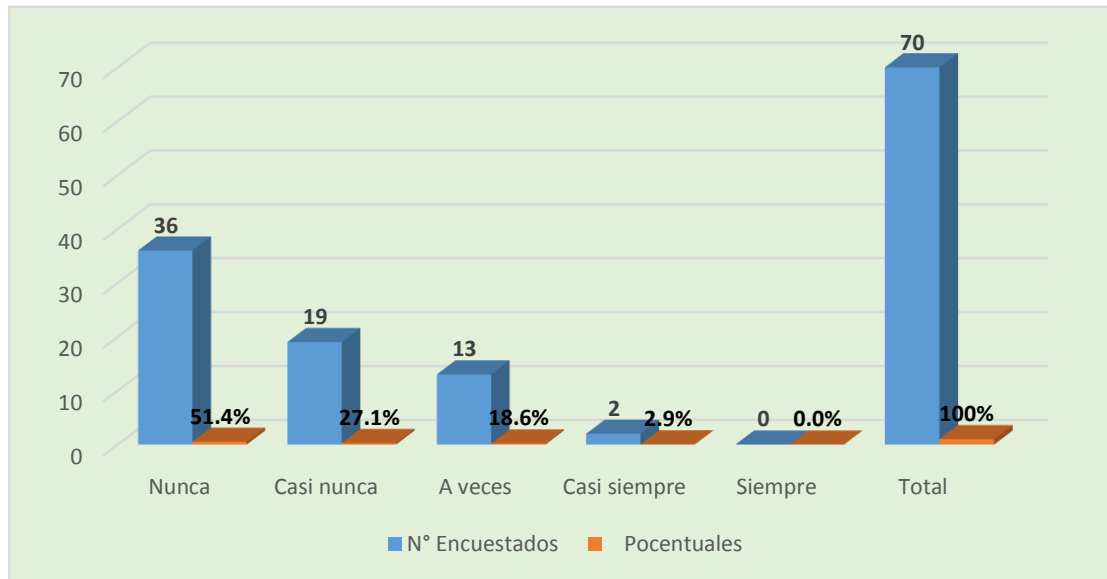
**Dimensión: Motivación (Remuneración e Incentivos).**

La remuneración que percibes se ajusta a las funciones que realizas dentro de la empresa.

**Tabla 02.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	36	51.4%
Casi nunca	19	27.1%
A veces	13	18.6%
Casi siempre	2	2.9%
Siempre	0	0.0%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 01:** Se puede apreciar los resultados tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se determinó que el 51.4% de los encuestados indican que nunca su remuneración se ajusta a sus funciones, un 27.1% casi nunca, mientras una parte del 18.6% de los encuestados señalan que a veces su pago se ajusta a sus funciones y un 2.9% nos dice que casi siempre.

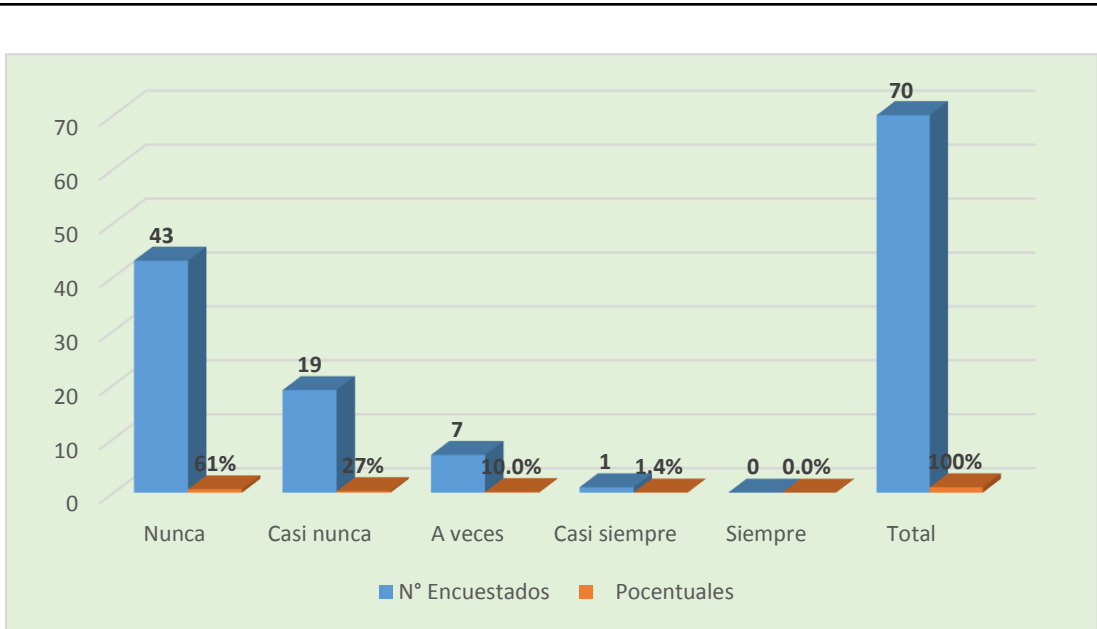
*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019.*

Recibes bonificaciones por realizar un buen desempeño laboral.

**Tabla 03**

	Nº Encuestados	Porcentuales
Nunca	43	61%
Casi nunca	19	27%
A veces	7	10.0%
Casi Siempre	1	1.4%
Siempre	0	0.0%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 02:** Podemos apreciar los resultados tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se determinó que el 61% de los encuestados indican que nunca reciben bonificaciones, un 27% afirma que casi nunca, mientras una parte del 10% de los encuestados señalan que a veces reciben bonificaciones y una mínima parte del 1.4% nos dice que casi siempre.

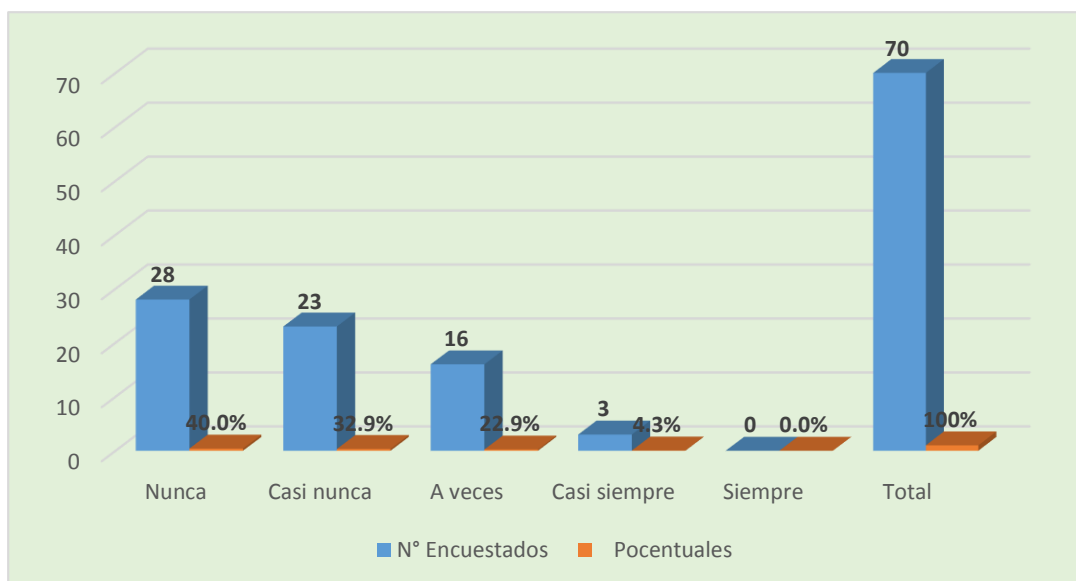
*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

La institución te motiva de alguna manera para potenciar tu desarrollo en tu puesto laboral.

**Tabla 04.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	28	40.0%
Casi nunca	23	32.9%
A veces	16	22.9%
Casi Siempre	3	4.3%
Siempre	0	0.0%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 03:** Se aprecia los resultados obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se determinó que el 40% de los encuestados indican que la institución nunca los motiva de alguna manera para potenciar tu desarrollo en tu puesto laboral, un 32.9% afirma que casi nunca, mientras una parte del 22.9% de los encuestados señalan que solo a veces reciben motivación que ayuda a potenciar su desarrollo laboral y una mínima parte del 4.3% nos dice que casi siempre.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

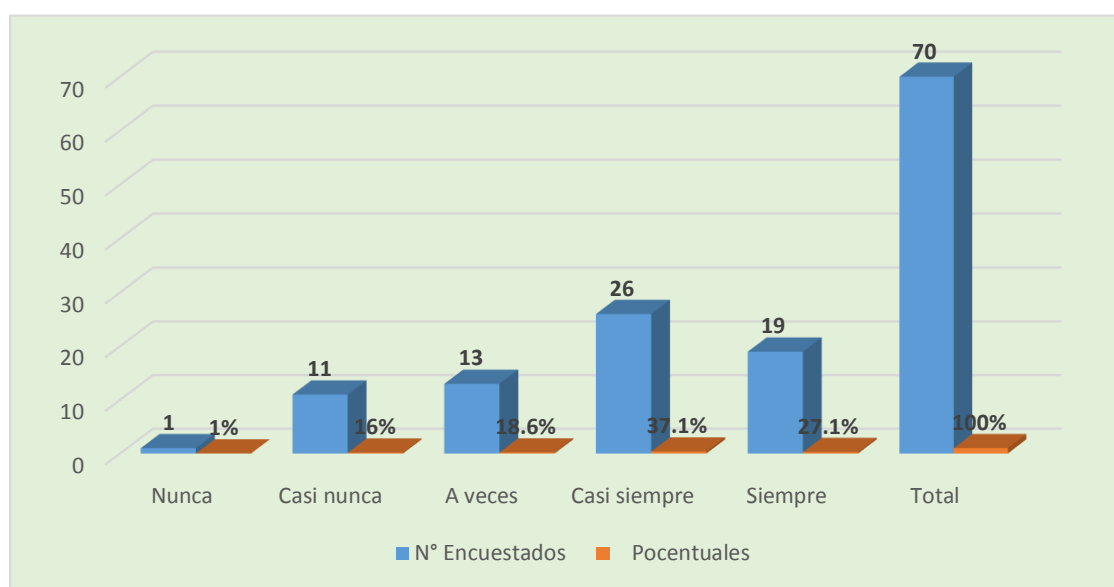
### (Capacitaciones)

Te sientes altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeño.

**Tabla 05.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	1	1%
Casi nunca	11	16%
A veces	13	18.6%
Casi siempre	26	37.1%
Siempre	19	27.1%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 04:** Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se evidencia que el 37.1% de los encuestados indican que casi siempre se sientes altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeñan, un 27.1% afirma que siempre, mientras una parte del 18.6% de los encuestados señalan que solo a veces se sientes altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeñan y un 16% nos dicen que casi nunca mientras una mínima parte del 1% nos dice que nunca.

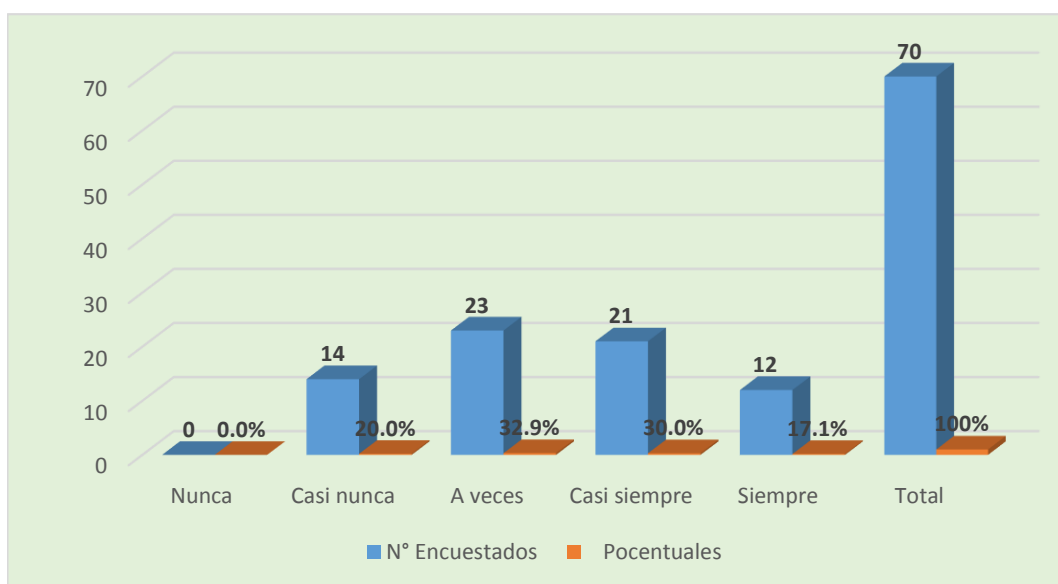
*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

Ud. está satisfecho con los programas de capacitación que brinda su área.

