



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**NIVEL DE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE
DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE
EN EL 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

**Dávila Hurtado Alexis Valentín
ORCID: 0000-0001-8160-4911**

Asesor:

**Dr. Onésimo Mego Nuñez
ORCID: 0000-0002-8956-4739**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel-Paú
2021**

**“NIVEL DE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE
SALUD LAMBAYEQUE EN EL 2020”**

Aprobación del jurado

Dr. Onésimo Mego Nuñez

Asesor

Mg. Valera Aredo Julio Cesar

Presidente del jurado

Mg. Anastacio Vallejos Carla Arleen

Secretario del jurado

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Vocal de jurado

RESUMEN

La presente investigación titulada: “NIVEL DE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE EN EL 2020”, tiene como objetivo determinar el nivel de motivación en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque. Para la presente investigación se utilizó un enfoque cuantitativo. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva. La población y muestra estuvo conformado por 20 trabajadores que laboran en el área. La técnica e instrumento utilizado para la recopilación de datos fue la encuesta y el cuestionario. El procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los resultados fueron mediante tablas estadísticas. Los resultados afirman que el 45% (9) de los encuestados consideran la motivación en un nivel bajo, 35% (7) en un nivel medio y 20% (4) un nivel alto.

Se llegó a la conclusión que existe un bajo nivel de motivación en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque repercutiendo en sus actividades.

PALABRAS CLAVE: Digitadores, motivación, salud.

ABSTRACT

The present research entitled: "LEVEL OF MOTIVATION IN THE DIGITATION AREA OF THE LAMBAYEQUE HEALTH NETWORK IN 2020", aims to determine the level of motivation in the digitization area of the Lambayeque Health Network. A quantitative approach was used for the present investigation. The type of research used was descriptive. The population and sample was made up of 20 workers who work in the area. The technique and instrument used for data collection was the survey and the questionnaire. The processing, presentation, analysis and interpretation of the results was carried out using statistical tables. The results affirm that 45% (9) of the respondents consider motivation at a low level, 35% (7) at a medium level and 20% (4) at a high level.

It was concluded that there is a low level of motivation in the fingering area of the Lambayeque Health Network, affecting its activities.

KEYWORD: Digitizers, motivation, health

ÍNDICE

RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	v
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Problema de investigación	9
1.2. Antecedentes	11
1.3. Formulación del problema.....	16
1.4. Aspectos teóricos	16
1.5. Objetivos	24
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Justificación	24
II. MATERIAL Y MÉTODOS	25
2.1. Tipo y diseño de la investigación	25
2.2. Población y muestra.....	25
2.3. Variables	25
2.4. Operacionalización de variables.....	27
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	29
III. RESULTADOS	30
3.1. Tablas y gráficos	30
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	27
Tabla 2: Nivel de la variable Motivación.....	30
Tabla 3: Nivel de la dimensión Factores Higiénicos.....	31
Tabla 4: Nivel Indicador: Relación con el supervisor.....	32
Tabla 5: Nivel Indicador - Condiciones Laborales.....	33
Tabla 6: Nivel Indicador - Salario.....	34
Tabla 7: Nivel Indicador - Relación con los compañeros.....	35
Tabla 8: Nivel Indicador – Seguridad.....	36
Tabla 9: Nivel de la dimensión Factores Motivacionales.....	37
Tabla 10: Nivel Indicador – Logro.....	38
Tabla 11: Nivel Indicador – Reconocimiento.....	39
Tabla 12: Nivel Indicador – Trabajo en sí.....	40
Tabla 13: Nivel Indicador – Responsabilidad.....	41
Tabla 14: Nivel Indicador – Crecimiento.....	42

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variable Motivación.	30
Figura 2: Dimensión Factores Higiénicos.	31
Figura 3: Indicador - Relación con el supervisor.	32
Figura 4: Indicador - Condiciones Laborales.	33
Figura 5: Indicador - Salario.	34
Figura 6: Indicador - Relación con los compañeros.	35
Figura 7: Indicador – Seguridad.	36
Figura 8: Dimensión Factores Motivacionales.	37
Figura 9: Indicador - Logro.	38
Figura 10: Indicador - Reconocimiento.	39
Figura 11: Indicador - Trabajo en sí.	40
Figura 12: Indicador - Responsabilidad.	41
Figura 13: Indicador - Crecimiento.	42
Figura 14: Aplicación de encuestas.	66
Figura 15: Aplicación de encuestas.	66

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el mundo laboral ha ido evolucionando constantemente, teniendo diferentes cambios, llegando hacer una fuente de satisfacción. Es ahí donde surge la motivación que actúa como una fuente de energía donde crea impulsos y emociones de los empleados que se refleja en el rendimiento de sus funciones.

La motivación en los trabajadores, empleados o colaboradores se ha convertido a lo largo de los años en un elemento fundamental para que los empleados se sientan a gusto en el lugar de trabajo, puedan desempeñarse de una manera adecuada, genere su propia satisfacción individual y sobre todo ayude a lograr las metas establecidas por su empleador.

Es por ello que las empresas a nivel mundial cada vez toman con más importancia el tema de la motivación hacia sus empleados, porque es un factor fundamental para que su organización se desempeñe correctamente.

El estudio se divide en V capítulos detallados a continuación:

Capítulo I, se plasman conceptos introductorios del estudio, detalla los problemas que existen en las diferentes organizaciones, los antecedentes previos a esta investigación y las teorías de la variable estudiada.

Capítulo II, comprende información metodológica sobre el tipo de investigación utilizada, la población, muestra y el procedimiento de datos.

Capítulo III, se detalla los resultados encontrados de la investigación en forma de tablas y figuras.

El capítulo IV, se visualiza la discusión de los resultados, contrastando los datos con otros estudios de diferentes autores.

Y por último en el capítulo V, se concluyen los objetivos de la investigación.

1.1. Problema de investigación

1.1.1. En el contexto internacional

Peña (2018) indica que la motivación en el empleado es de vital importancia porque tiene una influencia con el medio laboral, con las relaciones interpersonales y con la satisfacción de las personas. Actualmente, en muchas de las empresas existe desconocimiento sobre los sistemas motivacionales y no realizan acciones que ayuden a motivar a sus empleados, por lo tanto, el autor sostiene que al no contar con mecanismos que ayuden a enfrentar este problema va generar que el empleado se encuentre incomodo, insatisfecho, que no se sienta parte de la empresa, se encuentre desmotivado, tenga un bajo rendimiento laboral y eso afecte de forma desfavorable al éxito de la empresa.

Cortez (2017) sostiene que en el Centro de Salud del Municipio de el Alto - Bolivia se observa al personal de salud descontento, desinteresado y desmotivado porque no se cuenta con un programa motivacional, no existen incentivos laborales, las relaciones interpersonales son inadecuadas, existe escasez de recursos (infraestructura, equipos y medicamentos), mal ambiente laboral, remuneración percibida no esperada y falta de reconocimientos. Todo lo dicho anteriormente, influye en la desmotivación de los profesionales que es reflejado en su bajo rendimiento laboral generando el incumplimiento en las metas establecidas en los diferentes programas de salud, además, de las quejas y reclamos por parte de los usuarios.

López (2015) indica que en el Ministerio de Transporte de Tungurahua – Ecuador se divide en 2 unidades, el área administración y el área operaciones. Existe una diferenciación entre las dos áreas sobre todo en cuanto a las remuneraciones lo que genera que los trabajadores del área de operaciones reflejan un bajo desempeño laboral, estrés, apatía, inconformidad, deficiente clima laboral siendo los principales factores para su desmotivación. Además, los directivos desconocen las leyes del sector público y el código de trabajo.

1.1.2. En el contexto nacional

Abt (2018) indica que los trabajadores de la Contraloría General de la República están cada vez más disconformes con su trabajo, debido a que existe una sobre carga laboral que conllevaba a realizar horas extras que no son remuneradas generando estrés, insatisfacción, desgano para cumplir sus tareas, mal ambiente laboral que influye en su rendimiento. Además, se evidencia que la institución hace muchos años no hace énfasis sobre esta problemática y no cuenta con un sistema que ayude a motivar a los empleados. Por otro lado, todo lo dicho anteriormente genera que el personal no esté motivado y no se logre alcanzar un óptimo nivel de desempeño, ya que estas dos variables van relacionadas directamente.

Meléndez (2018) manifiesta que en la Municipalidad de San Marcos al no tener una política de motivación establecida o un diseño de recompensas motivacionales hace que muestre un desinterés y abandono a los colaboradores por parte de la institución. Esto hace que los colaboradores no se sientan y mucho menos que sean tomados en cuenta por parte de la entidad, además genera un conflicto de intereses, falta de cooperación entre ellos mismos y un desinterés por el cumplimiento de sus actividades diarias. Por lo tanto, todo lo expresado anteriormente ayuda y fomenta a que exista un alto nivel de desmotivación en el personal que es reflejado en el logro de los objetivos personales e institucionales.

Leon (2017) sostiene que en la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari se evidencia la desmotivación y el fastidio de los trabajadores generando un bajo nivel de desempeño laboral. La falta de motivación y el bajo rendimiento se debe a que no se cuenta con programas de capacitación, falta de incentivos laborales sobre todo económicos, falta de reconocimientos, desagradable ambiente laboral, no existe una correcta comunicación organizacional que integre a los trabajadores, relaciones interpersonales conflictivas, predominación del individualismo, instalaciones inadecuadas: falta de recursos, agua, desagüe, alcantarillado y existen fallas geológicas.

1.1.3. En el contexto Local

La Gerencia Regional de Salud antes llamada Dirección Regional de Salud Lambayeque fue creada el 25 de Julio del 2011. A partir de ese momento adopta cambios en su estructura organizacional creando órganos desconcentrados con la

finalidad de integran el sistema de salud en todos sus distritos: Red de Salud Lambayeque, Chiclayo y Ferreñafe, etc.

La Red de Salud Lambayeque al no ser una unidad ejecutora y depender de la Gerencia Regional de Salud no tiene un presupuesto propio lo que limita a la institución a realizar acciones para el incrementar el nivel de motivación en sus trabajadores. En el área de digitación se puede observar que el personal se siente “aburrido”, “desanimado”, “desinteresado” en realizar sus actividades diarias y en lograr su meta establecida por parte de la institución. Se evidencia su malestar porque la única motivación que recibe el personal es el pago de su remuneración mensual que además que no es pagada a tiempo, no existe buenas condiciones físicas para laborar lo que genera: incomodidad, insatisfacción y desmotivación para seguir desempeñándose. Además, la mayoría del personal del área es contratada bajo el régimen de servicios no personales por lo tanto con cuenta con beneficios laborales de acuerdo a ley (vacaciones, aguinaldo, etc.) y ya de por si esto es un factor que genera un nivel alto de desmotivación. La institución no cuenta con herramientas, técnicas, instrumentos para poder incrementar el nivel de motivación personal, no existen acciones, ni eventos ni en días festivos como: día de la madre y del padre, fiestas patrias, navidad, año nuevo, etc. que ayuden a mejorar esta situación. Los trabajadores sienten que siempre hacen lo mismo, llegan o se sobrepasan a su meta, realizan funciones que ni les pertenecen y esto no es reconocido por la institución. En resumen, podemos observar que existen muchos factores internos y externos que puede generar un nivel alto de desmotivación que se puede ver reflejado en el compromiso y en logro de los objetivos institucionales.

1.2. Antecedentes

1.2.1. A nivel internacional

Peña, Villón (2018) tuvo como objetivo estudiar la influencia de la motivación en la gestión de talento humano y establecer los factores que repercuten en el desempeño laboral, utilizando una investigación hermenéutica de tipo descriptivo basándose en teorías bibliográficas, llegando a la conclusión que un trabajador motivado generará un mejor desempeño, no obstante, crecerá su sentimiento de pertenencia y fidelidad ante la institución. Además, se logró establecer que los factores que más intervienen en la motivación y el desempeño laboral son: las

buenas relaciones laborales e interpersonales, satisfacción de sus necesidades básicas, el grato ambiente y clima laboral.

Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018) planteó estudiar la motivación, el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los directivos del sector salud de Colombia. El estudio se enmarco dentro una investigación de enfoque cuantitativa de tipo correlacional con un diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 52 directivos que laboraron en Integrados en Salud IPS LTDA a los cuales se les aplico la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, llegando a la conclusión que las tres variables estudias se relacionan entre sí. Por lo tanto, se puede afirmar que mientras mejor sean percibidos las relaciones interpersonales y el clima organizacional más alta será la motivación

Santacruz (2017) en su investigación propuso estudiar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de una municipalidad de Quito, el estudio se enmarca dentro de una investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con un diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 128 trabajadores que se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; cuyo resultado fue que los trabajadores evidencian un nivel de motivación baja que repercute en sus actividades diarias, también se logró identificar que la institución no cuenta con un sistema, herramientas, instrumentos y acciones que ayuden a incrementar o mantener un alto nivel de motivación.

Calderon (2015) planteó analizar la motivación de los colaboradores de una municipalidad de Guatemala, utilizando una investigación de enfoque cuantitativa de nivel descriptivo con un diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 48 colaboradores que se les aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento; llegando a la conclusión que la motivación se encuentra en un nivel medio. Este nivel medio del personal se debe a que, si se cuenta con un grato ambiente laboral, un excelente trabajo en equipo, se les otorga todas las prestaciones de acuerdo a ley, pero la institución no cuenta con programas de incentivos económicos y no económicos, no existe valoración de los trabajadores tanto personal y profesional por ello no permite que el nivel sea alto.

1.2.2. A nivel nacional

Yupanqui (2020) tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en la Gerencia de Financiamiento de Essalud, empleando una investigación de enfoque cuantitativa de nivel correlación con un diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 20 trabajadores, a los que se le aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, cuyo resultado fue que existe un bajo nivel de motivación debido a la falta de capacitación, malas relaciones interpersonales, falta de reconocimientos que influyen en el compromiso organizacional.

