



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SALUD
CHACHAPOYAS 2018.”**

Autora:

Bach. LETICIA MELÉNDEZ ROJAS

Asesor:

Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR

CHACHAPOYAS -AMAZONAS- PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SALUD
CHACHAPOYAS 2018.”**

Autora:

Bach. LETICIA MELÉNDEZ ROJAS

Asesor:

Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR

CHACHAPOYAS –AMAZONAS- PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi madre, Yolanda Esperanza por ser el pilar más importante de apoyo incondicional y brindarme su amor; a mis tíos Víctor Homero y Segundo Tomas, aunque no estén físicamente sé que desde el cielo siempre me cuidan y me guían para que todo salga bien.

A mi esposo Millán, por su apoyo para alcanzar de mejor manera mis anhelos y a mi hijo Christopher Andrés que es mi motor y motivo para superarme.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera muy especial a mi asesor de tesis Mg. Carlos Alberto Hinojosa Salazar, por haberme guiado, no solo en este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

De igual forma agradecer al Director Ejecutivo de la Red Obs. Víctor Andrés Becerra Zegarra, quien autorizó realizar el estudio en dicha institución y en especial a los colaboradores quienes participaron proactivamente.

Finalmente un eterno agradecimiento a la prestigiosa **Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas**, nuestra alma mater, la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

La autora

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

RECTOR

Dr. MIGUEL ANGEL BARRENA GURBILLON

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR GARCÍA HUAMAN

VICERRECTORA DE INVESTIGACION

Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR


**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis “**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SALUD CHACHAPOYAS 2018**”, de la Bachiller Leticia Meléndez Rojas, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado de acuerdo a la Metodología Científica y en concordancia con el esquema de la UNTRM.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.



Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

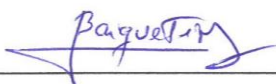
ASESOR

PAGINA DEL JURADO



Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz

PRESIDENTE



Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

SECRETARIO



Mg. Adolfo Cacho Revilla

VOCAL

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo Leticia Meléndez Rojas, identificado con DNI 47067997 Bachiller en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora de la tesis titulada: *“Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018”*La misma que presento para optar: El título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 08 de julio de 2019.



Leticia Meléndez Rojas

Tesista

ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 22 de Agosto del año 2019, siendo las 11:00am horas, el aspirante Leticia Meléndez Rojas defiende en sesión pública la Tesis titulada: Propuesta de Estrategias Motivacionales para mejorar el desempeño Laboral de los Trabajadores administrativos de la Red de Salud Chachapoyas, 2018

para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz
Secretario : Mg. Dennis Brayan Baigue Timaná
Vocal : Mg. Adolfo Cacho Revilla

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:40 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

Baigue
SECRETARIO

[Signature]

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	vi
PAGINA DEL JURADO.....	vii
DECLARACION JURADA DE NO PLAGIO.....	viii
ACTA DE EVALUACION DE SUSTENTACION DE TESIS.....	ix
INDICE DE CONTENIDOS.....	x
INDICE DE TABLAS.....	xii
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. INTRODUCCION.....	18
1.1. Realidad problemática.....	18
1.2. Planteamiento del problema.....	19
1.3. Justificación del problema.....	19
1.4. Objetivos.....	20
1.5. Hipótesis.....	20
1.6. Antecedentes.....	21
1.7. Base teórica.....	23
1.8. Definición de términos.....	32
II. MATERIAL Y METODOS.....	34
2.1. Objeto de estudio.....	34
2.2. Variables de estudio.....	34
2.3. Tipo de estudio.....	34
2.4. Diseño de investigación.....	34
2.5. Población.....	34
2.6. Muestra y muestreo.....	34
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos.....	35
2.8. Análisis de datos.....	36
III. RESULTADOS.....	38
3.1. Diagnóstico del desempeño laboral.....	38
3.2. Indicadores del desempeño laboral de la Red de Salud.....	46