**Tabla 06.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	14	20.0%
A veces	23	32.9%
Casi Siempre	21	30.0%
Siempre	12	17.1%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 05:** Se puede apreciar los resultados obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se evidencia que el 32.9% de los encuestados indican que a veces están satisfechos con los programas de capacitación que brinda su área, un 30% afirma que casi siempre están satisfechos, mientras una parte del 20% de los encuestados señalan que casi nunca están satisfechos con los programas de capacitación que brinda su área y una parte del 17.1% que siempre están satisfechos.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019.*

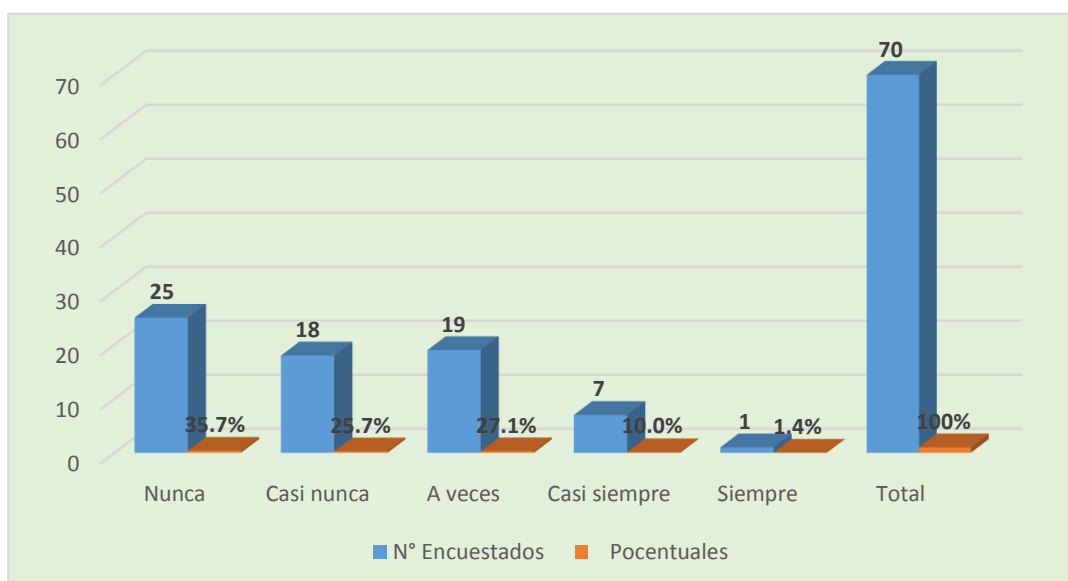


La empresa me capacita de forma constante para poder desempeñarme mejor en mi puesto de trabajo.

**Tabla 07.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	25	35.7%
Casi nunca	18	25.7%
A veces	19	27.1%
Casi Siempre	7	10.0%
Siempre	1	1.4%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 06:** Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se evidencia que el 35.7% de los encuestados indican que nunca la empresa les capacita de forma constante para poder desempeñarse mejor en su puesto de trabajo, un 27.1% afirma que a veces la empresa los capacita, mientras una parte del 25.7% de los encuestados señalan que casi nunca la empresa les capacita de forma constante y un 10% nos dicen que casi siempre mientras una mínima parte del 1.4% nos dice que siempre.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019.*

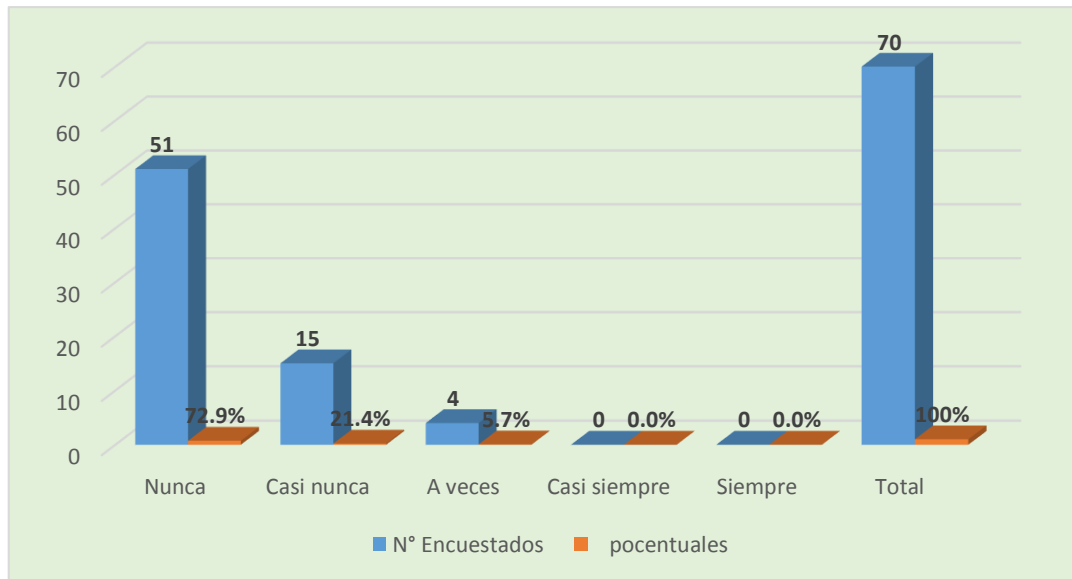
**(Reconocimientos)**

Existen reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado en la institución.

**Tabla 08.**

	N° Encuestados	porcentuales
Nunca	51	72.9%
Casi nunca	15	21.4%
A veces	4	5.7%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 07 :** Se aprecia los resultados obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se determinó que el 72.9% de los encuestados indican que la institución nunca les da reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado, un 21.4% afirma que casi nunca, mientras una parte del 5.7% de los encuestados señalan que solo a veces reciben reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado.

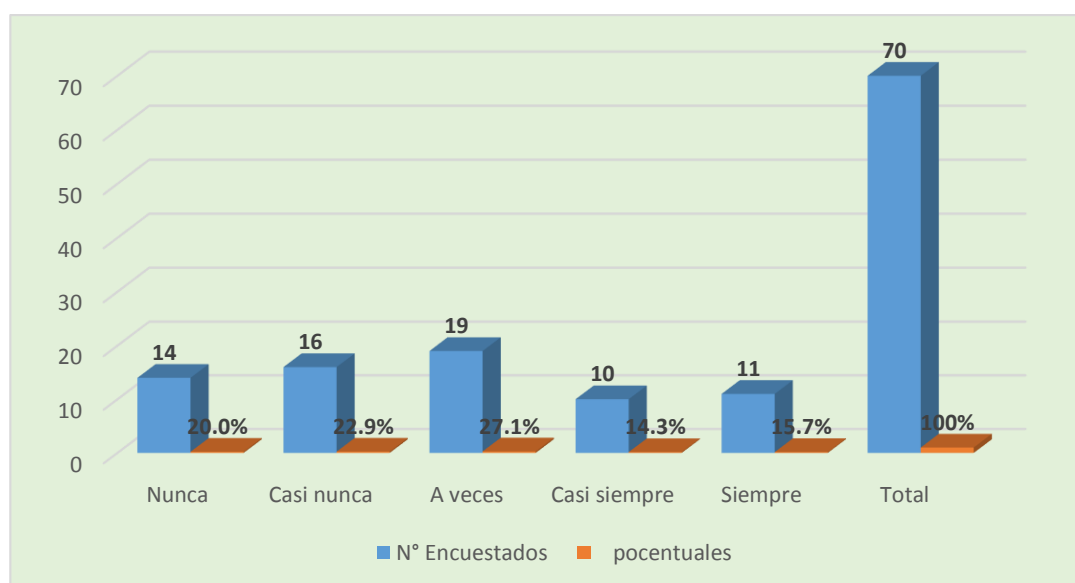
*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.

**Tabla 9.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	14	20.0%
Casi nunca	16	22.9%
A veces	19	27.1%
Casi Siempre	10	14.3%
Siempre	11	15.7%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 08 :** Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se evidencia que el 27.1% de los encuestados indican que a veces las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias, un 22.9% afirma que casi nunca sus beneficios son satisfactorios, mientras una parte del 20% de los encuestados señalan que nunca y un 14.3% nos dicen que casi siempre mientras y una parte del 15.7% nos dice que siempre las condiciones laborales son satisfactorias.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

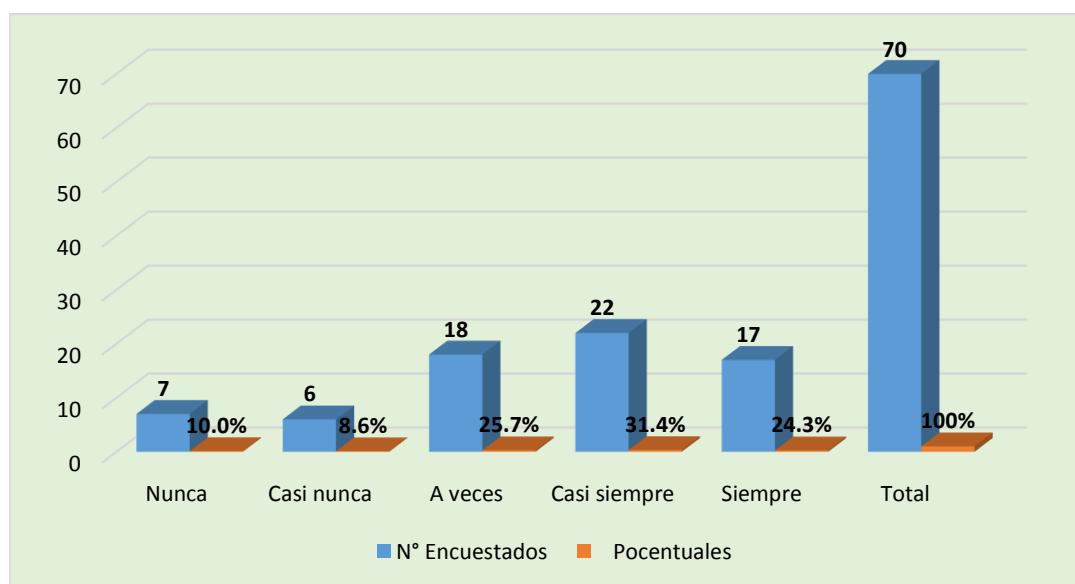
### (Condiciones Laborales)

La empresa te suministra de material necesario para hacer tu trabajo.

**Tabla 10.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	7	10.0%
Casi nunca	6	8.6%
A veces	18	25.7%
Casi siempre	22	31.4%
Siempre	17	24.3%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 09** :Se aprecia los resultados obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se determinó que el 31.4% de los encuestados indican que casi siempre la empresa suministra de material, un 25.7% afirma que a veces, mientras una parte del 24.3% de los encuestados señalan que siempre se les suministra de material necesario para sus labores y un 10% manifiesta que nunca, una mínima parte del 8.6% nos dice que casi nunca se les suministra de material.

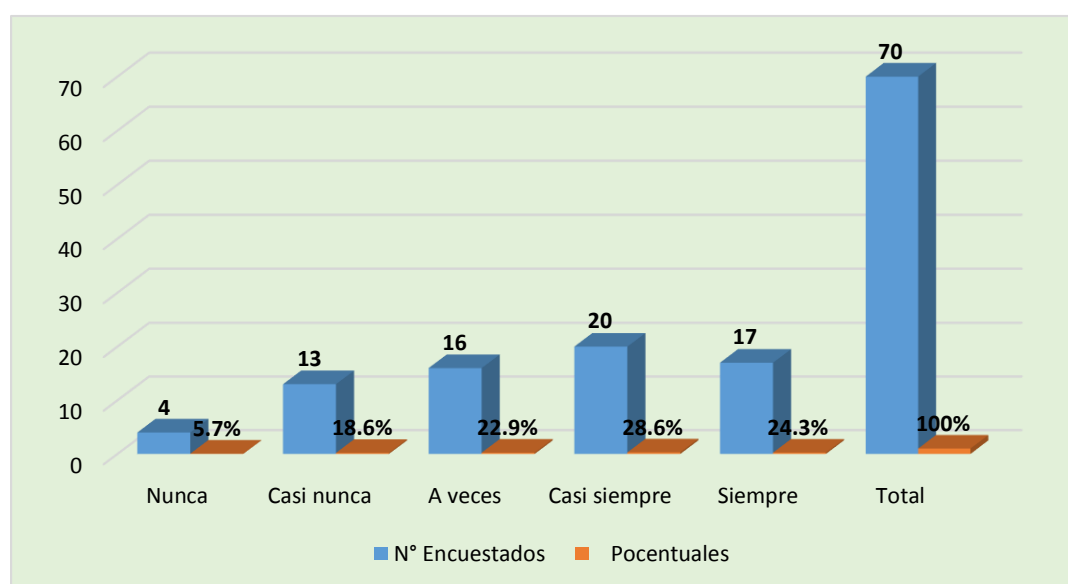
*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

En tu área de trabajo hay un buen clima laboral que te ayuda a cumplir con tu tarea.