Arancel y Guardamino (2019) tuvo como objetivo identificar los factores motivacionales que repercuten en el desempeño laboral de los gerentes de las instituciones públicas. El estudio se enmarca dentro de una investigación de enfoque cuantitativo de nivel correlacional con un diseño transversal no experimental, con una población y muestra de 53 personas que se le aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario de motivación de Toro (1992) como instrumento, cuyo resultado fue que los principales factores que repercuten en el desempeño son: contenido laboral, promoción, poder y grupo de trabajo.

Huamán (2018) planteó establecer la motivación y el desempeño laboral en los empleados asistenciales del Centro de Salud Belenpampa, utilizando una investigación con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional – descriptivo con un diseño no experimental transversal, con muestra y población de un total de 51 empleados a los que se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión que existe un buen nivel de motivación reflejado en el agradable ambiente laboral, en el sentido de pertenencia con la entidad, las excelentes relaciones personales y en el alto nivel de desempeño que tienen.

Flores (2017) tuvo como objetivo establecer como el estilo de liderazgo de los funcionarios repercuten en la motivación en un hospital de Sullana-Piura, utilizando una investigación con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con un diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 40 funcionarios a los que se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; llegando a la conclusión que el 75% de los directivos poseen un estilo administrativo y democrático influyendo en la motivación de los

trabajadores. Además, sostiene que los factores motivacionales en el hospital no son gestionados de una manera adecuada.

Guevara (2017) planteó establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), el estudio se enmarca dentro de una investigación de enfoque cuantitativa de nivel correlacional con un diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 36 colaboradores que se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; cuyo resultado fue que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral. Asimismo, se evidenció que la motivación se encuentra en un nivel bajo de 41.7% debido a que no existen oportunidades de desarrollo para los colaboradores.

1.2.3. A nivel local

Sosa (2020) tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el rendimiento laboral del área de limpieza pública en la Municipalidad de Puerto Eten, utilizando una investigación con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 15 empleados a los que se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, cuyo resultado fue que los trabajadores tienen un nivel de motivación regular que repercute en su desempeño debido a que no se cuenta con incentivos económicos, reconocimientos y existe una insatisfacción por la remuneración percibida. Además, se identificó que la alta directiva ni siquiera tiene un interés en realizar acciones en las que los empleados de limpieza puedan sentirse motivados y mejorar su desempeño día a día.

Bonilla y Paz (2018) tuvo como propósito establecer la relación de la gestión de talento humano y la motivación laboral de los administrativos del Hospital L. Heysen Incháustegui, utilizando una investigación de enfoque mixto de nivel correlacional con un diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 100 administrativos que se les aplicó la encuesta, entrevista como técnica y el cuestionario como instrumento; cuyo resultado fue que los administrativos se sienten menos eficientes que los colaboradores de otras áreas y existen trabajadores divididos unos prefieren trabajar de forma individual y otros grupal. Además, se identificó que el coaching, la rotación de puestos, la asignación de grupos especiales para nuevos proyectos trasciende directamente

en la motivación laboral.

Calle y Gálvez (2017) tuvo como objetivo establecer la relación de la motivación y la satisfacción laboral basándose en la calidad de atención recibida en el área de ginecología y obstetricia del Hospital Regional Docente "Las Mercedes". El estudio se enmarcó dentro de una investigación con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional con un diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 80 colaboradores de salud y 291 usuarios hospitalizados en el área mencionada, cuyo resultado fue que no existe un excelente nivel de motivación por la falta de incentivos no monetarios. También, concluye que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención realizada por lo tanto la motivación del personal no influye en la calidad de servicio de los usuarios.

Frontado y Muñoz (2017) planteó establecer la relación de la motivación con el compromiso organizacional de los empleados de una entidad pública, el estudio se enmarcó dentro de una investigación de enfoque cuantitativa de nivel correlacional con un diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 109 empleados que se le aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión que existe relación directa entre la motivación y el compromiso organizacional, las instituciones públicas que alcancen un alto nivel de motivación con sus colaboradores generará una integración y un compromiso organizacional.

Lora (2017) tuvo como objetivo diseñar estrategias de motivación para aumentar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia - Lambayeque, utilizando una investigación cuantitativa de nivel descriptivo con un diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 30 colaboradores a los que se le aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, cuyo resultado fue que la motivación se encuentra en un bajo nivel debido a que no se cuentan con estrategias motivacionales, reconocimientos de sus jefes inmediatos, escasez de recursos y una infraestructura inadecuada por ello los colaboradores se sienten descontentos.

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de la motivación en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Motivación

1.4.1.1. Definiciones.

Chiavenato (2007) define a la motivación como: “todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento” (p.47).

Robbins & Coulter (2014) sostiene que la motivación: “son los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (p. 506).

1.4.1.2. Dimensiones de la motivación

Según Robbins & Coulter (2014) sostienen que las dimensiones de la motivación se basan en 2 factores de la teoría de Herzberg:

a) Factores de Higiene: También llamados factores extrínsecos. Son aquellos factores que producen un descontento laboral pero no llegan a motivar. Se conocen como factores de higiene: relación con el supervisor, condiciones laborales, relaciones con los compañeros, salario y seguridad.

b) Factores Motivacionales: También son llamados como factores intrínsecos. Son aquellos factores que influyen directamente con el trabajo, producen una satisfacción laboral y son capaces de motivar. Se conocen como factores motivacionales: logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento.

1.4.1.3. Elementos de motivación.

Según Chiavenato (2009) la motivación está conformada por 3 elementos:

- Necesidades: suelen ser variables, se presentan cuando una persona tiene una carencia interna, como: la falta de alimentación, sed, temor, frío, etc. Cuando surge una necesidad, el equilibrio del organismo se rompe y si no es satisfecho crea tensión y hace que la persona lo reduzca.
- Impulsos: conocidos también como motivos y sirven para que la persona busque un objetivo o incentivo para satisfacer las necesidades y reduzcan la

tensión. A mayor tensión, mayor esfuerzo para la búsqueda del objetivo. Son considerados como el corazón del proceso de motivación.

- Incentivos: son capaces de satisfacer las necesidades, eliminan o disminuyen el impulso y restauran el equilibrio del organismo. Ejemplo: alimento, agua, amigos, ropa, etc.

1.4.1.4. Teorías de motivación.

Las teorías de la motivación se dividen en 2 tiempos: teorías del contenido y teorías del proceso.

TEORÍAS DEL CONTENIDO

a) Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow.

Según Chiavenato (2009) Maslow creía que la motivación de las personas depende de las necesidades que tengan. Maslow, agrupó las necesidades en una pirámide de 5 niveles, desde las necesidades básicas hasta las más intelectuales. Los 2 primeros niveles de la pirámide la denominaron como necesidades primarias y los 3 niveles restantes como necesidades secundarias. Son:

- Necesidades fisiológicas: Es la base de la pirámide y por ende es el nivel más bajo de las necesidades personales. Son denominadas fisiológicas porque al satisfacer estas necesidades garantizan la supervivencia de la persona, es por esto que estas tienden a buscar una satisfacción cíclica, reiterada; también suelen ser innatas. Ejemplo: sexo, alimentación, sed, descanso, cobijo. Suelen ser urgentes, porque al no satisfacer alguna de ellas hacen que influya en la conducta de la persona.
- Seguridad: Son parte de las necesidades de supervivencia de la persona. Suelen aparecer cuando en la persona cuando las necesidades del primer nivel de la pirámide están satisfechas. La seguridad permite a la persona sentirse protegida de cualquier amenaza física, real, imaginaria, psicológica, etc. Son de gran importancia en el ámbito laboral, por la amenaza de las personas ante un despido.
- Sociales: Constituyen el tercer nivel de la pirámide, aparecen cuando se satisface y no existe ningún problema con las 2 necesidades descritas anteriormente. Estas necesidades tienen que ver con la socialización de la persona con su mundo exterior, pueden ser de gran problema si no se encuentran correctamente satisfechas porque genera un rechazo de la persona

frente a los demás. Estas necesidades juegan un rol muy importante sobre todo porque sirven de impulsor sobre las conductas de las personas, se busca la integridad, el amor, la amistad, la participación e interacción con los demás. Es de vital importancia que la persona reciba y dé afecto.

- **Aprecio o estima:** Son las necesidades que se relacionan con la forma en como se ve y se valora uno mismo. Estas necesidades generan confianza en la persona si son correctamente satisfechas, de ser el caso contrario va generar desconfianza, debilidad, desánimo, baja autoestima e inferioridad de uno mismo.
- **Autorrealización:** Se encuentran en el nivel más alto de la pirámide, estas necesidades tienen que ver con el deseo de superación, la autorrealización y el aprovechamiento de sus habilidades. Este nivel a diferencia de los 4 descritos anteriormente, se satisfacen mediante incentivos que se dé la propia persona y no pueden ser observables por el resto. Estas necesidades pueden ser insaciables, mientras más satisfacción se alcance en este nivel la persona buscará más satisfacerla, son muy distintas a las demás porque estas se satisficían y ya no generaban motivación.

En conclusión, para Maslow una necesidad satisfecha no garantiza una motivación en la conducta. Las personas cuando nacen van en busca de la satisfacción de las necesidades primarias, conforme va creciendo la persona y teniendo el control de las necesidades primarias van en busca de las necesidades secundarias. No todas las personas llegan hasta el último nivel, las personas que alcanzan este nivel suelen tener una conquista individual.

b) Teoría X y Y de McGregor

Según Chiavenato (2011) la teoría de Douglas McGregor dividió en 2 conjuntos la naturaleza de la persona.

La Teoría X, se refiere a los aspectos negativos de una persona y genera que las empresas adopten un estilo administrativo autocrático e impositivo. McGregor sostiene que las personas de la Teoría X son incompetentes, prejuiciosas, perezosas, flojas, poco ambiciosas e irresponsables y tienen que ser obligados a cumplir con sus labores.

La Teoría Y es todo lo opuesto, se refiere a los aspectos positivos de una persona y conlleva a que las empresas adopten un estilo administrativo

democrático y consultivo. McGregor sostiene que las personas de la Teoría Y son creativas, innovadoras, les agrada su trabajo, asumen responsabilidades, se auto dirigen y controlan.

Douglas McGregor sostuvo que las empresas deben tomar un estilo de administrativo de acuerdo a las suposiciones de la teoría Y, acceder a los empleados a la toma de decisiones de la empresa, incentivar a excelentes relaciones interpersonales, diseñar puestos con responsabilidad y desafíos para lograr un buen nivel de motivación.

c) Teoría de las necesidades de David McClelland

Según Robbins & Coulter (2014) esta teoría consiste en 3 necesidades que aumentan el nivel de trabajo y son:

- Necesidades de Logro: es el estímulo para sobresalir, se tiene una distensión por el trabajo realizado.
- Necesidades de Poder: es la exigencia de originar que otras personas tengan un comportamiento de una manera que no se alcanza de otra forma.
- Necesidades de Afiliación: consiste en el afán de generar una integridad organizacional y una excelente relación interpersonal.

McClelland sostuvo que los trabajadores con un nivel alto de necesidad por el logro van en busca del logro personal y más no de recompensas del éxito, tienden a buscar trabajos que les permita hacer sus labores de una manera eficaz, eficiente y mejor de lo que hizo antes, además, buscan tener una retroalimentación veloz. Para capacitar al trabajador y estimularlo a la necesidad del logro, McClelland realizó un estudio y colocó a los trabajadores en diferentes situaciones laborales, teniendo como resultado que para estimular a la persona a la necesidad del logro deben ponerlas en situaciones de responsabilidad individual, retroalimentación y riesgos prudentes. Por otro lado, las 2 necesidades restantes no fueron estudiadas de una manera muy extensa como la necesidad del logro, pero se sabe que los administradores poseen un alto nivel de necesidad de poder y carece de la necesidad de afiliación.

TEORÍAS DEL PROCESO DE LA MOTIVACIÓN

a) Teoría de la equidad

Chiavenato (2009) cita a Adams como el autor de esta teoría. La teoría de equidad consiste en la comparación del esfuerzo, aportaciones, educación, salario, recompensas e incentivos económicos y no económicos de un trabajador frente a otro. Las percepciones de un trabajador pueden llegar a generar un comportamiento negativo cuando creen que existe una desigualdad en los factores mencionados anteriormente comparándose con otro trabajador. Además, el trabajador estudia los resultados de su desempeño con la inversión que ponen en él. Se pueden considerar 4 factores para la comparación:

- Propia interna: se refiere a la experiencia del trabajador en otro puesto de la misma empresa.

- Propia externa: se refiere a la experiencia del trabajador en el mismo puesto, pero en otra empresa.

- Otro interno: se refiere a la comparación de 2 trabajadores de la misma empresa.

- Otro externo: se refiere a la comparación de 2 trabajadores de diferente empresa.