3.3. Resultados de entrevista al Director de la Red.....	47
3.4. Selección de estrategias motivacionales.....	48
3.5. Diseño de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral.....	48
IV. DISCUSION.....	51
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	58
VIII. ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Cuadro de trabajadores según su condición laboral.....	38
Tabla N° 2. Indicadores del desempeño laboral en la Red de Salud Chachapoyas.....	46
Tabla N° 3. Entrevista al Director de la red de Salud Chachapoyas.....	47
Tabla N° 4. Identificación de estrategias según las necesidades motivacionales.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de los trabajadores según su condición laboral.....	38
Figura 2. Conocer la misión, visión, y valores corporativos de la red de salud, son importantes para un buen desempeño labora.....	39
Figura 3. Opinión sobre si conocer el plan de trabajo y los objetivos de la red de salud es importantes para el buen desempeño laboral.....	39
Figura 4. Opinión acerca si está de acuerdo con que la remuneración y asignación del cargo debe ser de acuerdo al desempeño laboral.....	40
Figura 5. Considera que recibir incentivos y/o documentos de felicitación mejoran el desempeño laboral.....	40
Figura 6. Considera que si la Red de Salud cumple con los beneficios laborales de los trabajadores, mejorarían su desempeño.....	41
Figura 7. Considera que el respeto mutuo entre jefes y trabajadores es clave para mejorar el desempeño laboral.....	41
Figura 8. Considera que el trabajo en equipo mejora el desempeño laboral.....	42
Figura 9. Considera que al no haber egoísmo entre trabajadores mejoraría el desempeño laboral.....	42
Figura 10. Considera que al recibir el apoyo adecuado y oportuno cuando se necesita, mejoraría el desempeño laboral.....	43
Figura 11. Considera que al practicar la comunicación asertiva dentro de la Red de Salud, mejoraría el desempeño laboral.....	43
Figura 12. Considera que mantener un ambiente limpio y saludable mejora el desempeño laboral.....	44
Figura 13. Considera que los trabajadores de la Red de Salud tendrían un mejor desempeño si se les capacitaría en su área determinada.....	44

Figura 14. Considera que para un buen desempeño es necesario que la Red de Salud cuente con los materiales y recursos pertinentes.....	45
Figura 15. Considera que la supervisión en el trabajo es necesaria para mejorar el desempeño laboral.....	45
Figura 16. Considera que la evaluación es importante para mejorar el desempeño laboral.....	46

RESUMEN

La investigación titulada. “Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018”, tuvo como objetivo principal proponer estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018. La metodología utilizada para la investigación fue el método analítico – sintético. Con la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones: El desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas tiene serios déficit en las relaciones interpersonales, la motivación y el cumplimiento de sus funciones, que hace que el clima laboral no sea el adecuado, teniendo en cuenta que el desempeño tiene que ver con el éxito de la institución en su misión hacia la comunidad. Las estrategias motivacionales que se seleccionaron según las necesidades de la red de salud Chachapoyas son reconocimiento, asignación de responsabilidades, establecimientos de expectativas claras, promoción de Salud laboral y de riesgo y la supervisión del desempeño coordinado.

Palabras claves: Estrategias motivacionales, desempeño laboral

ABSTRACT

The research titled. "Proposal of motivational strategies to improve the work performance of the administrative workers of the health network Chachapoyas 2018", had as main objective to propose motivational strategies to improve the work performance of the administrative workers of the health network Chachapoyas 2018. The methodology used for the investigation it was the analytical - synthetic method. With the investigation, the following conclusions were reached: The work performance of the administrative workers of the Chachapoyas health network has serious deficits in interpersonal relationships, motivation and compliance with their functions, which makes the work environment is not adequate, taking into account that the performance has to do with the success of the institution in its mission to the community. The motivational strategies that were selected according to the needs of the Chachapoyas health network are recognition, assignment of responsibilities, establishments of clear expectations and promotion of occupational health and risk.

Keywords Motivational strategies, Work performance

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El análisis de la motivación de los profesionales de la salud es el centro de las publicaciones científicas mundiales desde la segunda mitad del siglo XX. Según Bridget W. (2008, págs. 9, 10), muchos países comunican puestos vacantes de profesionales de atención de salud y sin embargo hay subempleo de esos profesionales por causa de los bajos salarios y las deficientes condiciones de trabajo, los obstáculos geográficos y otros factores. En 2002, por ejemplo, la Asociación estadounidense de hospitales estimó que solamente en los Estados Unidos había 126.000 puestos de enfermería vacantes, lo que equivale a un índice del 11%. La Sociedad canadiense de farmacéuticos de hospitales constató que el 63% de los hospitales encuestados de Columbia Británica tenían puestos vacantes de farmacia y que había un índice de vacantes del 10% en esa provincia.

A nivel mundial existe una desmotivación laboral, según Bennett, citado por Chen et al, viene determinada tanto por factores propios de los trabajadores como por factores de su entorno laboral y social. De ellos, los principales se distribuyen en un primer grupo relacionado con el puesto de trabajo, un segundo grupo relacionado con los sistemas de apoyo que todos los trabajadores necesitan para llevar a cabo su trabajo, y un tercer grupo compuesto por los instrumentos que generan y modelan un entorno laboral favorable. Chen et al (2006, Pág. 71).