**Tabla 11.**

	Nº Encuestados	Porcentuales
Nunca	4	5.7%
Casi nunca	13	18.6%
A veces	16	22.9%
Casi Siempre	20	28.6%
Siempre	17	24.3%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 10 :** Se aprecia los resultados obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se determinó que el 28.6% de los encuestados indican que en su área de trabajo casi siempre hay un buen clima laboral que les ayuda a cumplir con sus tareas, un 24.3% afirma que siempre, mientras una parte del 22.9% de los encuestados señalan que a veces en su área de trabajo hay un buen clima laboral que les ayuda a cumplir con tu tarea y un 18.6% manifiesta que casi nunca hay un buen clima, una mínima parte del 5.7% nos dice que nunca.

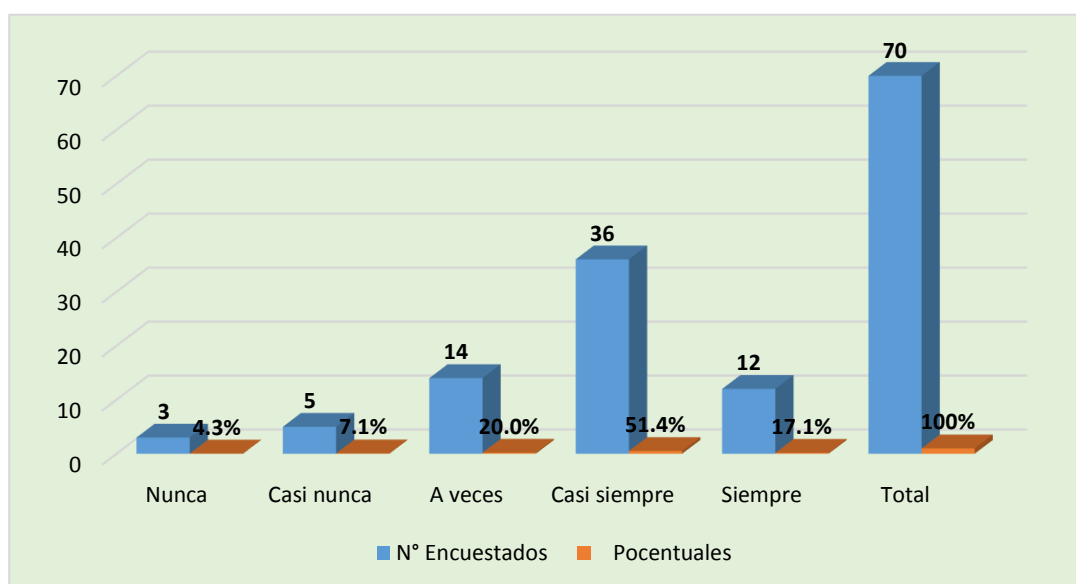
*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

Mi ambiente de trabajo es el adecuado para poder desempeñar mis tareas.

**Tabla 12.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	3	4.3%
Casi nunca	5	7.1%
A veces	14	20.0%
Casi Siempre	36	51.4%
Siempre	12	17.1%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 11** :Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se determina que el 51.4% de los encuestados indican que casi siempre el ambiente de trabajo es el adecuado, un 20% afirma que a veces, mientras una parte del 17.1% de los encuestados señalan que siempre su ambiente de trabajo es el adecuado para cumplir sus funciones y un 7.1% nos dicen que casi nunca, mientras una mínima parte del 4.3% nos dice que nunca su ambiente de trabajo es el adecuado para que se puedan desempeñar sus tareas.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

### 3.1.3. Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2019.

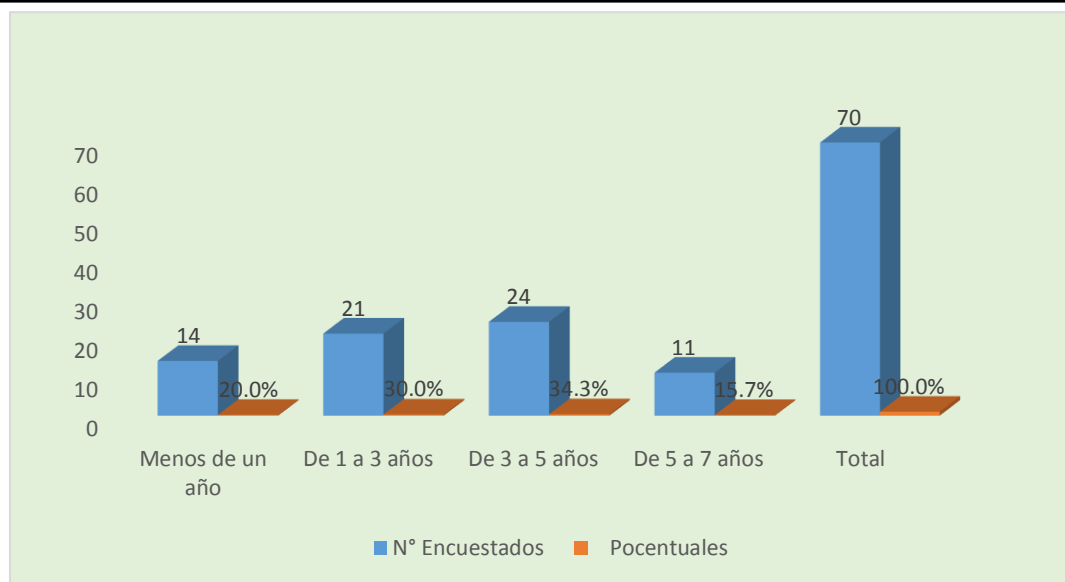
#### Formación y desarrollo profesional - (Experiencia en el área)

Tiempo de servicio en la Institución.

**Tabla 13.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Menos de un año	14	20.0%
De 1 a 3 años	21	30.0%
De 3 a 5 años	24	34.3%
De 5 a 7 años	11	15.7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 12:** Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se determina que el 34.3% de los encuestados indican que tiene de 03 a 05 años de servicio en la institución, un 30% manifiesta que está en la empresa entre 01 a 03 años, mientras el 20% señala que lleva menos de un año en la institución y una mínima parte de los encuestados con el 15.7% tiene entre 05 a 07 años.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

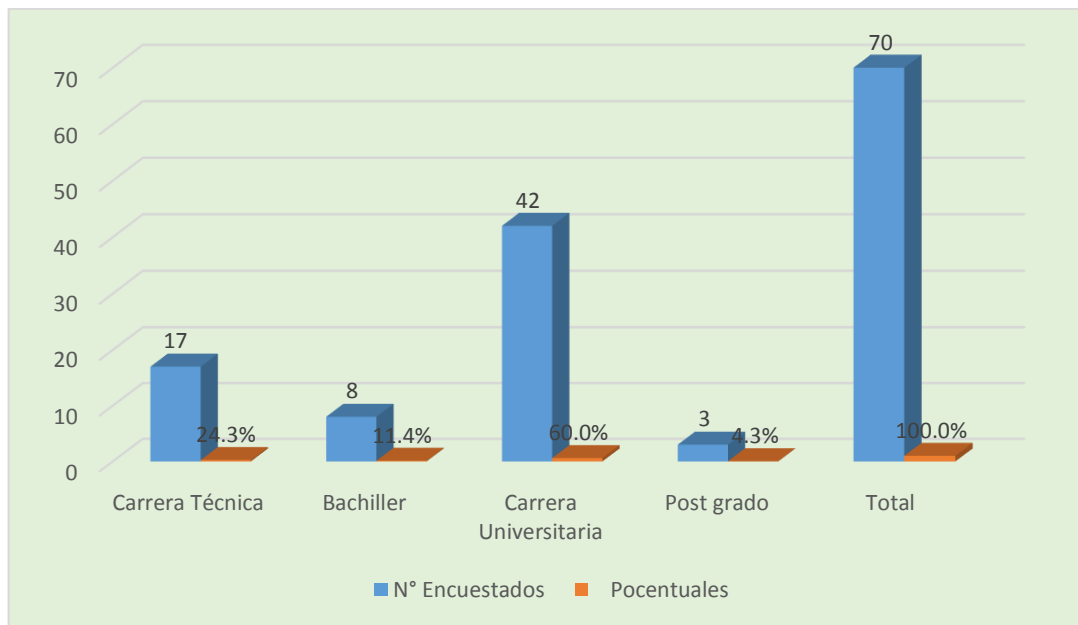
**(Nivel alcanzado)**

Nivel de estudios alcanzados.

**Tabla 14.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Carrera Técnica	17	24.3%
Bachiller	8	11.4%
Carrera Universitaria	42	60.0%
Post grado	3	4.3%
Total	70	100.0%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 13:** Se aprecia los resultados obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se determinó que el 60% de los encuestados nos indican que cuentan con una carrera universitaria, un 24.3% señalan que estudiaron una carrera técnica, mientras un 11.4% nos dicen que aún tiene el grado de bachiller y solo una mínima parte del 4.3% manifiestan que tiene post grado.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



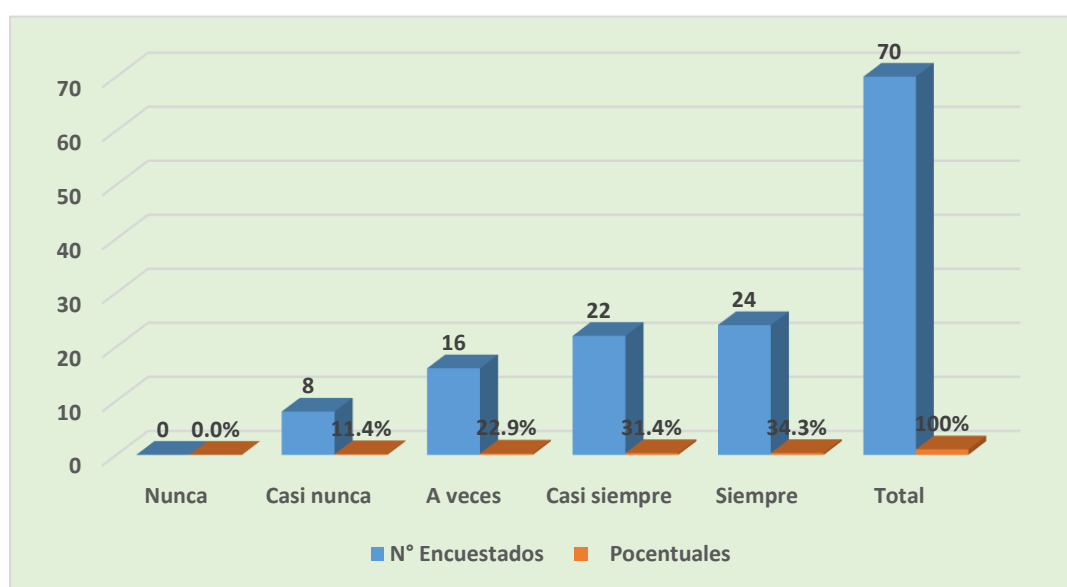
### Responsabilidad - (Asistencia y puntualidad, objetivos y metas)

Llego de forma puntual todos los días al trabajo.

**Tabla 15.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	8	11.4%
A veces	16	22.9%
Casi Siempre	22	31.4%
Siempre	24	34.3%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 14:** Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se determina que el 34.3% de los encuestados indican que siempre llegan de forma puntual todos los días al trabajo, un 31.4% afirma que a casi siempre, mientras una parte del 22.9% de los encuestados señalan que a veces llegan de forma puntual a su trabajo y un 11.4% nos dicen que casi nunca llegan de forma puntual al trabajo.