Finalmente, la teoría de equidad pretende que exista justicia e igualdad en las empresas. Mientras exista esta igualdad, los jefes serán vistos de una manera positiva a pesar de no estar de acuerdo en algunas decisiones. La percepción de la igualdad y justicia influye directamente en el comportamiento de las personas porque genera cooperación, satisfacción e integridad colectiva.

b) Teoría del establecimiento de metas

Según Robbins & Judge (2013) esta teoría nos habla que existen metas específicas, difíciles e individuales que pueden llegar a motivar a un empleado. Para alcanzar una motivación mediante metas, el trabajador debe estar comprometido y concentrado al 100% en la meta, no debe abandonar ni disminuir su esfuerzo por el logro de la misma. Edwin Locke manifestó que las metas específicas generan un buen nivel de motivación, las metas difíciles generan un nivel de motivación mucho más alto comparado a las fáciles, y la retroalimentación surge como un pilar fundamental para un buen desempeño. Algunos estudios sostienen que a algunos trabajadores que padecen de crisis

emocionales el establecimiento de metas les origina estrés y tensión. Pero, la mayoría de estudios e investigadores llegan a la conclusión que el establecimiento de metas influye en el comportamiento, compromiso y motivación. Por otro lado, las empresas deben tener una estructura organizacional definida, con objetivos generales y específicos claros e integrados en cada área con sus metas respectivas.

c) Teoría de las expectativas

Según Robbins & Coulter (2014) Víctor H. Vroom sostiene que un trabajador incrementa su motivación para trabajar cuando dan estos 3 conceptos:

- **Objetivos personales:** pueden ser el salario, la seguridad laboral, aceptación social, reconocimiento y puesto de trabajo aceptable.
- **Relación entre el logro de los objetivos y su rendimiento:** depende que objetivo anhela el trabajador, por ejemplo, si un trabajador su objetivo es obtener una remuneración elevada y trabaja en base de producción, este trabajador va tener un nivel alto de motivación en producir más piezas para que su remuneración sea alta.
- **Percepción de su influencia en su rendimiento:** consiste en cómo valora un trabajador su rendimiento, por ejemplo, si un trabajador tiene un gran esfuerzo físico notorio y este tiene poco efecto en su rendimiento, generará que el trabajador no se esfuerce mucho.

Además, indica que esta teoría tiene un alto nivel de relación con las percepciones y se basa en objetivos medios que ayudan a lograr un objetivo final. Se debe considerar que las recompensas obtenidas por su rendimiento deben estar orientadas a sus deseos y objetivos del trabajador. Víctor afirma que no hay un inicio general que detalle qué es lo que realmente motiva a los trabajadores, al final depende como un trabajador percibe su rendimiento, su recompensa y el resultado de su objetivo para que determine su grado de motivación (esfuerzo físico).

1.4.1.5. Proceso de motivación.

Según Chiavenato (2009) el proceso de la motivación se explica a través de 5 puntos:

- El punto de partida es cuando una persona busca eliminar o disminuir la tensión provocada por una necesidad.

- Una vez que existe la necesidad, la tensión y el deseo de satisfacción genera un impulso en la persona. El impulso es el comportamiento de la persona para el logro de la meta (satisfacción de la necesidad).

- Si la persona logra la meta y satisface la necesidad, se podría decir que obtuvo un proceso de motivación exitoso. Si sucede lo contrario obviamente no consigue el éxito del proceso sino genera que la persona se sienta frustrada, estresada y tenga conflicto consigo mismo.

- El desempeño de la persona para la obtención de la meta es evaluado, de acuerdo a esta evaluación se determina alguna recompensa o una sanción.

- Al final se origina un nuevo proceso de motivación y se crea otro ciclo.

1.4.1.6. Efecto de la Administración en la motivación.

Según Chiavenato (2009) señala que la motivación se relaciona con el estado de ánimo de una persona. La motivación logra en una persona el deseo de un cambio o la inversión de su energía en cualquier actividad. La administración puede motivar externamente a los trabajadores, puede empujarlas o jalarlas en una misma dirección, pudiendo generar diferentes niveles de resistencia.

Artkinson explicó mediante las siguientes premisas el comportamiento motivacional de una persona teniendo en cuenta factores ambientales:

- Todas las personas cuentan con necesidades y motivaciones individuales que generan un comportamiento que influye en su conducta cuando estos son provocados.

- La provocación de las motivaciones y las necesidades actúan de acuerdo al lugar o la situación que perciba la persona.

- Los factores ambientales sirven para crear o provocar un estímulo a aquellas motivaciones.

- Las variaciones de los factores ambientales percibidos cambian el patrón de la motivación provocada.

- Cada motivación busca la satisfacción de su necesidad. El patrón de la motivación provocada establece un comportamiento, si este patrón se altera o cambia genera otro tipo de comportamiento.

Por lo tanto, se llega a la conclusión que para que se logre una excelente motivación se debe permitir a las personas administrarse democráticamente en

grupos trabajos, tengan facultad de tomar decisiones importantes, trabajen por amor, por la realización de algo y mas no por la satisfacción de una necesidad. Al final, toda empresa o institución tiene un método abierto de participación social.

1.4.1.7. Importancia de la motivación.

Según Chiavenato (2009) el motivar a las personas es de vital importancia para que alcancen un excelente nivel de desempeño laboral. El desempeño laboral depende directamente de cuanto estén motivadas las personas. Además, manifiesta que la motivación es la columna vertebral del comportamiento de las personas. Contando con un personal motivado, comprometido y disciplinado la organización tendrá un buen ambiente laboral, excelentes relaciones interpersonales, existirá cooperación organizacional, resolución de problemas o conflicto y logro de las metas u objetivos. El futuro o éxito de una empresa depende de lo que hacen y como se ven sus trabajadores frente a los demás.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general:

Determinar el nivel de motivación en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque.

1.5.2. Objetivos específicos:

Medir el nivel de la dimensión factores motivacionales en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque.

Medir el nivel de la dimensión factores higiénicos en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque.

1.6. Hipótesis

La motivación de los digitadores de la Red de Salud Lambayeque en el 2020 es de nivel alto.

1.7. Justificación

Desde un punto de vista teórico, para desarrollar la investigación se empleó teorías reconocidas a nivel internacional. En este caso para estudiar la variable motivación se utilizó la teoría propuesta por Robbins & Coulter (2014) que nos permitirá operar la variable objeto de estudio desde un enfoque conceptual y operacional.

Se justifica desde un punto de vista práctico, porque los resultados nos permiten conocer el nivel de motivación que existe en la institución, con la finalidad de realizar acciones de mejora concretas a los problemas encontrados sobre la variable estudiada.

Se justifica desde un punto de vista metodológico, porque se utiliza un enfoque cuantitativo para realizar el procedimiento de los datos obtenidos, además, dicho estudio utilizó un tipo de investigación descriptiva para señalar las características que construyen los conceptos de la motivación.

Se justifica desde un punto de vista social, porque el estudio realizado nos permitirá presentar conclusiones y recomendaciones que será en beneficio de los propios trabajadores con la finalidad de que exista una motivación adecuada y sea reflejado en su desempeño y en el alcance de las metas propuestas por la institución. Además, dicha investigación servirá como antecedentes de investigaciones futuras

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo

Tipo descriptivo porque se pretende investigar, analizar, estudiar y describir las características y propiedades más importantes de la variable estudiada.

Enfoque cuantitativo porque utiliza procesos estandarizados para recoger datos expresados en números con el fin de expresar los sucesos de la variable Hernández et al. (2014).

Diseño

No experimental porque el presente estudio se realiza sin la utilización de la variable, solo se logra identificar los fenómenos en su ambiente natural para ser estudiados. Hernández et al. (2014).

Transversal porque la presente investigación se estudió y analizó en un tiempo determinado.

2.2. Población y muestra

Población

Hernández et al. (2014) define a la población como un grupo homogéneo donde se evidencian peculiaridades comunes.

Esta investigación está conformada por todos los digitadores que laboran en la Red de Salud Lambayeque, la cual consta de 20 trabajadores.

Muestra

Hernández et al. (2014) sostienen que la muestra es un sector de la población en donde se va extraer información y datos con fines de estudio, este sector debe ser un parte representativo de la población.

La muestra para este estudio fue la totalidad de la población.

2.3. Variables

Motivación

Según Robbins & Judge (2013) indica que la motivación es el: “procesos que determina la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que un individuo hacia el logro de una meta” (p.202).

Factores Higiénicos

Según Robbins & Judge (2013) sostiene que los factores de higiene

son correctos para un trabajador cuando estos se sienten tranquilos, contentos y a gustos. Si estos factores se alteran, se reducen, se eliminan o cambian generará insatisfacción por parte de los trabajadores.

Factores Motivacionales

Según Chiavenato (2009) manifiesta que los factores motivacionales se refiere a la característica y funciones de un puesto de trabajo. Si los factores motivaciones son excelentes incrementan enormemente la satisfacción de los empleados, en caso contrario la satisfacción en las personas la eliminan.

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
M O T I V A C I Ó N	Factores de Higiene	Relación con el supervisor	¿La relación con su jefe es de confianza? ¿Siente que puede hablar y ser escuchado por su jefe? ¿Puede tomar decisiones e intercambiar información con su jefe?	Encuesta/ Cuestionario
		Condiciones laborales	¿El ambiente donde desarrolla sus labores en aspectos de iluminación, higiene, orden y salubridad le resultan agradables, cómodas y aptas para trabajar?	
		Salario	¿La institución prevé materiales necesarios para un correcto desempeño de sus actividades? ¿El salario que recibe esta acorde al trabajo que desempeña en la institución?	
		Relaciones con los compañeros	¿El salario que recibe por su trabajo cubre sus necesidades básicas? ¿El trato con sus compañeros de trabajo es a base de respeto y de una manera agradable? ¿Existe un trato de igualdad con sus compañeros de trabajo?	
		Seguridad	¿Considera que existe estabilidad laboral dentro de la institución?	

Fuente: Elaboración Propia.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
		Logro	¿Cómo percibe la forma en como la institución reconoce el logro en su trabajo?	
		Reconocimiento	¿Su desempeño laboral ayuda a lograr los objetivos de la institución? ¿Existe un programa de reconocimientos que permite al trabajador sentirte parte e importante de ella?	
		Trabajo en sí	¿Le permiten decidir la forma de trabajar en su puesto de trabajo? ¿Utiliza sus capacidades, habilidades, creatividad y conocimiento para la realización de sus labores?	
	Factores Motivacionales	Responsabilidad	¿Tiene flexibilidad cuando le otorgan responsabilidades que no son parte de sus funciones? ¿Las funciones asignadas están de acorde a las capacidades, habilidades que tiene el trabajador?	Encuesta/ Cuestionario
		Crecimiento	¿Piensa que puede ascender de puesto dentro de la institución? ¿Existe una línea de carrera en la institución? ¿Considera a la institución como un lugar en donde puede crecer profesionalmente?	

Fuente: Elaboración Propia.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Técnicas

Para este estudio al ser una investigación de nivel descriptivo se utilizó como técnica de recopilación de datos la encuesta.

Lopez & Fachelli (2015) define a la encuesta como una técnica para recopilar datos a través de la formulación de una serie de preguntas con el fin de recabar información de un problema de una manera rápida y eficaz.

Instrumentos de recolección de la información

Hernández et al. (2014) los instrumentos de recolección de información sirven para que el autor pueda captar, recopilar y registrar información sobre la variable estudiada.

En nuestro estudio se utilizó como instrumento de recolección de la información el cuestionario. Hernández et al. (2014) define al cuestionario como una lista de interrogantes para medir 1, 2 o más variables.

A los digitadores se les aplicó 1 cuestionario que contiene 20 interrogantes sobre la variable objeto de estudio.

III.RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Tabla 2: Nivel de la variable Motivación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	9	45,0	45,0	45,0
NIVEL MEDIO	7	35,0	35,0	80,0
NIVEL ALTO	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

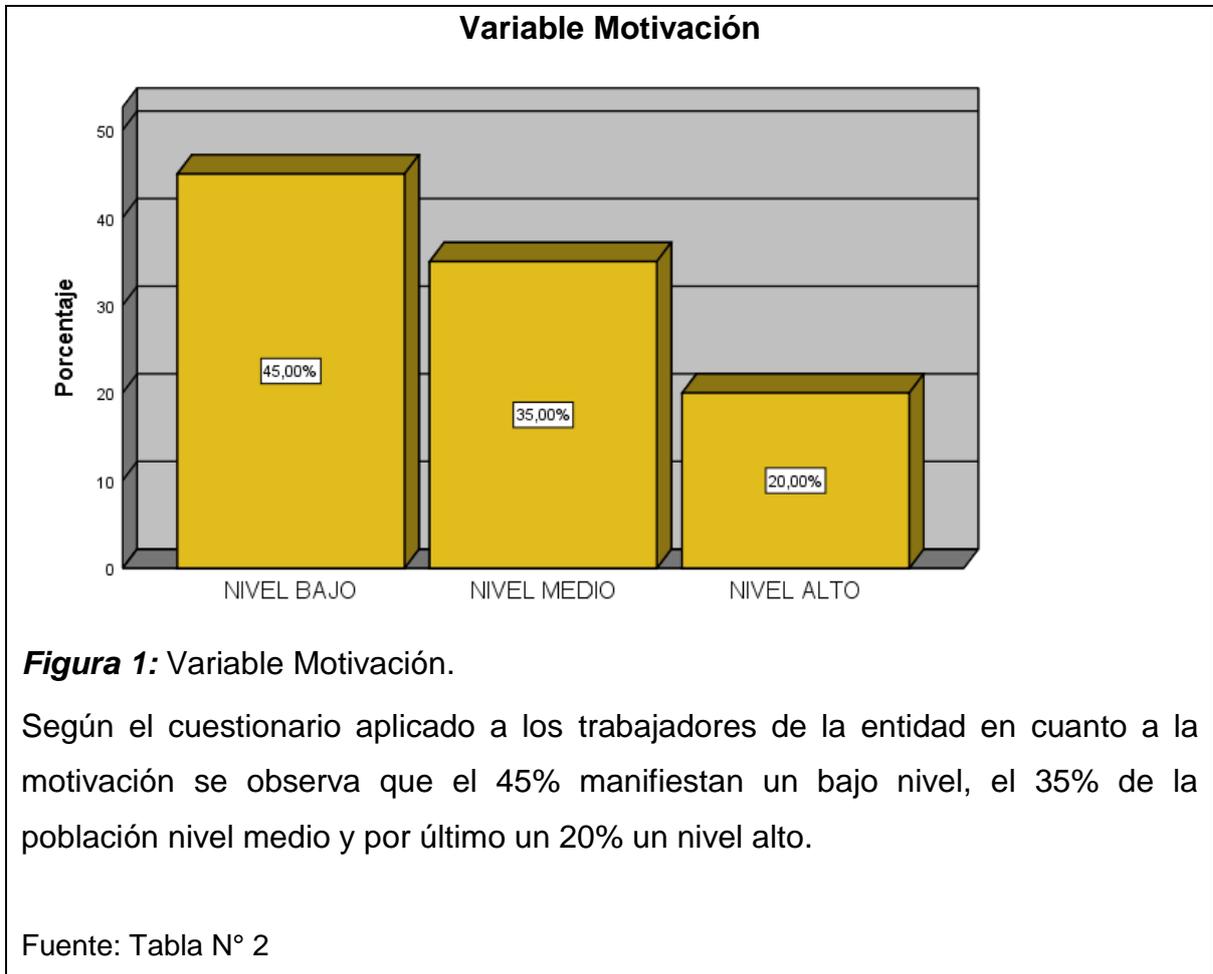


Tabla 3: Nivel de la dimensión Factores Higiénicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	8	40,0	40,0	40,0
NIVEL MEDIO	6	30,0	30,0	70,0
NIVEL ALTO	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

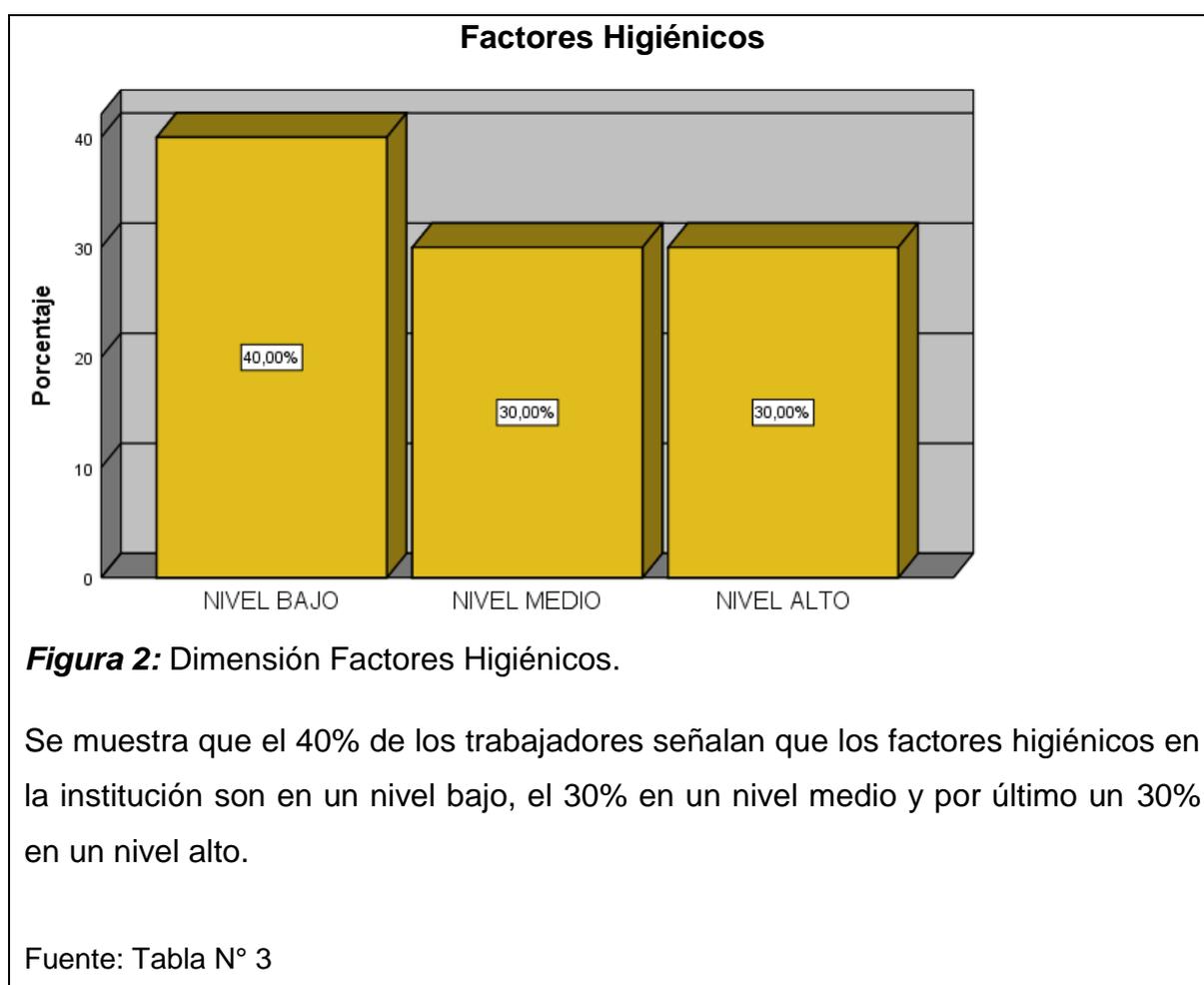


Tabla 4: Nivel Indicador: Relación con el supervisor.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	7	35,0	35,0	35,0
NIVEL MEDIO	9	45,0	45,0	80,0
NIVEL ALTO	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

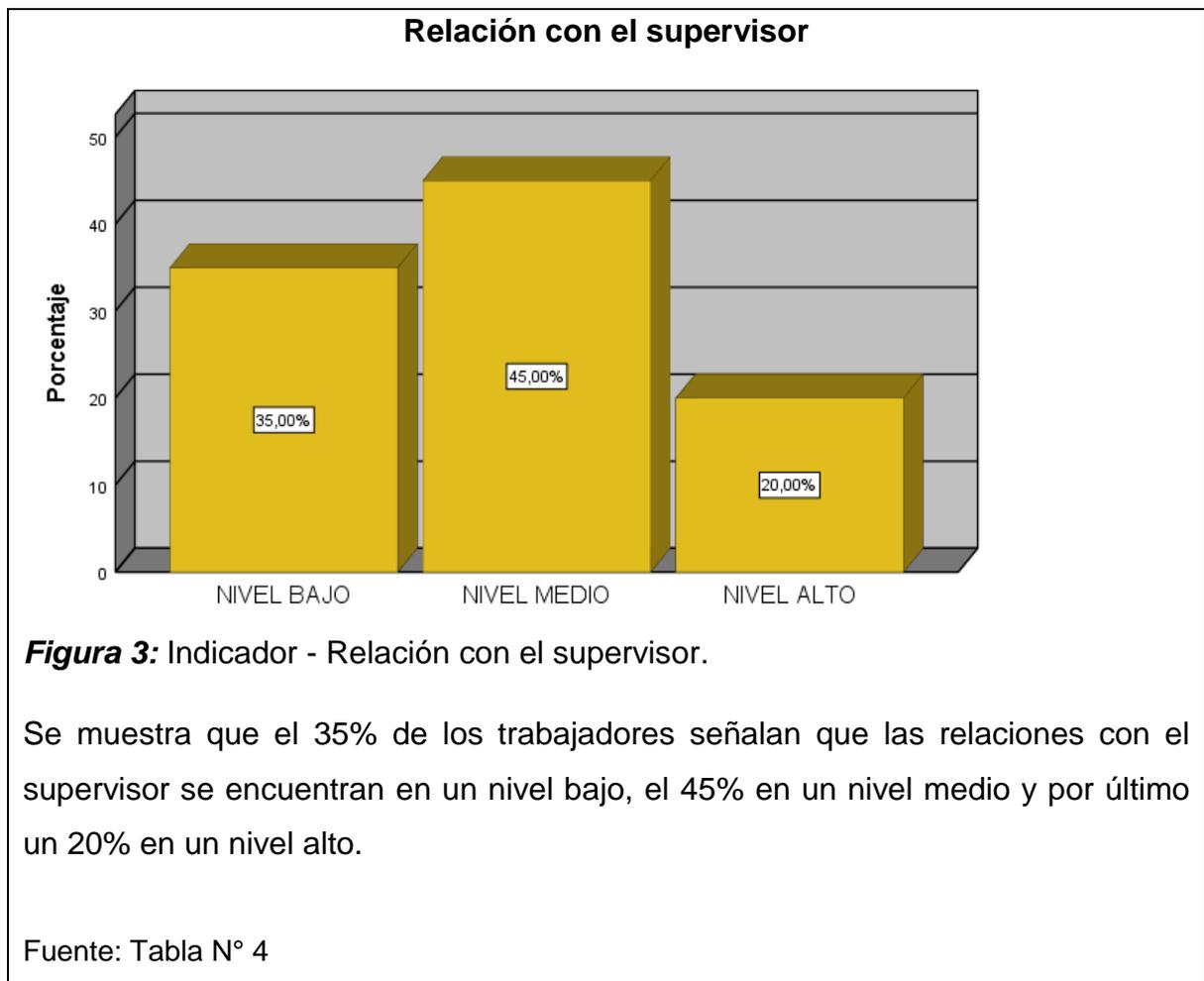


Tabla 5: Nivel Indicador - Condiciones Laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	7	35,0	35,0	35,0
NIVEL MEDIO	10	50,0	50,0	85,0
NIVEL ALTO	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

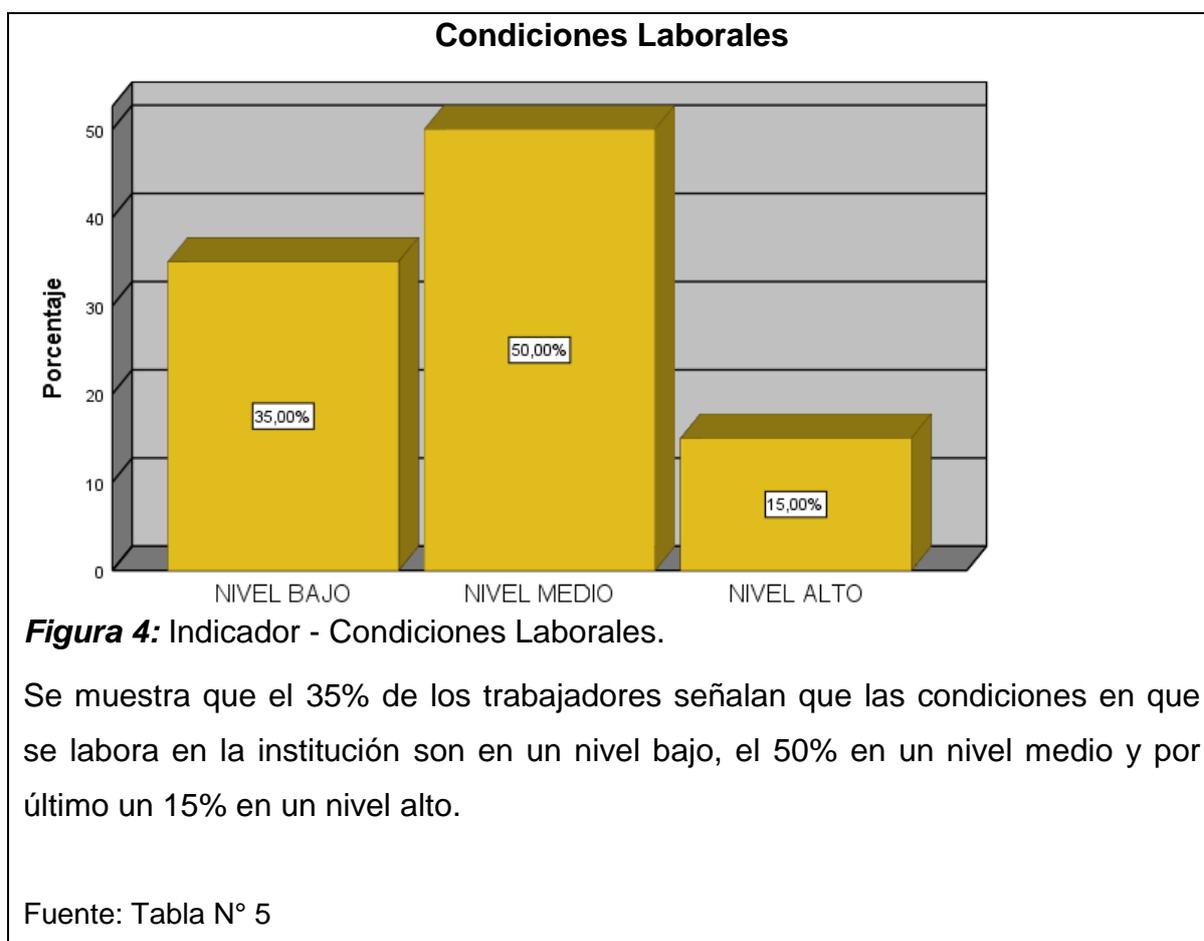


Tabla 6: Nivel Indicador - Salario.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	10	50,0	50,0	50,0
NIVEL MEDIO	7	35,0	35,0	85,0
NIVEL ALTO	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