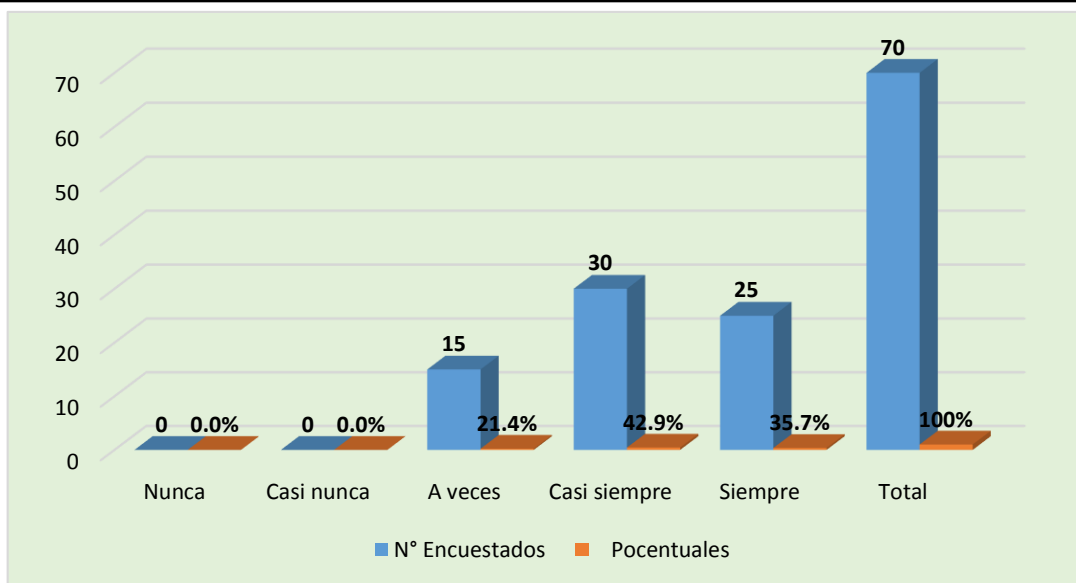
*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

Planifico mis actividades para lograr los objetivos propuestos.

**Tabla 16.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	15	21.4%
Casi Siempre	30	42.9%
Siempre	25	35.7%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 15** :Se aprecia los resultados obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se determinó que el 42.9% de los encuestados indican que casi siempre planifican sus actividades para lograr los objetivos propuestos, un 35.7% afirma que siempre planifica sus actividades, mientras una parte del 21.4% de los encuestados señalan que solo a veces planifican sus actividades para lograr los objetivos propuestos.

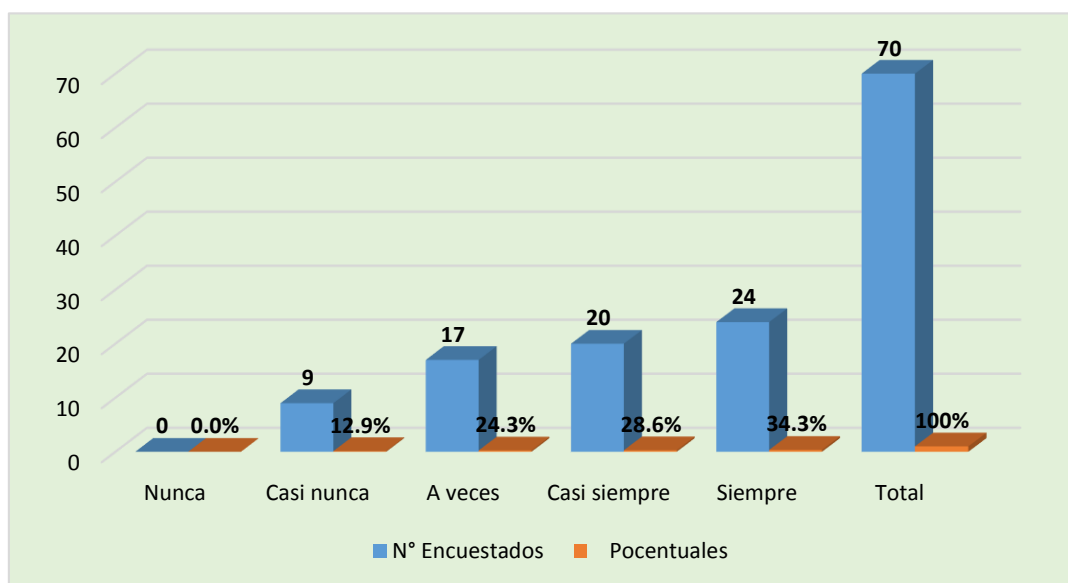
*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

Te establecen metas dentro de la organización con relación a tus funciones.

**Tabla 17.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	9	12.9%
A veces	17	24.3%
Casi Siempre	20	28.6%
Siempre	24	34.3%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 16:** Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se evidencia que el 34.3% de los encuestados indican que siempre les establecen metas dentro de la organización con relación a tus funciones, un 28.6% afirma que casi siempre, mientras una parte del 24.3% de los encuestados señalan que a veces y un 12.9% nos dicen que casi nunca les establecen metas dentro de la organización.

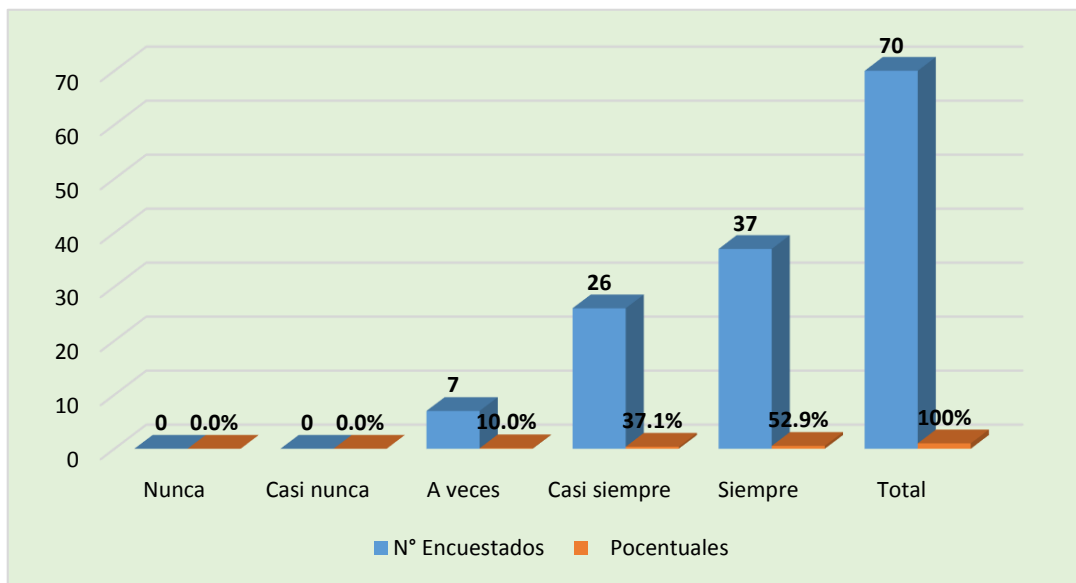
*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

Ud. cumple con las tareas asignadas.

**Tabla 18.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	7	10.0%
Casi Siempre	26	37.1%
Siempre	37	52.9%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 17:** Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se evidencia que el 52.9% de los encuestados indican que siempre cumplen con las tareas asignadas, un 37.1% afirma que casi siempre, mientras una parte del 10% de los encuestados señalan que a veces cumple con las tareas asignadas.

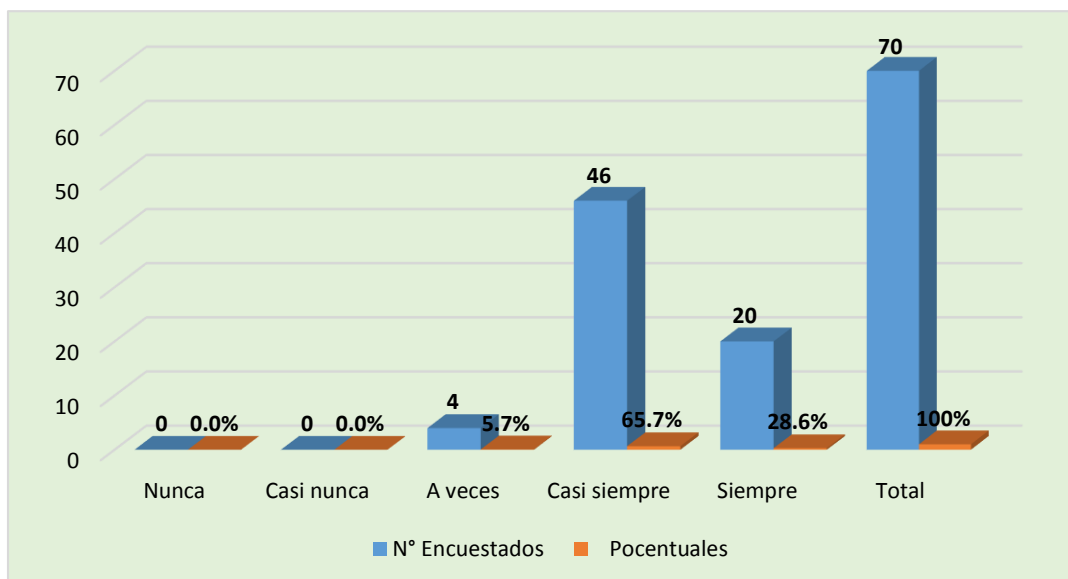
*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

Ud. cumple con las metas encomendadas dentro del cronograma establecido por mi jefe inmediato.

**Tabla 19.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	4	5.7%
Casi Siempre	46	65.7%
Siempre	20	28.6%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 18:** Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se evidencia que el 65.7% de los encuestados indican que casi siempre cumplen con las metas encomendadas dentro del cronograma establecido por su jefe inmediato, un 28.6% afirma que siempre, mientras una parte del 5.7% de los encuestados señalan que a veces cumplen con las metas encomendadas dentro del cronograma establecido por su jefe inmediato.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

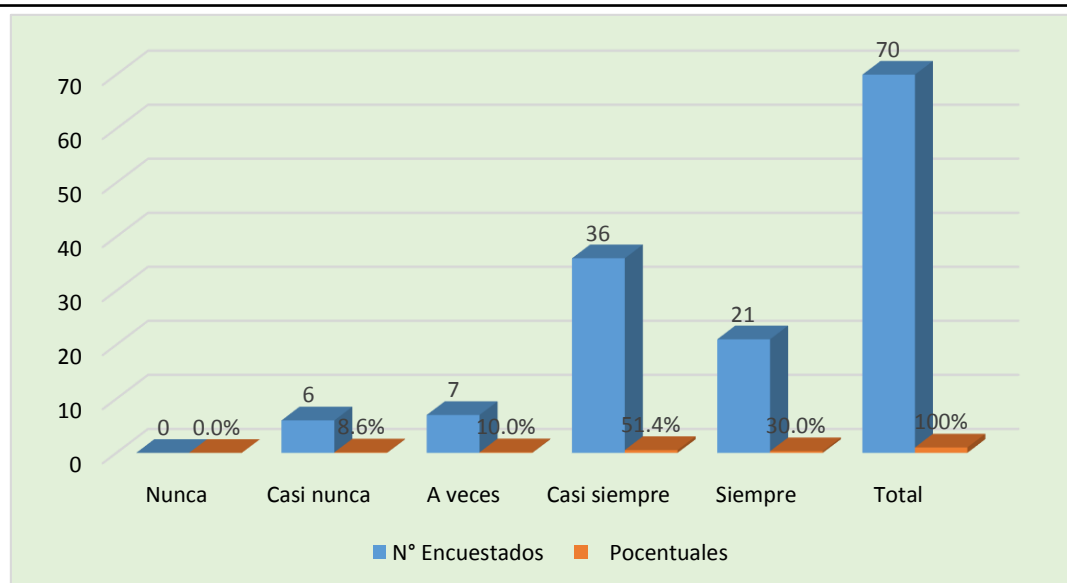
## Conocimientos técnicos

El nivel de conocimientos técnicos que posee le permite su desenvolvimiento en su trabajo.

**Tabla 20.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	6	8.6%
A veces	7	10.0%
Casi siempre	36	51.4%
siempre	21	30.0%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 19:** Se aprecia los resultados obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados se obtuvieron los siguientes datos que el 51.4% de los encuestados indican que casi siempre el nivel de conocimientos técnicos que poseen les permiten su desenvolvimiento en su trabajo, un 30% afirma que siempre, mientras una parte del 10% de los encuestados señalan que solo a veces y una mínima parte del 8.6% nos dice que casi nunca el nivel de conocimientos técnicos que posee le permite su desenvolvimiento en su trabajo.