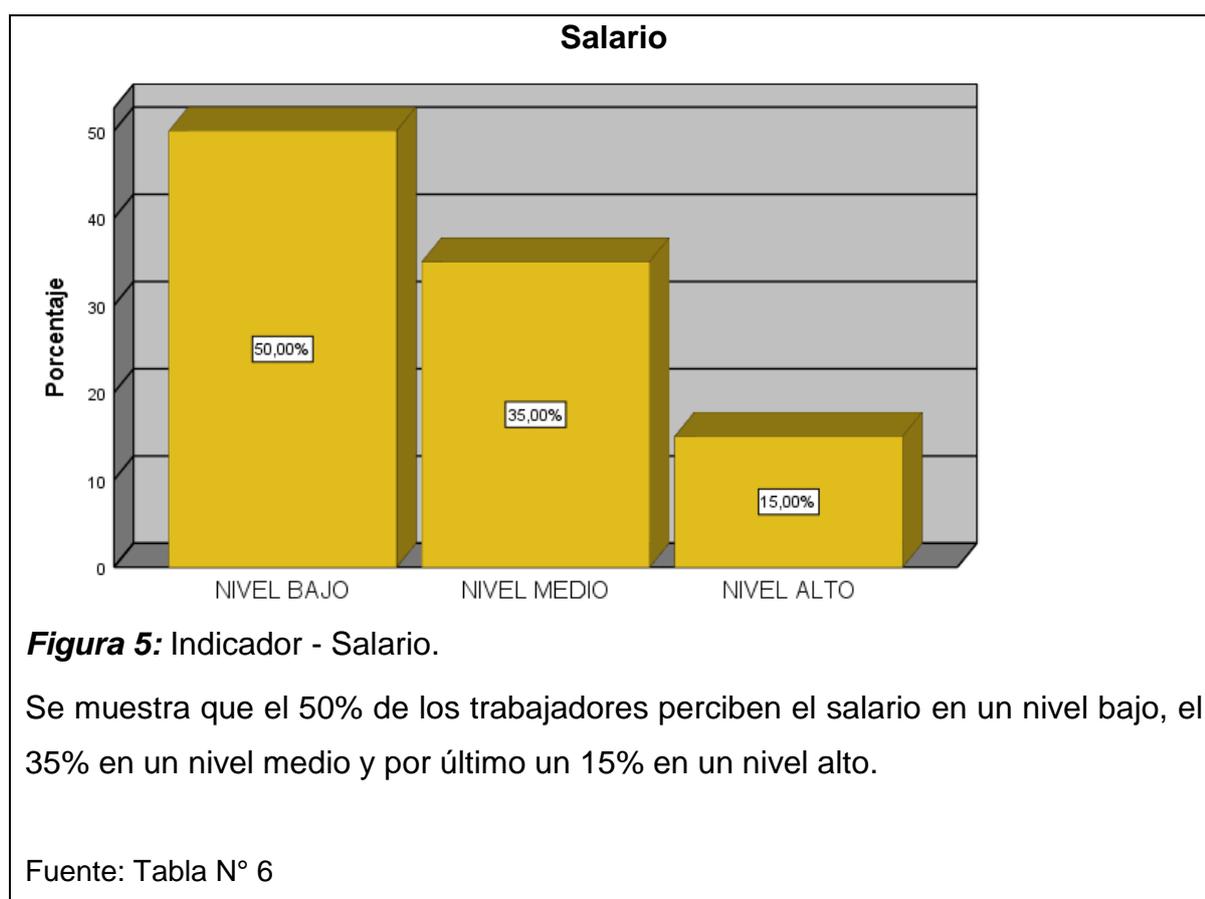


Tabla 7: Nivel Indicador - Relación con los compañeros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	6	30,0	30,0	30,0
NIVEL MEDIO	10	50,0	50,0	80,0
NIVEL ALTO	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

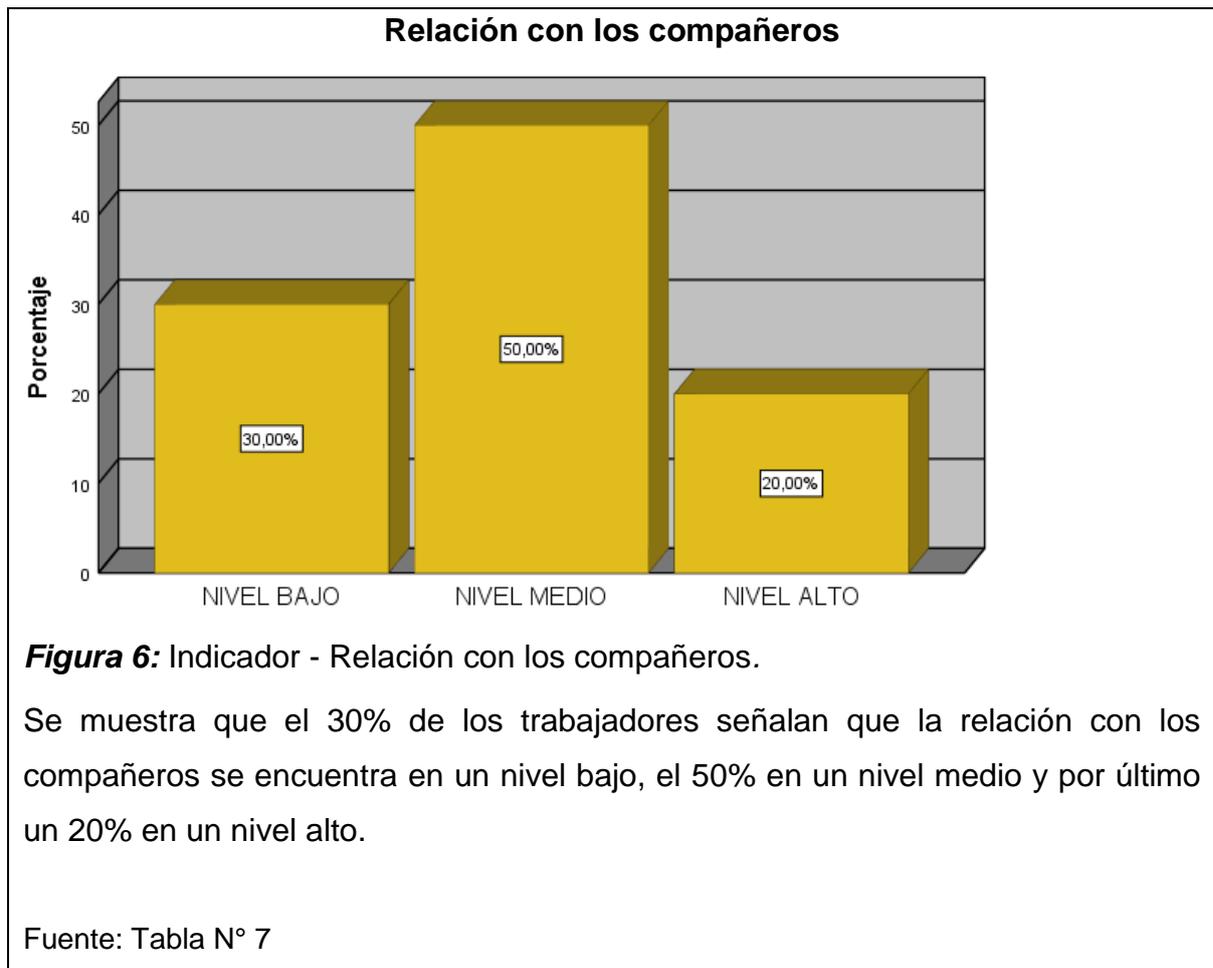


Tabla 8: Nivel Indicador – Seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	10	50,0	50,0	50,0
NIVEL MEDIO	6	30,0	30,0	80,0
NIVEL ALTO	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

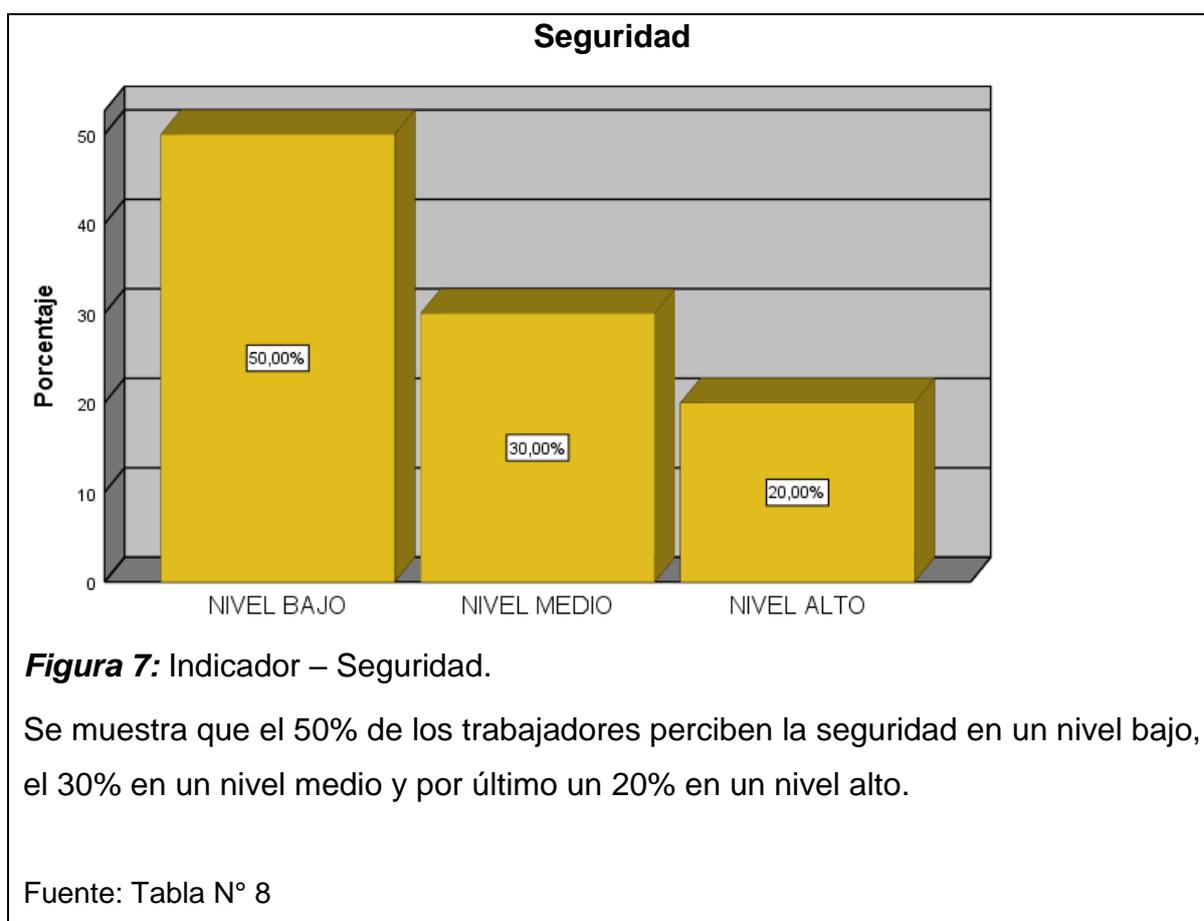


Tabla 9: Nivel de la dimensión Factores Motivacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	9	45,0	45,0	45,0
NIVEL MEDIO	7	35,0	35,0	80,0
NIVEL ALTO	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

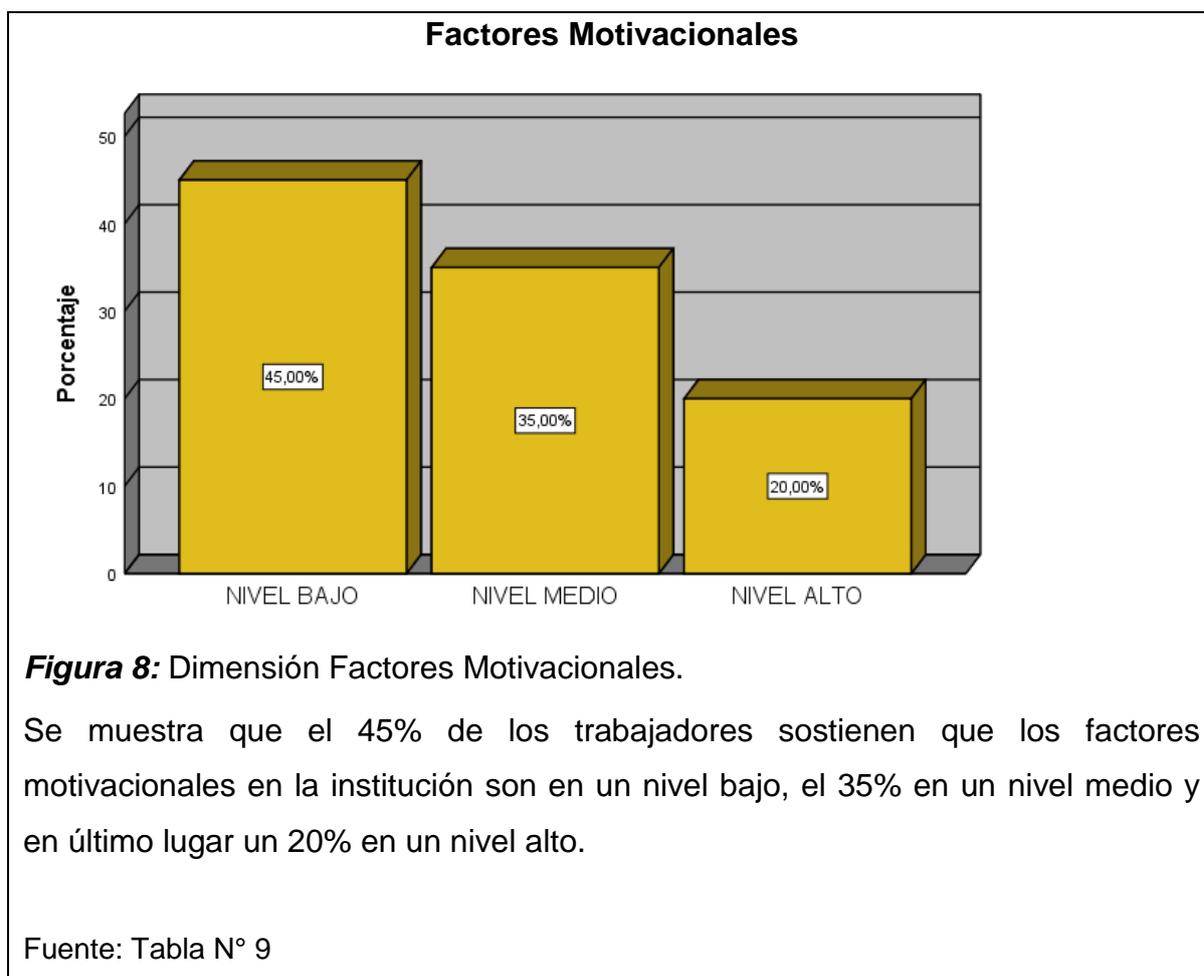


Tabla 10: Nivel Indicador – Logro.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	7	35,0	35,0	35,0
NIVEL MEDIO	10	50,0	50,0	85,0
NIVEL ALTO	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

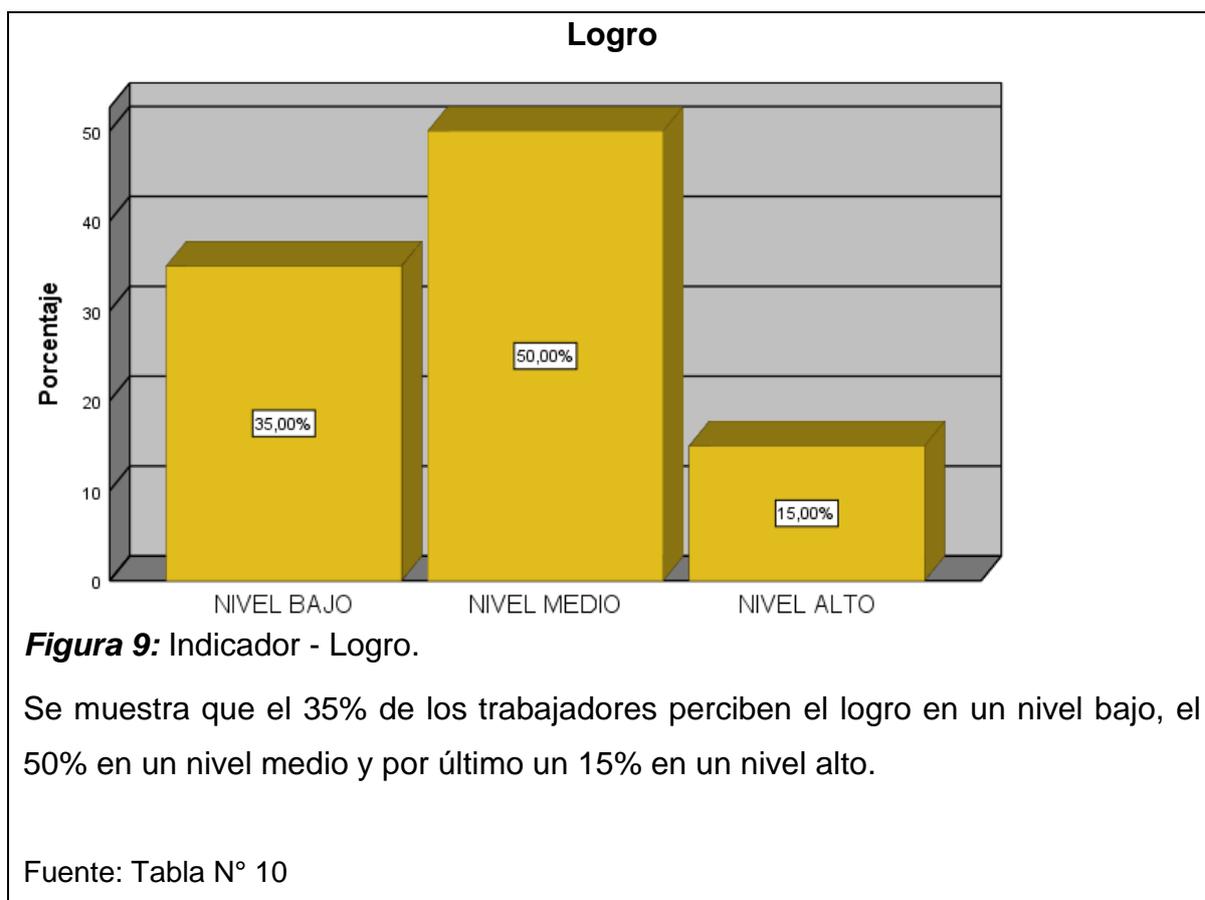


Figura 9: Indicador - Logro.

Se muestra que el 35% de los trabajadores perciben el logro en un nivel bajo, el 50% en un nivel medio y por último un 15% en un nivel alto.

Fuente: Tabla N° 10

Tabla 11: Nivel Indicador – Reconocimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	12	60,0	60,0	60,0
NIVEL MEDIO	4	20,0	20,0	80,0
NIVEL ALTO	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

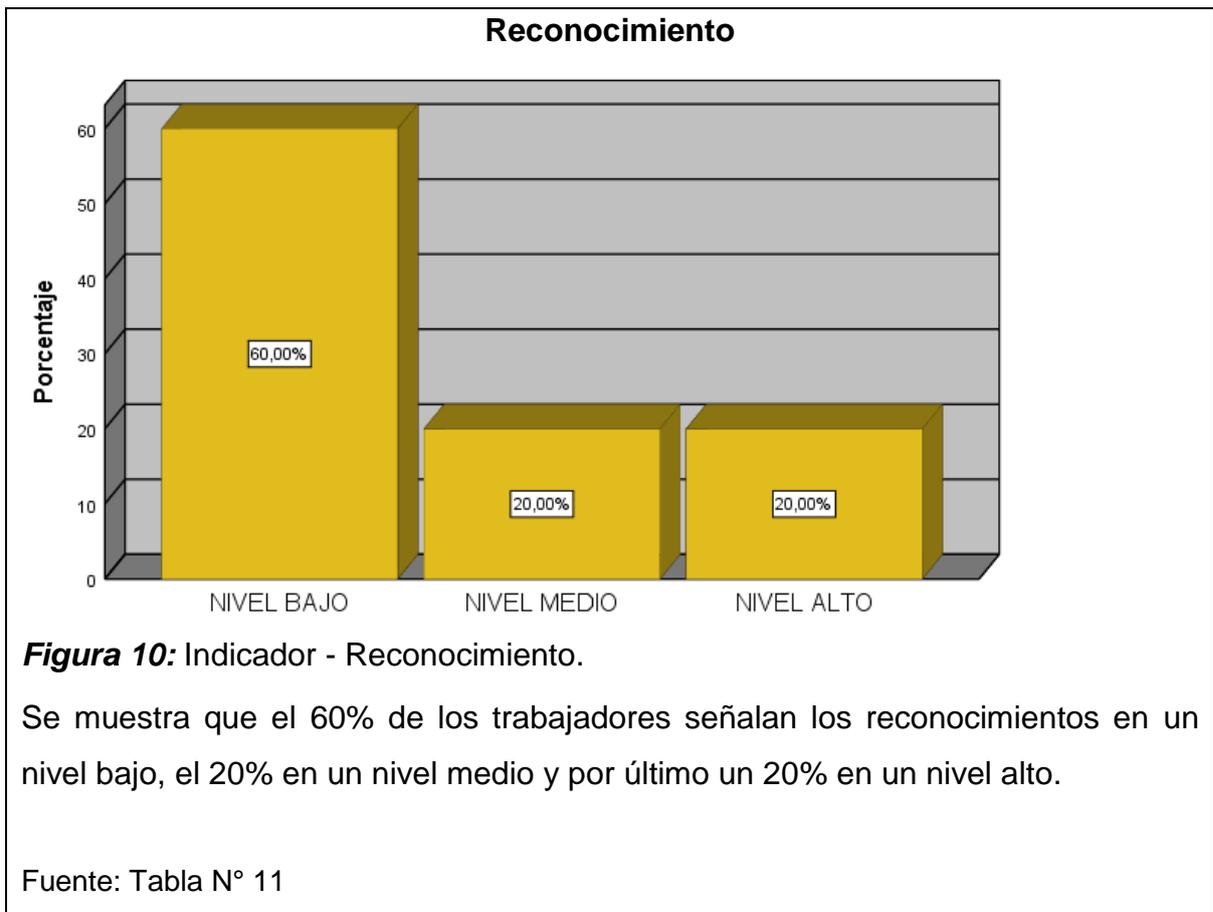


Tabla 12: Nivel Indicador – Trabajo en sí.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	8	40,0	40,0	40,0
NIVEL MEDIO	8	40,0	40,0	80,0
NIVEL ALTO	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

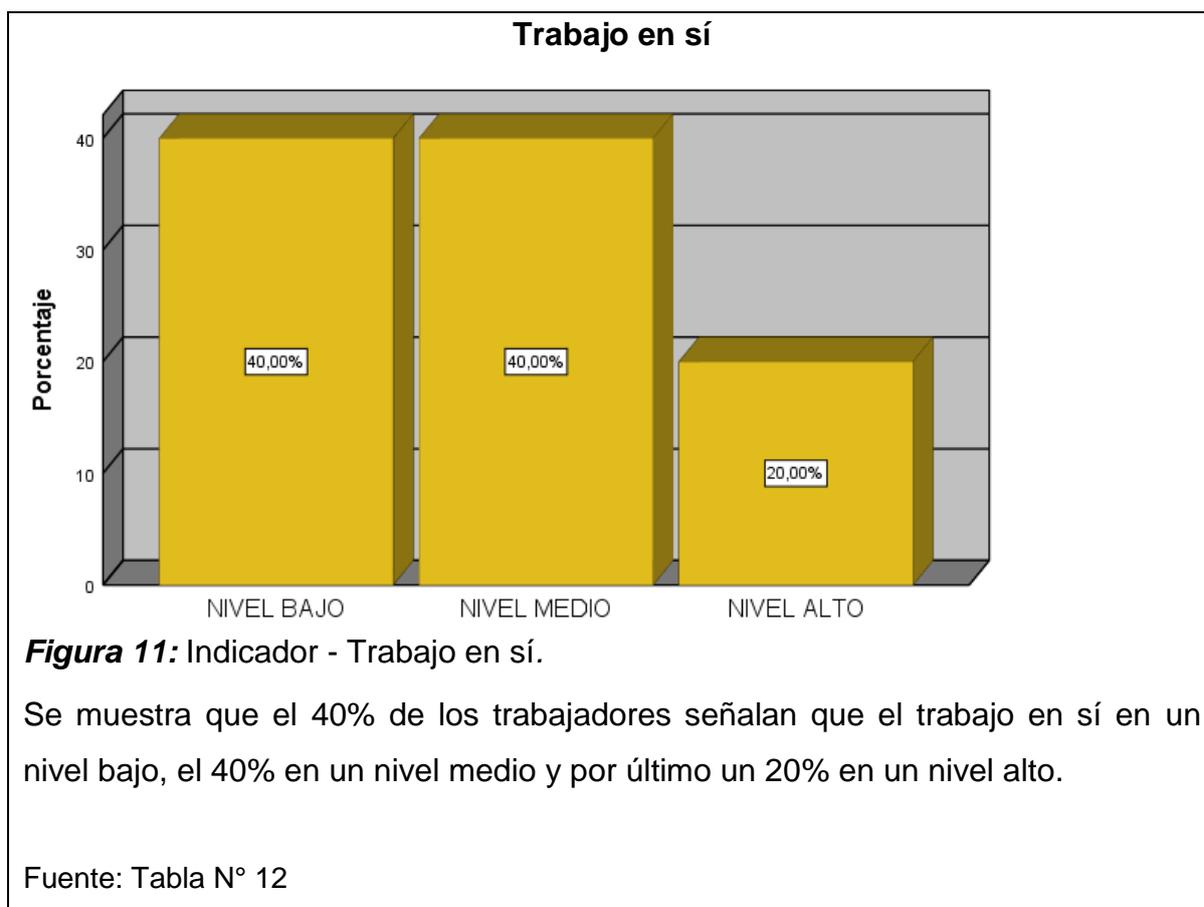


Tabla 13: Nivel Indicador – Responsabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	6	30,0	30,0	30,0
NIVEL MEDIO	11	55,0	55,0	85,0
NIVEL ALTO	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