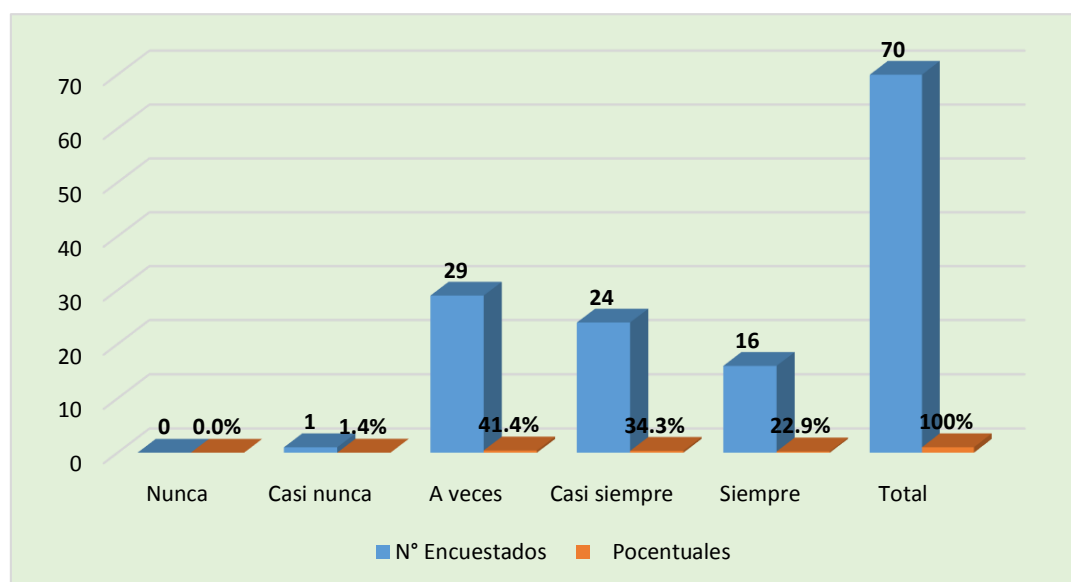
*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

Usted contribuye habitualmente con sugerencias para desarrollar de manera eficiente su trabajo.

**Tabla 21.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	1.4%
A veces	29	41.4%
Casi Siempre	24	34.3%
Siempre	16	22.9%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 20:** Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se evidencia que el 41.4% de los encuestados indican que a veces contribuyen con sugerencias para desarrollar de manera eficiente su trabajo, un 34.3% afirma que casi siempre, mientras una parte del 22.9% de los encuestados señalan que siempre contribuyen con sugerencias para mejorar su trabajo y un 1.4% dicen que casi nunca.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

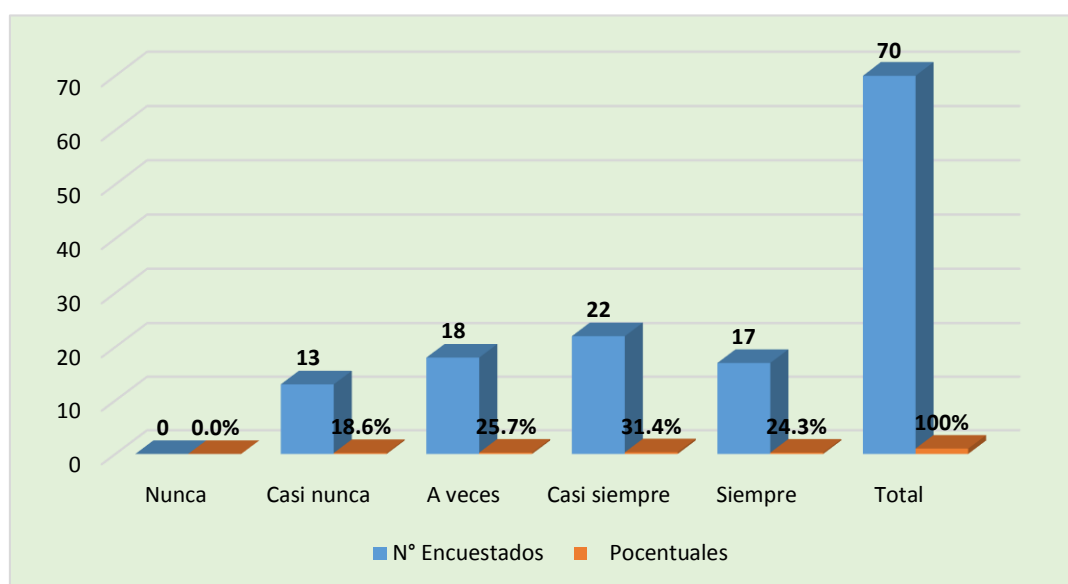
## Trabajo en equipo - Cooperación entre compañeros

Tu jefe te asesora cuando requieres ayuda sobre tu trabajo.

**Tabla 22.**

	N° Encuestados	Porcentuales
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	13	18.6%
A veces	18	25.7%
Casi Siempre	22	31.4%
Siempre	17	24.3%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 21:** Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se evidencia que el 31.4% de los encuestados indican que casi siempre su jefe le asesora cuando requieres ayuda sobre su trabajo, un 25.7% afirma que a veces, mientras una parte del 24.3% de los encuestados señalan que siempre su jefe les asesora cuando requieren ayuda y un 18.3% nos dicen que casi nunca su jefe le asesora cuando requieres ayuda sobre su trabajo.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

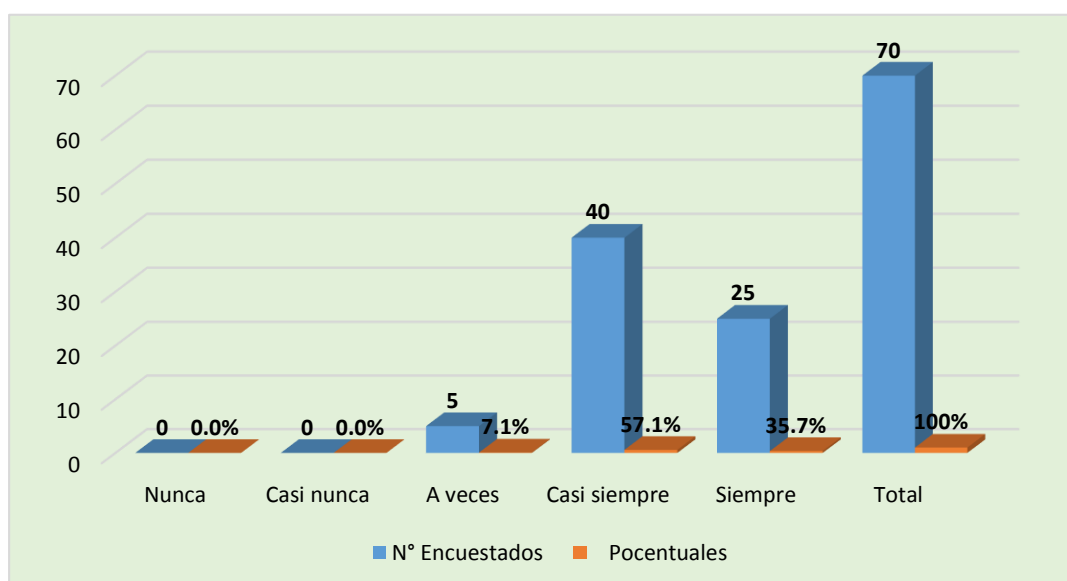


Hay cooperación, ayuda, respeto y tolerancia en tu área de trabajo.

**Tabla 23.**

	Nº Encuestados	Porcentuales
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	5	7.1%
Casi Siempre	40	57.1%
Siempre	25	35.7%
Total	70	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*



**Figura 22:** Se puede apreciar los datos obtenidos tanto en porcentajes como en números de encuestados donde se obtuvieron los siguientes datos por lo que se evidencia que el 57.1% de los encuestados indican que casi siempre hay cooperación, ayuda, respeto y tolerancia en tu área de trabajo, un 35.7% afirma que siempre, mientras una parte del 7.1% de los encuestados señalan que solo a veces hay cooperación, ayuda, respeto y tolerancia en tu área de trabajo.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Clínica Provida SAC 2019*

### 3.2. Discusión de resultados

En función al trabajo realizado se puede evidenciar claramente en los resultados obtenidos en la realización de nuestra encuesta que nos muestra el nivel de satisfacción como también el desempeño laboral en la que se encuentran los trabajadores de Clínica Próvida.

[La evaluación de ambas variables nos mostró datos relevantes que permitirán establecer con una mayor claridad las falencias motivacionales del personal y utilizarlos para diseñar estrategias motivacionales que permitan hacer frente a dichas debilidades y así mejorar su desempeño de los colaboradores dato que lo confirma Chiavenato (2001) nos da un panorama mas claro en el contenido de su libro “titulado administracion de recursos humanos” en el cual explica de una forma mas consisa la relevancia que tiene la motivacion, ya que en una organización siempre se busca obtener una excelente motivación, un ambiente de motivación contribuye a forjar relaciones satisfarías de entusiasmo, interés, cooperación, etc. Por otro lado si tenemos una motivación precaria, ya sea por desmotivación o como también por no tener un clima propicio que ayude a la satisfacción de las necesidades de nuestros colaboradores, el buen ambiente organizacional puede llegar a deteriorarse y por ende surgen múltiples grados de desinterés, descontento, depresión, apatía etc., esto puede llegarse a convertirse hasta en estados de agresividad, descontento, agitación etc., estos actos o situaciones hacen que los colaboradores caigan en conflicto abierto en contra la organización para la que trabajan esto es como por ejemplo (casos de huelgas, paralizaciones, marchas etc.). (p.70)

En la variable motivación, en el indicador remuneraciones e incentivos los encuestados señalan en su gran mayoría el 51.4% de los encuestados indican que nunca su remuneración se ajusta a sus funciones, un 27.1% casi nunca, mientras una parte del 18.6% de los encuestados señalan que a veces su pago se ajusta a sus funciones y un 2.9% nos dice que casi siempre. También con respecto a bonificaciones se obtuvieron los siguientes datos, el 61% de los encuestados indican que nunca reciben bonificaciones, un 27% afirma que casi nunca, mientras una parte del 10% de los encuestados señalan que a veces reciben bonificaciones y una mínima parte del 1.4% nos dice que casi siempre. Por lo que la gran mayoría de colaboradores se sienten descontentos y desmotivados.

Con respecto al indicador capacitaciones, se obtuvo los siguientes datos un 37.1% de los encuestados indican que casi siempre se sientes altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeñan, un 27.1% afirma que siempre, mientras una parte del 18.6% de los encuestados señalan que solo a veces se sientes altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeñan y un 16% nos dicen que casi nunca mientras una mínima parte del 1% nos dice que nunca.

Con respecto al indicador reconocimientos, se obtuvo una valoración negativa ya que los siguientes datos muestran el 72.9% de los encuestados indican que la institución nunca se les da reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado, un 21.4% afirma que casi nunca, mientras una parte del 5.7% de los encuestados señalan que solo a veces reciben reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado. También con la misma variable tenemos que 27.1% de los encuestados indican que a veces las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias, un 22.9% afirma que casi nunca sus beneficios son satisfactorios, mientras una parte del 20% de los encuestados señalan que nunca y un 14.3% nos dicen que casi siempre mientras una parte del 15.7% nos dice que siempre sus condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.

Con respecto al indicador Condiciones Laborales, se obtuvo una valoración positiva que se sustenta con los siguientes datos, donde se determinó que el 31.4% de los encuestados indican que casi siempre la empresa te suministra de material necesario para hacer tu trabajo, un 25.7% afirma que a veces, mientras una parte del 24.3% de los encuestados señalan que siempre se les suministra de material necesario para su trabajo y un 10% manifiesta que nunca, una mínima parte del 8.6% nos dice que casi nunca se les suministra de material. Y en relación al clima laboral se tiene que el 28.6% de los encuestados indican que en su área de trabajo casi siempre hay un buen clima laboral que les ayuda a cumplir con sus tareas, un 24.3% afirma que siempre, mientras una parte del 22.9% de los encuestados señalan que a veces en su área de trabajo hay un buen clima laboral que les ayuda a cumplir con tu tarea y un 18.6% manifiesta que casi nunca hay un buen clima, una mínima parte del 5.7% nos dice que nunca.

Los resultados de cada indicador como se pueden evidenciar existe descontento como es el caso.

Sueldos donde los colaboradores no están suficientemente satisfecho con la remuneración que recibe por parte de la institución, con respecto a las bonificaciones donde se aprecia gran descontento por los trabajadores, con respecto a capacitaciones en su gran mayoría de trabajadores indica que se sienten capacitados para realizar su trabajo, con respecto a reconocimientos que otorga la institución se evidencia un gran porcentaje de trabajadores inconformes ya que no se les reconocen por los logros y objetivos alcanzados, con respecto al indicador condiciones laborales se tiene un panorama más alentador ya que se ha logrado integrar a todos los trabajadores. Por lo antes sustentado líneas arriba podemos mencionados que estos son semejantes a algunos estudios realizados como por ejemplo Montenegro (2016) quien en su estudio llego a la conclusión siguiente: que, para llegar a manejar la actitud y el rendimiento de los trabajadores, la dirección tiene que tener datos referentes a la motivación de sus colaboradores eso nos ayudara para lograr elevar su rendimiento. En el presente estudio, los trabajadores creen que es relevante el factor de capacitación para desarrollar mejor sus labores, una remuneración acorde, reconocimiento por parte de su empleador, también desarrollo concerniente a conocimientos y habilidades y tareas desafiantes. O como también así lo demuestra García, Ochoa, Fernández, Félix, & Campoy (2015) donde concluye determinadamente que “Los factores motivacionales de poder, logro, afiliación, estima y también incentivo económico, juegan un rol importante dado que este pueden motivar para desarrollar conductas positivas, están divididos, distribuidos en los trabajadores de las PyMES de toda nuestra región de Cd. Obregón Sonora” México, por lo que manifestamos podemos ver que esto refleja, un grado positivo de motivación siendo este muy efectiva ya que lo que se busca es poder satisfacer de manera efectiva cada una de las necesidades de los trabajadores si se aplica lo mencionado se puede convertir en una estrategia muy poderosa para estimular una mayor productividad haciéndola mucho más eficiente” (p. 30). Según otra investigación de Lora (2017), nos manifiesta que según la fiabilidad del instrumento de recabación de información utilizando el método Alfa de Conbach, se tomo en cuenta una proporción de 22 preguntas sistematicas, el cual conseguimos un producto del 0,73 teniendo este resultado el autor concluye que el instrumento tomado para la presente es considerablemente confiable.

Como consecuencia de los resultados se pudo deducir que a través de la encuesta que la motivación juega un rol vital para obtener un mejor efecto en la eficacia de las empresas, ya que este puede determinar la manera en que un colaborador percibe su entorno de trabajo como por ejemplo su productividad, su satisfacción y su bienestar. Estas investigaciones citadas en la presente investigación concuerdan que en las empresas hay que motivar a nuestro recurso humano para tener una mayor productividad de los mismos.

En la variable desempeño laboral, en el indicador de responsabilidades (asistencias, puntualidad y objetivos) tenemos datos favorables como se muestran que el 34.3% de los encuestados indican que siempre llegan de forma puntual todos los días al trabajo, un 31.4% afirma que a casi siempre, mientras una parte del 22.9% de los encuestados señalan que a veces llegan de forma puntual a su trabajo y un 11.4% nos dicen que casi nunca llegan de forma puntual al trabajo también obtuvimos los siguientes datos el 52.9% de los encuestados indican que siempre cumplen con las tareas asignadas, un 37.1% afirma que casi siempre, mientras una parte del 10% de los encuestados señalan que a veces cumple con las tareas asignadas.

Con respecto al indicador conocimientos técnicos tenemos, el 41.4% de los encuestados indican que a veces contribuyen con sugerencias para desarrollar de manera eficiente su trabajo, un 34.3% afirma que casi siempre, mientras una parte del 22.9% de los encuestados señalan que siempre contribuyen con sugerencias para mejorar su trabajo y un 1.4% nos dicen que casi nunca.

Con respecto al indicador trabajo en equipo, el 31.4% de los encuestados indican que casi siempre su jefe le asesora cuando requiere ayuda sobre su trabajo, un 25.7% afirma que a veces, mientras una parte del 24.3% de los encuestados señalan que siempre su jefe les asesora cuando requieren ayuda y un 18.3% nos dicen que casi nunca su jefe le asesora cuando requiere ayuda sobre su trabajo.

Dichos datos concuerdan con algunos autores como Acosta, (2018) en su libro y nos deja un análisis concreto sobre el desempeño laboral la cual lo define como una evaluación de virtudes de un trabajador que demuestra sus aptitudes en pleno proceso de desarrollo de sus

funciones en el puesto de labores. También es una evaluación personalizada que consiste en la dedicación que realiza cada trabajador y que esto es un aspecto relevante para conseguir maximizar un desarrollo de desempeño laboral calibrada al nivel de cada colaborador con direccionamiento a lograr el éxito de las metas diarias que nos llevan a cumplir con los objetivos generales, notablemente contribuye a tener un excelente desempeño laboral. Si el encargado de talento humano implementa objetivos específicos para tener mejores resultados en el trabajo, sin duda el colaborador que se sienta comprometido con la empresa pondrá todos sus esfuerzos por conseguirlos siguiendo la política y los procedimientos de la empresa, sin duda esta es la actitud que se necesita para conseguir superar las expectativas de tus jefes y hasta poder lograr un ascenso gracias a tu esfuerzo. (p.01), o también Palaci (2007) hay muchos factores que influyen en el desempeño laboral, estos se encuentran ligados entre sí ya que pueden generar un mínimo o elevado desempeño laboral. Dichos factores son: a. Compensación monetarias y no monetarias; b. Complacido en referencias con las actividades dadas; c. Habilidades, aptitudes al desarrollar las actividades dadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los colaboradores; e. Elementos motivacionales y conductuales de la persona; f. Clima organizacional; g. Cultura empresarial; h. Expectativas de los colaboradores, por lo que se determina que ambas variables están relacionadas para crear una tendencia positiva en la organización. Por lo tanto, podemos afirmar que hay un desempeño laboral aceptable en Hospital Clínico Provida, y que para potenciarlo es necesario pensar en afianzar la motivación laboral que esta baja en la empresa y para eso podemos aplicar las estrategias diseñadas y así conseguir colaboradores mucho más productivos que sientan mucha empatía por la empresa que trabajan y contribuyan a la mejora de estos factores motivaciones.

### **3.3 Aportes**

#### **Estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo.**

Variable: Estrategia de Motivación

Se diseñaron 08 estrategias de motivación para cada pregunta realizada en nuestra encuesta que tenga un porcentaje desalentador en cuanto a la esta variable ya que se evidencia gracias a

nuestros datos obtenidos en la encuesta una motivación baja por lo que a fin revertir de maneja eficaz la desmotivación existente en Clínica Próvida se diseñaron dichas estrategias para así poder potenciar el desempeño laboral y poder elevar la motivación del personal.

Variable: Desempeño Laboral.

Según muestra datos obtenidos producto de la encuesta se evidencia que existe un desempeño laboral aceptable en la empresa, no podemos negar que existe desmotivación por parte de los colaboradores, pero aun así se sienten identificados con la empresa y cuidan su puesto por lo que hace que su desempeño sea aceptable y para potenciarlo se diseñó estrategias de motivación que contribuirán a cumplir con el objetivo.

### **La remuneración que percibes se ajusta a las funciones que realizas dentro de la empresa.**

**Estrategia N° 01:** según encuesta el 51.4% de los encuestados indican que nunca su remuneración se ajusta a sus funciones, por lo cual una estrategia seria hacer un análisis completo de las funciones de cada área a fin de diagnosticar la relevancia de cada puesto de trabajo con el objetivo de aplicar un aumento progresivo de sueldo, según preparación profesional consiguiendo por ende que los empleados permanezcan más tiempo en la empresa y no se tengan que ir por baja remuneración ocasionando estar capacitando a personal sin experiencia.

Esto concuerda con Gonzales, (2018) donde nos dice en una de sus estrategias de motivación personal es brindar incentivos salariales "para que los colaboradores decidan permanecer más tiempo en la organización".

### **Recibes bonificaciones por realizar un buen desempeño laboral.**

**Estrategia N° 02:** según los datos de la encuesta el 61% de los encuestados indican que nunca reciben bonificaciones, la estrategia que se optara será que como compromiso de premiar a un buen trabajador que realiza y cumple con los objetivos se les proporcionara una tarjeta de alimentos a cada trabajador, está también se considera como bonificación y además dicha

bonificación no está considerada como sueldo por lo que la empresa no se perjudicará al contrario tendremos colaboradores más motivados y pagaremos menos impuestos.

**La institución te motiva de alguna manera para potenciar tu desarrollo en tu puesto laboral.**

**Estrategia N° 03:** según nuestra encuesta el 40% de los encuestados indican que la institución nunca les motiva de alguna manera, la estrategia es motivar a los colaboradores de manera intrínseca y extrínseca ya que un personal motivado es mucho más productivo y efectivo.

Celis (2012), en una de sus estrategias nos habla de Reconocimiento del trabajo, incentivos: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo, el primer error sí. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada, sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

**Ud. está satisfecho con los programas de capacitación que brinda su área.**

**Estrategia N° 04:** según nuestra encuesta se evidencia que el 32.9% de los encuestados indican que a veces están satisfechos con los programas de capacitación que brinda su área, por lo que la estrategia es que cada jefe de área realice un análisis de selección de los temas más relevantes que pueden ayudar a mejorar y facilitar las funciones de los trabajadores y que cada capacitación sea dinámica y en horario de trabajo afín a tener mejores resultados.

Celis (2012), visto en Daza (2016) nos dice una de sus estrategias nos habla de La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.



**La empresa me capacita de forma constante para poder desempeñarme mejor en mi puesto de trabajo.**

**Estrategia N° 05:** según nuestra encuesta se evidencia que el 35.7% de los encuestados indican que nunca la empresa les capacita de forma constante, por lo que la estrategia que se aplicara será hacer un plan de capacitación anual con capacitaciones trimestrales que contengan temas innovadores para cada área de trabajo.

Para Gonzales, (2018) en una de sus estrategias, Brindar la posibilidad de crecer profesionalmente, a través de "una capacitación constante, realizada por niveles de complejidad y enfocada hacia cada departamento de la empresa".

**Existen reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado en la institución.**

**Estrategia N° 06:** según nuestra encuesta el 72.9% de los encuestados indican que la institución nunca les da reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado, por lo que la estrategia será, si la empresa no está en condiciones de asumir dicho gasto los reconocimientos también pueden ser de forma intrínseca, como felicitaciones del gerente, recibir diplomas de reconocimientos, elegirlo como trabajador del mes, hacer que se sienta admirado por sus compañeros, darles al trabajador la posibilidad de hacer línea de carrera en la institución, etc.

**¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias?**

**Estrategia N° 07:** según nuestra encuesta el 27.1% de los encuestados indican que a veces las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias, un 22.9% afirma que casi nunca sus beneficios son satisfactorios, mientras una parte del 20% de los encuestados señalan que nunca y un 14.3% nos dicen que casi siempre mientras una parte del 15.7% nos dice que siempre sus condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias. Se aplicaría como estrategia que se contrate a un profesional experto en trabajo que sirva de apoyo para el área de recursos humanos donde este vele por sus derechos laborales del trabajador, así como también por el bienestar de los mismo de esa manera los colaboradores no se sentirán desprotegidos ni mucho menos engañados por la empresa sino al contrario tendrán la asesoría y el apoyo al contratar a este profesional.

**¿En tu área de trabajo hay un buen clima laboral que te ayuda a cumplir con tu tarea?**

**Estrategia N° 08:** según nuestra encuesta el 28.6% de los encuestados indican que en su área de trabajo casi siempre hay un buen clima laboral que les ayuda a cumplir con sus tareas, un 24.3% afirma que siempre, mientras una parte del 22.9% de los encuestados señalan que a veces en su área de trabajo hay un buen clima laboral que les ayuda a cumplir con tu tarea y un 18.6% manifiesta que casi nunca hay un buen clima, una mínima parte del 5.7% nos dice que nunca. La estrategia a aplicarse será hacer un pequeño cronograma de actividades como reuniones de confraternización para que todo los colaboradores de la clínica se conozcan e interactúen de esa manera buscaremos que se apoyen mutuamente en el trabajo, también se creara una base de datos con los cumpleaños de todos los trabajadores con la finalidad de otorgarles un pequeño detalle y las felicitaciones la fecha de su onomástico uniendo aún más los lazos de amistad u cooperación laboral de los trabajadores.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones.

Después de haber desarrollado la presente investigación se llegó a las conclusiones siguientes:

- Que Hospital Clínico Próvida no cuenta con estrategias de motivación que ayuden a potenciar y mejorar el desempeño laboral de todos los trabajadores.
- Que existe un indicador deficiente de motivación con respecto a la dimensión extrínseca ya que los empleados se encuentran insatisfechos, descontentos tanto por la retribución económica con también la falta de reconocimiento ausente por parte de sus jefes.
- Que a través de nuestros datos obtenidos producto de la encuesta se determinó una percepción del nivel de desempeño aceptable.
- Las variables motivación y desempeño laboral están directamente vinculadas una al otra ya que para obtener un mayor desempeño laboral se requiere que los colaboradores de la organización estén motivados de esa forma se logrará la tan ansiada por las empresas productividad más eficiente.

## **4.2 Recomendaciones.**

- Mejorar la motivación del recurso humano, aplicando momentáneamente las estrategias que se planteó con la finalidad de revertir la desmotivación existente en Clínica Provida ya que se diseñó según datos confiables obtenidos producto de la encuesta.