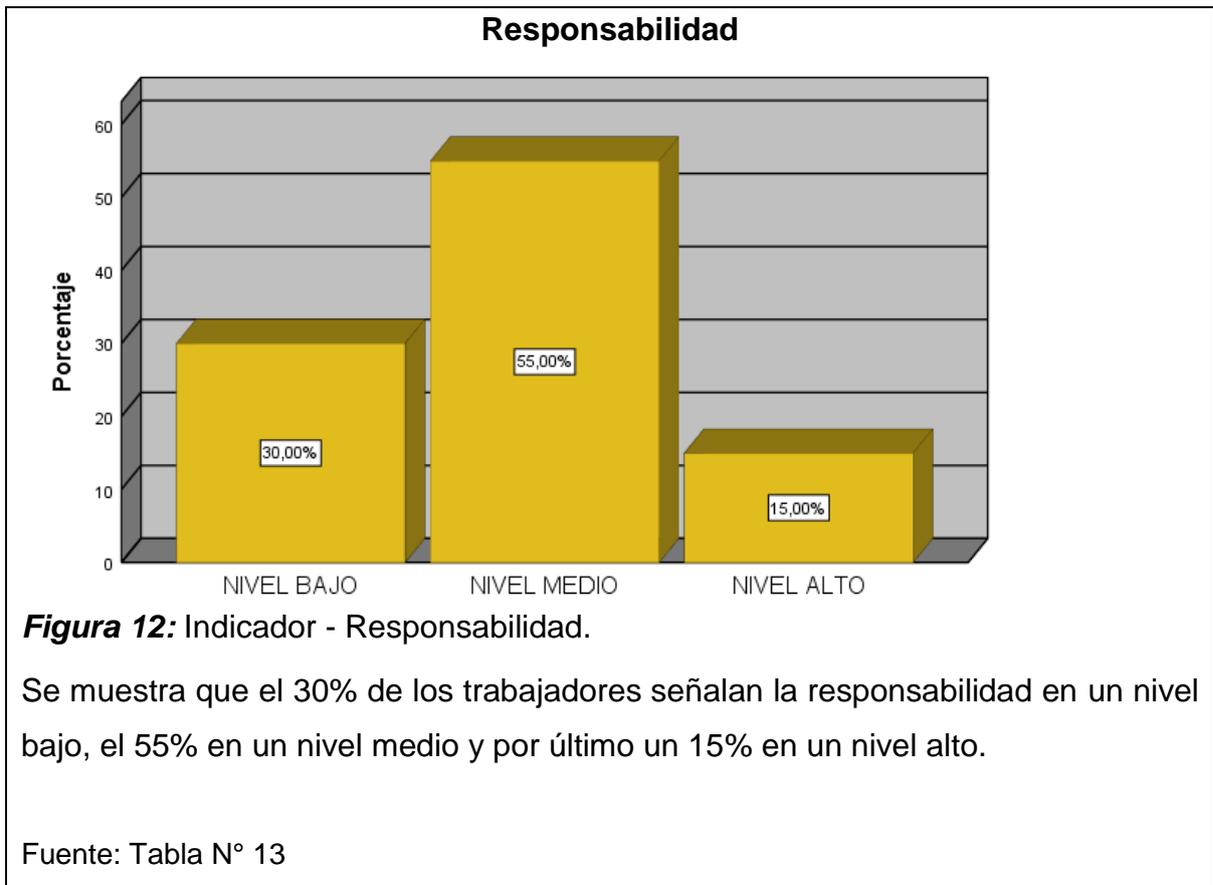
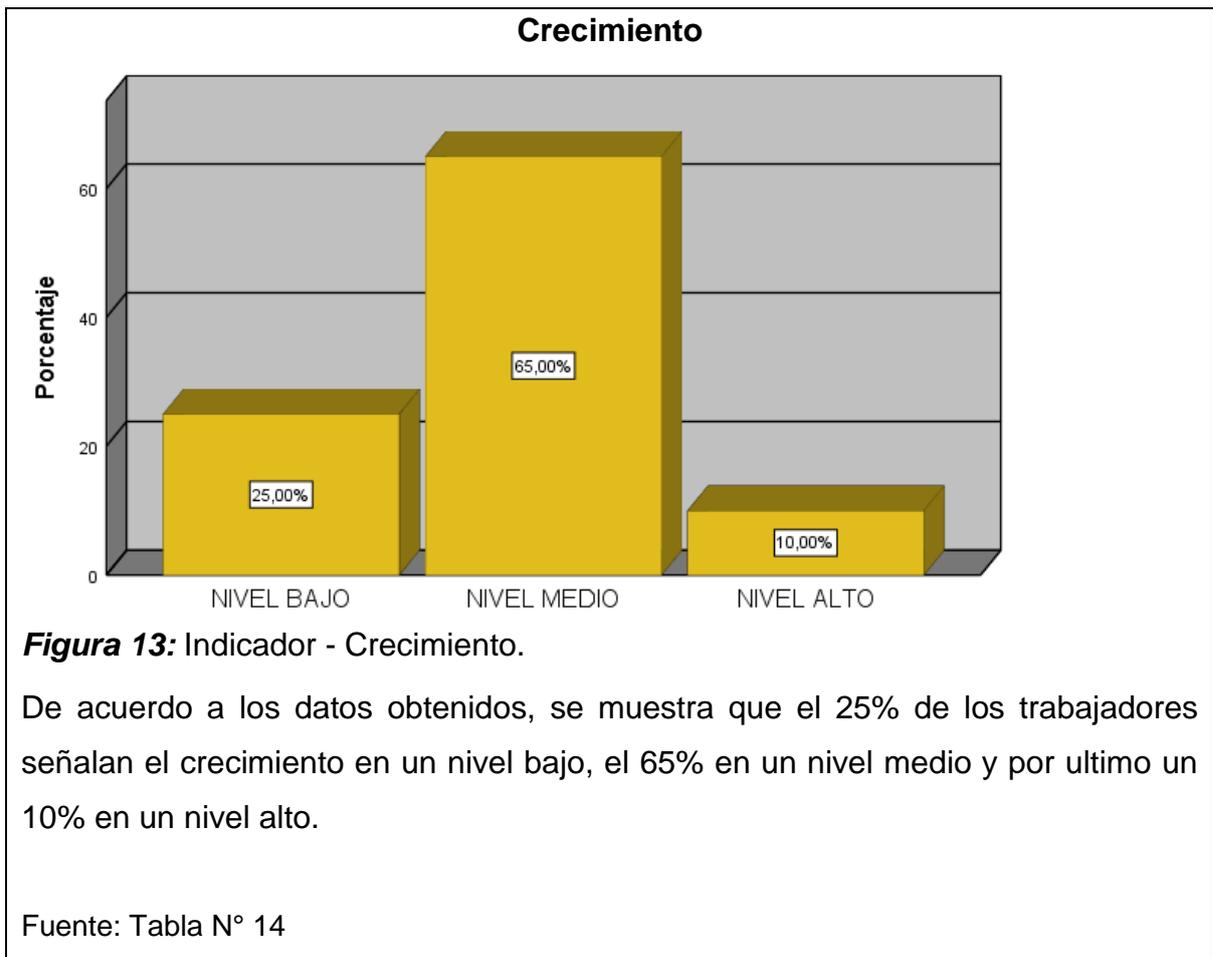


Tabla 14: Nivel Indicador – Crecimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	5	25,0	25,0	25,0
NIVEL MEDIO	13	65,0	65,0	90,0
NIVEL ALTO	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



IV.DISCUSIÓN

Según el objetivo general, determinar el nivel de motivación en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque se muestra en la figura n° 1 que un 45% del total encuestados señalan un bajo nivel de motivación, comparando estos datos con los que encontró Guevara (2017) en su investigación en la ONPE, Lima donde llega a la conclusión que el 41.7% de los trabajadores perciben la motivación en un nivel bajo, además sostuvo que la gerencia debe reestructurar y crear nuevos modelos motivacionales para el personal. Además, Robbins y Coulter (2014) dividió en 2 factores la motivación, factores de higiene y factores motivacionales para que las organizaciones que cuenten con personal desmotivado sepan dónde dirigir sus fuerzas (a que factor) para dar un giro al problema.

De acuerdo a la hipótesis, podemos afirmar que existe un bajo nivel de motivación en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque datos que se constatan en los resultados obtenidos mostrados en las tablas y figuras.

Según el objetivo específico relacionado a los factores higiénicos, de acuerdo a la figura n° 2 podemos afirmar que un 40% del total de los trabajadores señalan que existe un bajo nivel de los factores higiénicos en la institución.

Según el objetivo específico relacionado a los factores motivacionales, de acuerdo a los datos expuestos en la figura n° 8 podemos afirmar que un 45% del total de los trabajadores señalan que existe un bajo nivel de los factores motivacionales.

Comparando estos resultados con Flores (2017) en su tesis denominada estilo de liderazgo y motivación de los administrativos del Hospital de Sullana, donde encontró altos niveles de insatisfacción de los factores de higiene y motivacionales, siendo los más representativos el salario (87.5%), condiciones laborales (80%), seguridad (75%), reconocimiento (85%) y responsabilidad (45%)

Además, Chiavenato (2009) sostiene que una buena administración de los factores de higiene sirve para impedir la insatisfacción de los trabajadores y suelen mantener contenta a la persona por un momento, pero no llega a influir en ella y mucho menos hace que esa satisfacción sea duradera. En cambio, los factores motivacionales suelen promulgar la satisfacción y elevan el desempeño de los trabajadores.

V.CONCLUSIONES

La motivación de los digitadores de la Red de Salud Lambayeque es deficiente y se refleja en los bajos niveles de las dimensiones. El 45% sostiene un nivel bajo la motivación, el 40% un nivel bajo los factores higiénicos y por último el 45% un nivel bajo los factores motivacionales.

El bajo nivel de motivación evidenciado en la institución repercute en el desarrollo de las actividades de los trabajadores y en el cumplimiento de los objetivos.

De acuerdo a la dimensión de los factores higiénicos, se encontró en un nivel bajo de 40%, 30% en un nivel medio y 30% en nivel alto. Además, los datos obtenidos de los indicadores son:

Relación con el supervisor: 45% nivel medio, 35% bajo y 20% alto.

Condiciones laborales: 50% nivel medio, 35% bajo y 15% alto.

Salario: 50% nivel bajo, 35% medio y 15% alto.

Relación con los compañeros: 50% nivel medio, 30% bajo y 20% alto.

Seguridad: 50% nivel bajo, 30% medio y 20% alto.

De acuerdo a la dimensión de los factores motivacionales, se encuentra en un nivel bajo de 45%, 35% en un nivel medio y 20 en un nivel alto. Además, los datos obtenidos de los indicadores son:

Logro: 50% nivel medio, 35% bajo y 20% alto.

Reconocimiento: 60% nivel bajo, 20% medio y 20% alto.

Trabajo en sí: 40% nivel bajo, 40% medio y 20% alto.

Responsabilidad: 55% nivel medio, 30% bajo y 15% alto.

Crecimiento: 65% nivel medio, 25% bajo y 10% alto.

Se puede observar que en todos los indicadores se encuentra un nivel bajo considerable lo que nos permite afirmar que no existe una correcta gestión de los factores higiénicos y motivacionales en la institución.

REFERENCIAS

- Abt, E. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la Contraloría General de la República 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14707>
- Arancel, E. & Guardamino, L. (2019). *Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5785/arancel-guardamino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bonilla, J. L., & Paz, M. L. (2018). *La gestión del talento humano basado en competencias y la motivación de los trabajadores de la división de administración del Hospital II Luis Heysen Incháustegui del distrito de Pimentel de la ciudad Chiclayo- 2016*. (Trabajo de Bachiller). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4449>
- Calderon, J. (2015). *Motivación en el personal administrativo de la municipalidad, del municipio de Rio Hondo, Departamento de Zacapa*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Zacapa. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Calderon-Juan.pdf>
- Calle, D. A. & Gálvez, E. G. (2017). Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del Ministerio De Salud. *Tzhoecoen*, 9(3). Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/592/articulo167pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS-_Chiavenato_9na_ed
- Cortez, H. (2017). *Influencia de la motivacion en la satisfaccion laboral del*

- personal en el Centro de Salud Integral Huayna Potosi del Municipio de El Alto durante la gestión 2012 – 2016.* (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Andres. La Paz. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20788/TM-1321.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, L. (2017). *Estilo de liderazgo y motivación laboral de los colaboradores administrativos del Hospital II - 2 Sullana.* (Tesis de Licenciatura). Universidad San Pedro. Sullana. Recuperado de: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5989/Tesis_57397.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Frontado, M. A., & Muñoz, J. V. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en una Institución Pública.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4111>
- Guevara, M. P. (2017). *Motivación y desempeño laboral del personal de la Gerencia de Gestión Electoral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales - Lima 2015.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8843>
- Huamán, M. F. (2018). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37187>
- Hernández, R., et al. (2014). *Metodología de la Investigación.* Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
edicion.compressed.pdf
- Leon, G. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay - Huari, Año 2017.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Lopez, G. B. (2015). *Las remuneraciones y su influencia en la motivación laboral de los colaboradores de Ministerio de Transporte y Obras Públicas de*

- Tungurahua*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/13915>
- Lopez, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Lora, 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*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4374>
- Meléndez, G. (2018). *Estrategias de motivación para el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Marcos*. (Trabajo de Bachiller). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5280>
- Rivera, D. et al. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*. 39(16). Recuperado de: <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2168?show=full>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Recuperado de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jorgeadriandj/comportamiento-organizacional-edicin-15>
- Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Central del Ecuador. Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>
- Sosa (2020). *Motivación y su Influencia en el Rendimiento Laboral en la Unidad de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46861>

- Peña, H. C., Villón, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific* 3(7). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7011913.pdf>
- Yupanqui, N. (2020). *Motivación y compromiso organizacional en la Gerencia de Financiamiento de las Prestaciones de Salud – EsSalud – 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44407>

ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE MOTIVACIÓN

DATOS GENERALES:

SEXO: () FEMENINO () MASCULINO

Finalidad:

El presente instrumento de recolección de datos tiene la finalidad de recopilar información para medir el nivel de la motivación en el Área de Digitación de la Red de Salud Lambayeque, en tal sentido se requiere la mayor sinceridad posible para el desarrollo del presente cuestionario.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada pregunta y según su opinión marque en el recuadro con una (X) la opción que usted crea conveniente.

VARIABLE : MOTIVACIÓN						
DIMENSIONES	INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
FACTORES DE HIGIENE	Relación con el supervisor					
	¿La relación con su jefe es de confianza?					
	¿Siente que puede hablar y ser escuchado por su jefe?					
	¿Puede tomar decisiones e intercambiar información con su jefe?					
	Condiciones laborales					
	¿El ambiente donde desarrolla sus labores en aspectos de iluminación, higiene, orden y salubridad le resultan agradables, cómodas y aptas para trabajar?					
	¿La institución prevé materiales necesarios para un correcto desempeño de sus actividades?					
	Salario					
	¿El salario que recibe esta acorde al trabajo que desempeña en la institución?					
	¿El salario que recibe por su trabajo cubre sus necesidades básicas?					
	Relaciones con los compañeros					
	¿El trato con sus compañeros de trabajo es a base de respeto y de una manera agradable?					