- Promover la idea en Clínica Próvida que los esfuerzos que realice cada colaborador siempre rendirá sus frutos por medio de incentivos acordes a sus expectativas, y que una valoración positiva de desempeño siempre trae consigo una serie de recompensas que premien a todos los gestores contribuyen con la causa.

-Se propone con la finalidad de tener colaboradores más productivos, diseñar un programa de capacitaciones en motivación esto con la finalidad de superar el problema que se tiene en la Empresa, así también se debe realizar una evaluación periódica sobre el nivel de motivación de los trabajadores y su desempeño laboral.

## REFERENCIAS

### Bibliografía

- García Cordova, F. (2002). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. EDITORIA LIMUSA. SA DE CV. Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>
- García Hernández, C., Ochoa Ávila, E., Fernández Nistal, M. T., Félix Verduzco, R. O., & Campoy Miranda, M. M. (2015). *Factores motivacionales que influyen en los trabajadores de*. Obtenido de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/viewFile/738/706>
- McClelland, D. C. (1989). *Estudios de la motivación humana*. Obtenido de <https://psicuatgtab.files.wordpress.com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>
- Acosta, N. (29 de 12 de 2018). *Cuida tu Dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Alfaro Culquitante, A. R. (2017). *La motivación y su Relación con el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Camposol s.a Viru 2017*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9886/alfaro\\_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9886/alfaro_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aranda Altamirano, L. (2015). *Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa negocios Valdivieso Saona 2014*. Trujillo. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/957/arandaaltamirano\\_leydi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/957/arandaaltamirano_leydi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (sexta ed.). Caracas: Episteme c.a.
- Benavides Zamora, A. Z., & Chung Ramos, K. M. (2017). *Propuesta de mejora del nivel motivacional para el personal de las áreas banca personas y banca empresas del banco interamericano de finanzas oficina 620 chiclayo-2015*. Obtenido de

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/992/1/TL\\_BenavidesZamoraAngelZelene\\_ChungRamosKarinaMyLing.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/992/1/TL_BenavidesZamoraAngelZelene_ChungRamosKarinaMyLing.pdf.pdf)

Calvo Jara , V., & Loayza Ubalde, Y. (2015). *Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del banco de credito del Peru bcp Cusco caso: oficina principal- area de procesos y plataforma- 2013-2014*. Cusco. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/108/253T20150016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillero Mimenza, O. (s.f.). *principales teorías de la motivación laboral*. Obtenido de Psicología y mente: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teorias-motivacion-laboral>

Castro Bravo, C. (2014). *Manual de Administración del Tiempo*. Matamoros - Mexico. Obtenido de [http://www.academia.edu/10034947/Manual\\_de\\_asig.\\_de\\_Adm%C3%B3n\\_del\\_Tiempo](http://www.academia.edu/10034947/Manual_de_asig._de_Adm%C3%B3n_del_Tiempo)

Celis Maya, J. S. (2012). *Estrategias De Motivación*. Obtenido de <https://www.sebascelis.com/7-estrategias-de-motivacion-que-funcionan/>

Chiavenato , I. (2001). *administracion de recursos humanos*. bogota . Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Daza Rivera, A. M. (2016). *ANALISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE TINTORERIA DE LA EMPRESA INCA* . Obtenido de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5047/ADdariam.pdf?>

Galarza Añazco, A. M. (2017). *Plan de intervención para mejorar la motivación laboral de los empleados de una empresa de procesamiento y comercialización de harinas y cereales de la ciudad de Ambato*. Ambato. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1947/1/76446.pdf>

- García Allen, J. (s.f.). *Psicología y mente*. Obtenido de Tipos de motivación:  
<https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>
- Gonzales, E. (19 de 02 de 2018). *Equipos y Talentos*. Obtenido de Equipos y Talentos:  
<https://www.equiposytalento.com/noticias/2018/02/19/10-estrategias-que-motivan-a-los-empleados>
- Herzberg, F. (1968). *Factores motivacionales e higiénicos en las empresas*. Obtenido de  
<http://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/PAPER-HERZBERG.pdf>
- Jimenez Panaque , R. (1998). *Metodologías de la investigación* (1 ed.). La Habana: Ciencias Médicas de la Habana.
- Lora Sánchez, L. V. (2017). *Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque - 2017*. Lambayeque. Obtenido de  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4374/Lora%20Sánchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maquera Venegas , S. (2016). *Elaboración de un plan motivacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional de Moquegua – 2016*. Lambayeque. Obtenido de  
[repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4030/MAQUERA%20VENEGAS%20SANDRA%20ESMERALDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4030/MAQUERA%20VENEGAS%20SANDRA%20ESMERALDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maslow, A. (2012). *La Teoría de la Motivación Humana*. Obtenido de  
[http://www.academia.edu/29873935/Abraham\\_Maslow\\_y\\_su\\_teor%C3%ADa\\_de\\_la\\_motivaci%C3%B3n\\_humana](http://www.academia.edu/29873935/Abraham_Maslow_y_su_teor%C3%ADa_de_la_motivaci%C3%B3n_humana)
- Montenegro Solarte, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. Obtenido de  
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (09 de 2010). *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*.  
Obtenido de Desempeño laboral y estabilidad del personal:  
<http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pita , F., & Pértegas , D. (27 de 05 de 2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Obtenido de [https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti\\_cuali2.pdf](https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf)
- Quispe Vargas, C. G. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2016*. Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14412/Quispe\\_VCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14412/Quispe_VCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- School, EAE Business. (s.f.). *EAE Business School*. Obtenido de beneficios de mantener motivados a los trabajadores: <https://www.eaeprogramas.es/blog/tres-beneficios-de-mantener-motivados-los-trabajadores>
- Tuñoque Flores , Y., & Vasquez Vasquez , L. (2017). *Estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores administrativos contratados, según el régimen especial de contratación administrativa de servicios, de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de la región la*. Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/89/1/Tesis%20TU%C3%91OQUE%20%20FLORES%20%20YVI.pdf>
- Vasquez, J. (2015). *Estrategias motivacionales gerenciales para incrementar el rendimiento laboral en la empresa daytona aragua c.a. ubicada en la carretera nacional cagua-la encrucijada*. Venezuela. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2057/jvasquez.pdf?sequence=3>



## ANEXO 01: Cuestionario.

El presente tiene como finalidad evaluar las relaciones que existe entre las variables estrategias de motivación y desempeño laboral de la empresa Hospital Clínico Provida Chiclayo – 2019. Es totalmente confidencial y anónimo, por lo que agradecemos que respondan con toda la sinceridad posible.

### I. MARCAR CON UNA “X” EN EL CASILLERO CORRESPONDIENTE

#### II. Nivel de estudios alcanzados:

Carrera Técnica                       Bachiller                       Carrera Universitaria                       Post grado

#### III. Tiempo de servicio en la institución:

Menos de un año                       De 1 a 3 años                       De 3 a 5 años                       De 5 a 7 años

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero que más le parezca del ítem correspondiente.

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

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				
		5	4	3	2	1
1	La remuneración que percibes se ajusta a las funciones que realizas dentro de la empresa.					
2	Recibes bonificaciones por realizar un buen desempeño laboral.					
3	La institución te motiva de alguna manera para potenciar tu desarrollo en tu puesto laboral.					
4	Te sientes altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeño.					
5	Ud. está satisfecho con los programas de capacitación que brinda su área.					
6	La empresa me capacita de forma constante para poder desempeñarme mejor en mi puesto de trabajo.					
7	Existen reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado en la institución.					
8	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.					
9	La empresa te suministra de material necesario para hacer tu trabajo.					

10	En tu área de trabajo hay un buen clima laboral que te ayuda a cumplir con tu tarea.					
11	Mi ambiente de trabajo es el adecuado para poder desempeñar mis tareas.					
12	Llego de forma puntual todos los días al trabajo.					
13	Planifico mis actividades para lograr los objetivos propuestos.					
14	Te establecen metas dentro de la organización con relación a tus funciones.					
15	Ud. cumple con las tareas asignadas					
16	Ud. cumple con las metas encomendadas dentro del cronograma establecido por mi jefe inmediato.					
17	El nivel de conocimientos técnicos que posee le permite su desenvolvimiento en su trabajo.					
18	Usted contribuye habitualmente con sugerencias para desarrollar de manera eficiente su trabajo.					
19	Tu jefe te asesora cuando requieres ayuda sobre tu trabajo.					
20	Hay cooperación, ayuda, respeto y tolerancia en tu área de trabajo.					

## ANEXO 02: Instrumento de validación por 3 expertos.

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

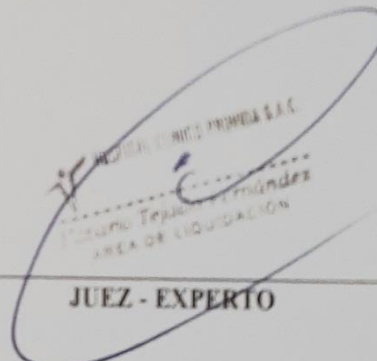
<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	<i>Rosario Tejada Fernandez</i>
<b>PROFESIÓN</b>	<i>Lic. Administración</i>
<b>ESPECIALIDAD</b>	
<b>EXPERIENCIA PROF. ( EN AÑOS)</b>	<i>5 Años</i>
<b>CARGO</b>	<i>Jefe del area liquidaciones del Hospital Clínico Próvida S.A.C</i>
<b>“ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA POTENCIAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CLINICO PROVIDA SAC – CHICLAYO, 2019”</b>	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
<b>NOMBRES</b>	Irigoin LLaguento Anthony Alexis
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2019.
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> 1. Analizar el grado de motivación de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2019. 2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2019. 3. Diseñar estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2019.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. ¿La remuneración que percibes se ajusta a las funciones que realizas dentro de la empresa? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
2. ¿Recibes bonificaciones por realizar un buen desempeño laboral? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
3. ¿La institución te motiva de alguna manera para potenciar tu desarrollo en tu puesto laboral? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
4. ¿Te sientes altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeñas? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
5. ¿Ud. está satisfecho con los programas de capacitación que brinda su área? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
6. ¿La empresa me capacita de forma constante para poder desempeñarme mejor en mi puesto de trabajo? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
7. ¿Existen reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado en la institución? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
8. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
9. ¿La empresa te suministra de material necesario para hacer tu trabajo? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
10. ¿En tu área de trabajo hay un buen clima laboral que te ayuda a cumplir con tu tarea? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
11. ¿Mi ambiente de trabajo es el adecuado para poder desempeñar mis tareas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:

<p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	SUGERENCIAS:
<p>12. ¿Llego de forma puntual todos los días al trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>13. ¿Planifico mis actividades para lograr los objetivos propuestos?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>14. ¿Te establecen metas dentro de la organización con relación a tus funciones?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>15. ¿Ud. cumple con las tareas asignadas?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>16. ¿Ud. cumple con las metas encomendadas dentro del cronograma establecido por mi jefe inmediato?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>17. ¿El nivel de conocimientos técnicos que posee le permite su desenvolvimiento en su trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>18. ¿Usted contribuye habitualmente con sugerencias para desarrollar de manera eficiente su trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>19. ¿Tu jefe te asesora cuando requieres ayuda sobre tu trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>20. ¿Hay cooperación, ayuda, respeto y tolerancia en tu área de trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>



1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES <hr/> <hr/>	
3. OBSERVACIONES <hr/> <hr/>	

  
MEDIDA TÉCNICA PRIMERA S.A.C.  
Esteban Tejedor Hernández  
ÁREA DE LIQUIDACIÓN  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Mayo Pintado Olinda
<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Adm. Empresas
<b>ESPECIALIDAD</b>	Recursos Humanos
<b>EXPERIENCIA PROF. ( EN AÑOS)</b>	2 Años
<b>CARGO</b>	Encargado de tienda El Gallo maugallo
"ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA POTENCIAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CLINICO PROVIDA SAC - CHICLAYO, 2019"	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
<b>NOMBRES</b>	Irigoin Llaguento Anthony Alexis
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2019.
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> 1. Analizar el grado de motivación de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2019.  2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2019.  3. Diseñar estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2019.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. ¿La remuneración que percibes se ajusta a las funciones que realizas dentro de la empresa? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
2. ¿Recibes bonificaciones por realizar un buen desempeño laboral? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
3. ¿La institución te motiva de alguna manera para potenciar tu desarrollo en tu puesto laboral? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
4. ¿Te sientes altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeñas? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
5. ¿Ud. está satisfecho con los programas de capacitación que brinda su área? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
6. ¿La empresa me capacita de forma constante para poder desempeñarme mejor en mi puesto de trabajo? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
7. ¿Existen reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado en la institución? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
8. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
9. ¿La empresa te suministra de material necesario para hacer tu trabajo? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
10. ¿En tu área de trabajo hay un buen clima laboral que te ayuda a cumplir con tu tarea? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
11. ¿Mi ambiente de trabajo es el adecuado para poder desempeñar mis tareas? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:



<p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	SUGERENCIAS:
<p>12. ¿Llego de forma puntual todos los días al trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>13. ¿Planifico mis actividades para lograr los objetivos propuestos?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>14. ¿Te establecen metas dentro de la organización con relación a tus funciones?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>15. ¿Ud. cumple con las tareas asignadas?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>16. ¿Ud. cumple con las metas encomendadas dentro del cronograma establecido por mi jefe inmediato?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>17. ¿El nivel de conocimientos técnicos que posee le permite su desenvolvimiento en su trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>18. ¿Usted contribuye habitualmente con sugerencias para desarrollar de manera eficiente su trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>19. ¿Tu jefe te asesora cuando requieres ayuda sobre tu trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>20. ¿Hay cooperación, ayuda, respeto y tolerancia en tu área de trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>15</u> N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b> _____ _____	
<b>3. OBSERVACIONES</b> _____ _____	

Ci  
\_\_\_\_\_  
**JUEZ - EXPERTO**  
DNI: 18 22 1162

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**


<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	G91 Perez Jaime Edward	
<b>PROFESIÓN</b>	Administración de Empresas	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Marketing	
<b>EXPERIENCIA PROF. ( EN AÑOS)</b>	15 años	
<b>CARGO</b>	Jefe de Tienda (GMG Comercial Peru S.A)	
"ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA POTENCIAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CLINICO PROVIDA SAC - CHICLAYO, 2019"		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Irigoin Llagueto Anthony Alexis	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> 1. Analizar el grado de motivación de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2019. 2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2019. 3. Diseñar estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2019.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	



INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. ¿La remuneración que percibes se ajusta a las funciones que realizas dentro de la empresa? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
2. ¿Recibes bonificaciones por realizar un buen desempeño laboral? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
3. ¿La institución te motiva de alguna manera para potenciar tu desarrollo en tu puesto laboral? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
4. ¿Te sientes altamente capacitado para desarrollar el trabajo que desempeñas? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
5. ¿Ud. está satisfecho con los programas de capacitación que brinda su área? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
6. ¿La empresa me capacita de forma constante para poder desempeñarme mejor en mi puesto de trabajo? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
7. ¿Existen reconocimientos monetarios por un buen trabajo realizado en la institución? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
8. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
9. ¿La empresa te suministra de material necesario para hacer tu trabajo? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
10. ¿En tu área de trabajo hay un buen clima laboral que te ayuda a cumplir con tu tarea? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
11. ¿Mi ambiente de trabajo es el adecuado para poder desempeñar mis tareas? <b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:

<p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	SUGERENCIAS:
<p>12. ¿Llego de forma puntual todos los días al trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>13. ¿Planifico mis actividades para lograr los objetivos propuestos?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>14. ¿Te establecen metas dentro de la organización con relación a tus funciones?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>15. ¿Ud. cumple con las tareas asignadas?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>16. ¿Ud. cumple con las metas encomendadas dentro del cronograma establecido por mi jefe inmediato?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>17. ¿El nivel de conocimientos técnicos que posee le permite su desenvolvimiento en su trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>18. ¿Usted contribuye habitualmente con sugerencias para desarrollar de manera eficiente su trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>19. ¿Tu jefe te asesora cuando requieres ayuda sobre tu trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>20. ¿Hay cooperación, ayuda, respeto y tolerancia en tu área de trabajo?</p> <p><b>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>16</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES _____ _____	
3. OBSERVACIONES _____ _____	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ EXPERTO  
DNI. 46530539

**ANEXO 03: Autorización de la Empresa para desarrollar la investigación.**



Chiclayo, 01 marzo del 2019

Señores

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado.

(Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales)


Universidad Señor de Sipan

**Asunto:** aceptación de permiso y apoyo para trabajo de investigación.

Por medio de la presente me permito enviarle un cordial saludo y a la vez informarle la aceptación por parte de nuestra Empresa de Salud a quien represento; al estudiante de la Universidad Señor de Sipan del X ciclo de la escuela académica profesional de administración Irigoín Llagueto Anthony Alexis, identificado con DNI N° 7619779, a realizar su trabajo de investigación titulada "Estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Clínico Provida SAC – Chiclayo -2019", así como también aplicar el instrumento de recolección de datos.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,



Hospital Clínico Provida S.A.C.  
Henry E. Vega Torres  
Gerente General

Juan Cuglievan N° 160 - Chiclayo  
Tif.: 074-327797 - 074-612114 - 074-516633  
Cel. 976937604

**ANEXO 04: Matriz de Consistencia.**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: ANTHONY ALEXIS IRIGOIN LLAGUENTO

FACULTAD/ESCUELA: CIENCIAS EMPRESARIALES / ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓ

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>¿En qué medida las estrategias de motivación potenciaran el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2019.</p>	<p><b>Objetivos General</b> Proponer estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Analizar el grado de motivación de los colaboradores del Hospital Clínico</p>	<p>H<sub>1</sub>: las estrategias de motivaciones ayudaran a potenciar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Clínico Próvida S.A.C Chiclayo - 2019.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Estrategias de Motivación.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral</p>	<p><b>Por el enfoque:</b> Cuantitativa, porque al analizar las variables de la investigación del tema se evaluó datos numéricos, gráficos y porcentajes.</p> <p><b>Por el propósito:</b> Aplicada,</p>	<p>Todos los 70 trabajadores en general de las diferentes áreas que existen en el Hospital Clínico Próvida S.A.C Chiclayo 2019</p>	<p>La encuesta: Se realizó mediante un cuestionario de 22 preguntas formuladas con las variables de estudio basado en la escala de Likert, que se aplicó 70 trabajadores que es la totalidad de empleados</p>	<p>Se empleó como técnica para la recolección de datos las tablas y gráficos en donde se almacenaron la información obtenida para ser procesada mediante Excel.</p>



Chiclayo - 2019?	<p>Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2019.</p> <p>2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2019.</p> <p>3. Diseñar estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Clínico Próvida S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2019.</p>			porque se busca mejorar algo a través de los conocimientos de investigación ya existentes.			
				<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	
				<p><b>No experimental</b> – Propositiva y Transversal.</p>	<p>Todos los 70 trabajadores en general de las diferentes áreas que existen en el Hospital Clínico Próvida S.A.C Chiclayo 2019.</p>	<p>cuestionario: Se realizó un balotaría de 22 preguntas determinadas para ambas variables de estudio, que nos ayuden a tener información acerca del tema de investigación</p>	

## ANEXOS 05: Resolución del proyecto.

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0168-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 11 de marzo de 2019

#### VISTO

El oficio N° 0160-2019/FACEM-DA-USS de fecha 11/03/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 11/03/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y,

#### CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.


Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTÍCULO ÚNICO:** APROBAR, los proyecto de tesis de los estudiantes de la EAP de Administración, modalidad presencial, PCA, sección "A", a cargo del docente Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA, del semestre académico 2018-II, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
*Carmen Elvira Rojas Prado*  
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
*Sandra Mory Guzmán*  
M<sup>te</sup>. Sandra Mory Guzmán  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela., archivo



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0168-FACEM-USS-2019

10	FERNANDEZ PISCOYA, RUTH NATALY	LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE VENTA EMPRESAS SODIMAC CHICLAYO - 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
11	GALVEZ SANCHEZ, LUCIA	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA SIPAN AGENCIA CUTERVO, 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
12	GONZALES ANCAJIMA, EDINSON BERNEY	EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO OPERATIVO DE LA ADUANA DE CHICLAYO - 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
13	GUEVARA DELGADO, CARLOS WILMER	GESTION DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE	Auditoría, Finanzas y Proyectos de Inversión
14	HUMAN TARRILLO, SEGUNDO JOSE	PLAN DE MOTIVACION PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA I.E. "PEDRO A. LABARTHE DURAND" CHICLAYO	Talento humano y comportamiento organizacional
15	IRIGAIN LLAGUENTO, ANTHONY ALEXIS	ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA POTENCIAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CLINICO PROVIDA SAC - CHICLAYO 2019	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional
16	PISCOYA GUZMAN, JOHANSON JAVIER	GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA JET PERÚ S.A. - CHICLAYO 2019	Talento Humano y Comportamiento organizacional
17	PISCOYA PUPUCHE, ROSA	PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LA COMPETITIVIDAD DE LA PASTELERÍA PANADERÍA "SANTA MERCEDES" - CHICLAYO.	Emprendedurismo y planes de negocio
18	PURIZACA ACOSTA, STEFANI NATHALY	LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES EN EL RESTAURANT DANY DANIEL, MOTUPE, 2018	Marketing
19	RABINES PANDURO, RUTH	PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS AL CUENTE EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC - 2018	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional

**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

## ANEXO 06: Formato de autorización del Autor.



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 08 de Julio del 2020

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

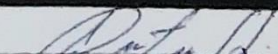
El suscrito: Anthony Alexis Ingaín Haguendo con DNI 76197791

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
Estrategias de Motivación para potenciar el  
desempeño laboral de los Trabajadores Hospital Clínico  
Provida S.A.C - Chiclayo 2019

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP Administración Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

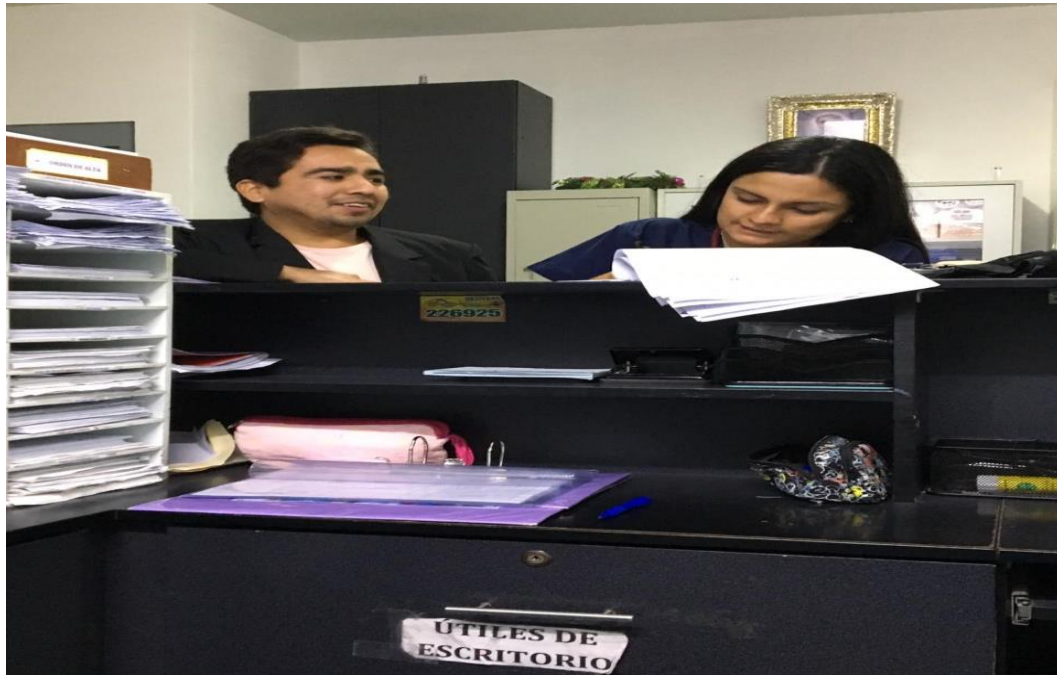
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
<u>Anthony Alexis Ingaín Haguendo</u>	<u>76197791</u>	



**ANEXO 07: Evidencia del desarrollo de la investigación.**



**ANEXO 08: Reporte del Turnitin.**

ESTRATEGIAS DE  
MOTIVACION PARA  
POTENCIAR EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL  
HOSPITAL CLINICO PROVIDA  
SAC – CHICLAYO, 2019

*por* Anthony Alexis Irigoín Llaguento

---

Fecha de entrega: 28-jun-2020 05:18p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1350944820

Nombre del archivo: TESIS\_IRIGOIN\_LLAGUENTO\_ANTHONY\_ALEXIS.docx (343.7K)

Total de palabras: 16228

Total de caracteres: 87691

## ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA POTENCIAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CLINICO PROVIDA SAC – CHICLAYO, 2019

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>16%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>0%</b> PUBLICACIONES	<b>15%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.equiposytalento.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>psicologiaymente.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b>	



## **ANEXO 09: Acta de originalidad de la investigación.**



### **ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0168-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, Anthony Alexis Irigoin Llaguente, Titulada, Estrategias de Motivación para potenciar el desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital Clínico Provida S.A.C – Chiclayo 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 29 de junio del 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.