FACTORES MOTIVACIONALES	Seguridad				
	¿Existe un trato de igualdad con sus compañeros de trabajo?				
	Logro				
	¿Cómo percibe la forma en como la institución reconoce el logro en su trabajo?				
	¿Su desempeño laboral ayuda a lograr los objetivos de la institución?				
	Reconocimientos				
	¿Existe un programa de reconocimientos que permite al trabajador sentirte parte e importante de ella?				
	Trabajo en sí				
	¿Le permiten decidir la forma de trabajar en su puesto de trabajo?				
	¿Utiliza sus capacidades, habilidades, creatividad y conocimiento para la realización de sus labores?				
	Responsabilidad				
	¿Tiene flexibilidad cuando le otorgan responsabilidades que no son parte de sus funciones?				
	¿Las funciones asignadas están de acorde a las capacidades, habilidades que tiene el trabajador?				
	Crecimiento				
	¿Piensa que puede ascender de puesto dentro de la institución?				
	¿Existe una línea de carrera en la institución?				
	¿Considera a la institución como un lugar en donde puede crecer profesionalmente?				

ANEXO B: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

salubridad le resultan agradables, cómodas y aptas para trabajar?	
5. ¿La institución prevé materiales necesarios para un correcto desempeño de sus actividades?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
6. ¿El salario que recibe esta acorde al trabajo que desempeña en la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
7. ¿El salario que recibe por su trabajo cubre sus necesidades básicas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
8. ¿El trato con sus compañeros de trabajo es a base de respeto y de una manera agradable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
9. ¿Existe un trato de igualdad con sus compañeros de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
10. ¿Considera que existe estabilidad laboral dentro de la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
11. ¿Cómo percibe la forma en como la institución reconoce el logro en su trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
12. ¿Su desempeño laboral ayuda a lograr los objetivos de la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
13. ¿Existe un programa de reconocimientos que permite al trabajador sentirte parte e importante de ella?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
14. ¿Le permiten decidir la forma de trabajar en su puesto de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.

15. ¿Utiliza sus capacidades, habilidades, creatividad y conocimiento para la realización de sus labores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Tiene flexibilidad cuando le otorgan responsabilidades que no específicamente parte de sus funciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Las funciones asignadas están de acorde a las capacidades, habilidades que tiene el trabajador?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Piensa que puede ascender de puesto dentro de la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Existe línea de carrera en la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera a la institución como un lugar en donde puede crecer profesionalmente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u> 20 </u> Nº TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES:	Ninguna



Mgtr. Nelly X. Aguilar Amaya
DNI 46188995
CIAD 18346

JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Mg. Jesús Miguel Vizconde Campos
PROFESION	Licenciado en Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	13
CARGO	Auditor – Contraloría General de la República
NIVEL DE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE EN EL 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	Dávila Hurtado Alexis Valentín
ESPECIALIDAD	Gestión Empresarial y Emprendimiento
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<p>GENERAL Determinar el nivel de motivación en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque en el 2020.</p> <p>ESPECIFICOS a) Medir el nivel de los factores motivacionales en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque. b) Medir el nivel de los factores higiénicos en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque.</p>
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCADO CON UN ASPA "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEM DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinara la validez de contenido será sometido a prueba a piloto para el cálculo de confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicada a las unidades de esta investigación.
MOTIVACIÓN	
1. ¿La relación con su jefe es de confianza?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
2. ¿Siente que puede hablar y ser escuchado por su jefe?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
3. ¿Puede tomar decisiones e intercambiar información con su jefe?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
4. ¿El ambiente donde desarrolla sus labores en aspectos de iluminación, higiene, orden y	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.

salubridad le resultan agradables, cómodas y aptas para trabajar?	
5. ¿La institución prevé materiales necesarios para un correcto desempeño de sus actividades?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
6. ¿El salario que recibe esta acorde al trabajo que desempeña en la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
7. ¿El salario que recibe por su trabajo cubre sus necesidades básicas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
8. ¿El trato con sus compañeros de trabajo es a base de respeto y de una manera agradable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
9. ¿Existe un trato de igualdad con sus compañeros de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
10. ¿Considera que existe estabilidad laboral dentro de la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
11. ¿Cómo percibe la forma en como la institución reconoce el logro en su trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
12. ¿Su desempeño laboral ayuda a lograr los objetivos de la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
13. ¿Existe un programa de reconocimientos que permite al trabajador sentirte parte e importante de ella?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
14. ¿Le permiten decidir la forma de trabajar en su puesto de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.

15. ¿Utiliza sus capacidades, habilidades, creatividad y conocimiento para la realización de sus labores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Tiene flexibilidad cuando le otorgan responsabilidades que no específicamente parte de sus funciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Las funciones asignadas están de acorde a las capacidades, habilidades que tiene el trabajador?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Piensa que puede ascender de puesto dentro de la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Existe línea de carrera en la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera a la institución como un lugar en donde puede crecer profesionalmente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 20 Nº TD 0
2. COMENTARIO GENERALES	De acuerdo con las preguntas planteadas
3. OBSERVACIONES:	Ninguna



JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Mg. Roxana Vanessa Santos Tineo
PROFESION	Magister en Economía
CARGO	Gerente General Consultoría & Gestión Empresarial S.A.C.
NIVEL DE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE EN EL 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	Dávila Hurtado Alexis Valentín
ESPECIALIDAD	Gestión Empresarial y Emprendimiento
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Determinar el nivel de motivación en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque en el 2020.
	ESPECIFICOS a) Medir el nivel de los factores motivacionales en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque. b) Medir el nivel de los factores higiénicos en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque.
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCADO CON UN ASPA "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEM DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinara la validez de contenido será sometido a prueba a piloto para el cálculo de confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicada a las unidades de esta investigación.
MOTIVACIÓN	
1. ¿La relación con su jefe es de confianza?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
2. ¿Siente que puede hablar y ser escuchado por su jefe?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
3. ¿Puede tomar decisiones e intercambiar información con su jefe?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
4. ¿El ambiente donde desarrolla sus labores en aspectos de iluminación, higiene, orden y salubridad le resultan agradables,	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.

cómodas y aptas para trabajar?	
5. ¿La institución prevé materiales necesarios para un correcto desempeño de sus actividades?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
6. ¿El salario que recibe esta acorde al trabajo que desempeña en la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
7. ¿El salario que recibe por su trabajo cubre sus necesidades básicas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
8. ¿El trato con sus compañeros de trabajo es a base de respeto y de una manera agradable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
9. ¿Existe un trato de igualdad con sus compañeros de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
10. ¿Considera que existe estabilidad laboral dentro de la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
11. ¿Cómo percibe la forma en como la institución reconoce el logro en su trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
12. ¿Su desempeño laboral ayuda a lograr los objetivos de la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
13. ¿Existe un programa de reconocimientos que permite al trabajador sentirte parte e importante de ella?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.
14. ¿Le permiten decidir la forma de trabajar en su puesto de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____.

15. ¿Utiliza sus capacidades, habilidades, creatividad y conocimiento para la realización de sus labores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Tiene flexibilidad cuando le otorgan responsabilidades que no específicamente parte de sus funciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Las funciones asignadas están de acorde a las capacidades, habilidades que tiene el trabajador?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Piensa que puede ascender de puesto dentro de la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Existe línea de carrera en la institución?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera a la institución como un lugar en donde puede crecer profesionalmente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 20 Nº TD 0
2. COMENTARIO GENERALES	De acuerdo .
3. OBSERVACIONES:	Ninguna


 Econ. Roxana V. Santos Aineo
 CEL 7244

JUEZ EXPERTO

ANEXO C: AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD LAMBAYEQUE

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Lambayeque, 09 de marzo del 2020

Señor (a) (ita):

DRA. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

CIUDAD. –

Asunto: Carta de aceptación

Es grato dirigirme a usted para expresarle el saludo institucional y a la vez comunicarle que por medio del presente el estudiante del **10mo** ciclo de la Escuela Académica Profesional de **Administración**, DÁVILA HURTADO ALEXIS VALENTÍN, ha sido aceptado en esta institución a fin de que realice su Trabajo de Investigación, con la finalidad de obtener el Título Profesional de la carrera en mención.

Atentamente:


GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
RED DE SALUD LAMBAYEQUE
Obst. Zoila Verónica Panzo Niquén
COP. 3011
GERENTE

ANEXO D: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS
¿Cuál es el nivel de la motivación en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque, 2020?	<p>General Determinar el nivel de motivación en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque.</p> <p>Específicos: - Medir el nivel de la dimensión factores motivacionales en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque. - Medir el nivel de la dimensión factores higiénicos en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque</p>	La motivación de los digitadores de la Red de Salud Lambayeque es de nivel alto.	Motivación	Descriptivo	20 trabajadores	Encuesta
				DISEÑO		INSTRUMENTO
				No experimental		Cuestionario

ANEXO E: RESOLUCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0171-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 10 de marzo de 2020

VISTO:

El oficio N° 0164-2020/FACEM-DA-USS de fecha 04/03/2020, presentado por el Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM, de fecha 10/03/2020, sobre aprobación de Trabajos de Investigación, 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, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

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

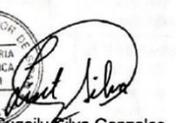
SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, en vías de regularización, los Trabajos de Investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad PAST - 2019-I, sección "B", a cargo del docente Mg. RICARDO RIVERA TANTACHUCO, según cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Carmen Elvira Resto Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Gueily Silva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela, archivo



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0171-FACEM-USS-2020

N°	APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	SIESQUÉN FARRO EDGARD LEONARDO	DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MACGA SAC, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	RUIZ SULLÓN YOVANY YANE	"ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA CLINICA DENTAL ODONTOLÓGICA ODONTOSONRISAS E.I.R.L."	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	VENTURA MAIRA WALTER	LA MOTIVACIÓN EN LOS EFECTIVOS POLICIALES EN LA COMISARIA DE LA VICTORIA - CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	URRUTIA MENDOZA EDSON EDUARDO	EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL LABORATORIO VIVILAB, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	REQUE MENDOZA YESSICA MILAGROS	"ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PESCADERÍA VILAFER E.I.R.L." – 2020. "ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PESCADERÍA VILAFER E.I.R.L." – 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	CARHUAVILCA MEJÍA ITALA ELIZABETH	COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL NIVEL SECUNDARIO EN EL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	VENTURA CHERO VICTOR ALFONSO	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TERRENOS Y PATRIMONIO FISCAL (DIATPF) DEL GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE EN EL 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	CHANAMÉ MÁRQUEZ CINTHIA MILAGROS	ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DEL HOTEL MY ROUSE CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	SEGURA CHUNGA FLAVIO NILSON	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO – FERREÑAFE 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	SOLDADO CUMPA JORGE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA – CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	TIMANA NIMA FIORELA ELIZABETH	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA I.E. 11009 VIRGEN DE LA MEDALLA MILAGROSA, CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	RISCO QUEVEDO ROMINA PAOLA	ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HUANCAR S.A.C DE CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	TINGAL DIAZ NATALY	NIVEL DE MOTIVACION DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACION AGENCIA 1, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	JOANNA JACQUELINE MIMBELA GONZALES	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	CORREA CARLOS CATARINA JOSEFA	DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL KALU DE LA CIUDAD DE CHICLAYO EN EL 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	DÁVILA HURTADO ALEXIS VALENTIN	NIVEL DE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE EN EL 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO F: T1



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

Pimentel, 18 de marzo del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito: Alexis Valentín Dávila Hurtado con DNI 74984462

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
NIVEL DE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA
RED DE SALUD LAMBAYEQUE EN EL 2020

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de BACHILLER de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, 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.

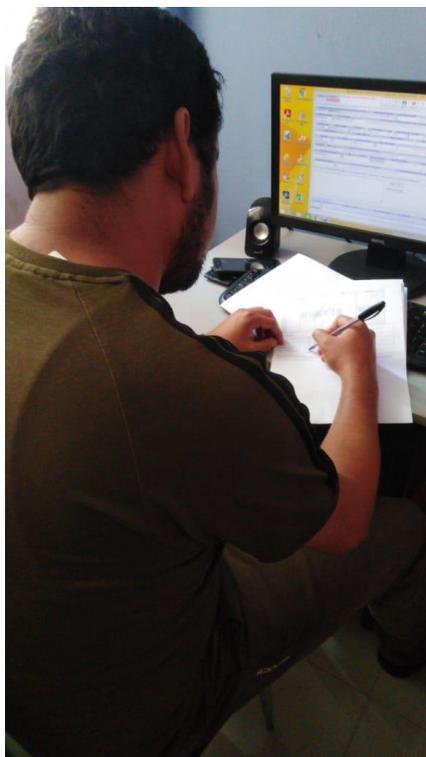
APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
DÁVILA HURTADO ALEXIS VALENTIN	74984462	

ANEXO G: FOTOS DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Figura 14: Aplicación de encuestas.



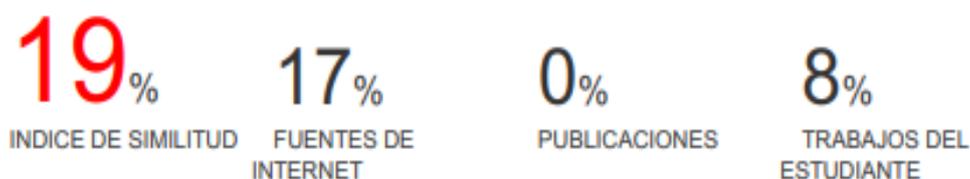
Figura 15: Aplicación de encuestas.



ANEXO H: REPORTE TURNITIN

NIVEL DE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE EN EL 2020

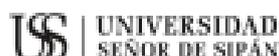
INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ict.ejercito.mil.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
7	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.uv.mx Fuente de Internet	<1%

ANEXO I: ACTA DE ORIGINALIDAD



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° 0171-FACEM-USS-2020, presentado por el / la Egresado(a), **ALEXIS VALENTÍN DÁVILA HURTADO**, Titulada **NIVEL DE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE EN EL 2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% 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, 01 de febrero de 2021

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.