El Perú posee el triste privilegio de ser el único país sudamericano considerado en el grupo de los países con deficiencias críticas en cantidad y calidad del personal de salud. Chen et al (2006, pág. 18). “... el recurso humano en salud sigue siendo un elemento de extraordinaria importancia para garantizar una atención de calidad. Lamentablemente, este ha sido un aspecto generalmente poco considerado. Los salarios insuficientes, las condiciones laborales inapropiadas, la falta de acceso a la información, corrupción y la falta de reconocimiento, son factores que inciden en la motivación de muchos trabajadores de nuestro Perú”. Soto (2011, pág. 173).

A nivel local, específicamente en la Red de Salud Chachapoyas se deja sentir esta realidad, la mayoría de trabajadores se encuentran desmotivados; por un lado por la falta de local propio y una gestión estable; por otro lado, la falta de incentivos laborales, la ausencia de capacitación profesional, insuficientes recursos materiales y humanos, la falta del reconocimiento al buen desempeño laboral, la sobrecarga laboral, las relaciones interpersonales deficientes y el ambiente inadecuado donde laboran, genera este déficit. Dicho comportamiento laboral se ve reflejado en múltiples situaciones negativas que no hacen más que frenar el desarrollo y el éxito de la red. Lo dicho anteriormente, contrasta con lo afirmado por Robbins, Stephen y Judge (2009, pág. 83): “los empleados manifiestan su insatisfacción de diversas maneras, algunas de ellas: quejas constantes, dejan que las cosas empeoren, como por ausentismos o retardos, poco empeño o tasa elevada de errores”. “Para nadie es un secreto que el éxito o fracaso de una organización está determinado en gran medida por sus trabajadores, según como ellos se desempeñen y si son o no capaces de agregar valor, esto es hoy en definitiva, lo sustantivo y lo que se buscará cada día con más fuerza...”. Sánchez (2014, pag.74)

En base a esto, surgió la necesidad de proponer estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Chachapoyas.

1.2. Planteamiento del problema

¿Cuáles son las estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Chachapoyas, 2018?

1.3. Justificación del Problema

Justificación socioeconómica: Al conocer la realidad descrita anteriormente sobre la desmotivación de los trabajadores a nivel internacional, nacional y notar que dicha desmotivación también se presenta a nivel de nuestra localidad y en especial en la Red de Salud Chachapoyas, previa aplicación de una encuesta. Se convirtió en importante y relevante proponer estrategias motivacionales para revertir la desmotivación y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Chachapoyas. Pues esta desmotivación representa una fuerte afectación, al disminuir la eficiencia y la

eficacia de los trabajadores. Esto incide directamente en el desarrollo social y económico del país

Justificación científica: Uno de los requerimientos de la ciencia es tratar de encontrar respuestas a problemas de tipo práctico, en este sentido el objeto de estudio a pesar de su contribución científica fundamentalmente descriptiva cobró un valor importantísimo, pues los resultados obtenidos permitieron tener un mejor entendimiento de la importancia de las estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral. Finalmente la investigación se justifica por su gran valor de inicio para futuras investigaciones experimentales, porque la propuesta de estrategias motivacionales está destinada a mejorar el desempeño laboral al ser aplicada principalmente en el ámbito de la administración empresarial.

1.4. Objetivos

General

- ✓ Proponer estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018.

Específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018.
- ✓ Seleccionar estrategias motivacionales según las necesidades del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018.
- ✓ Diseñar estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018.

1.5. Hipótesis

Las estrategias motivacionales son en base al reconocimiento, asignación de responsabilidades ,establecimiento de expectativas claras, promoción de salud laboral y de riesgo y evaluación del desempeño coordinado para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Chachapoyas, 2018.

1.6. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional, TORO G. (2008), en su investigación descriptiva orientado por el problema, ¿De qué manera las estrategias podrían contribuir a mejorar el desempeño laboral de la enfermera profesional que labora en las áreas clínicas de pediatría módulo A del Hospital Dr. Domingo Luciani?; hipótesis: las estrategias contribuyen a mejorar significativamente el desempeño laboral de la enfermera; objetivo general, evaluar y proponer estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería ubicado en las unidades clínicas de pediatría módulo A del Hospital Dr. Domingo Luciani; Diseño de campo y documental; población representada por 20 enfermeras coincidiendo con esta cantidad la muestra. Conclusión: “Al observar el desempeño de las enfermeras que laboran en esta Institución, se evidencia conductas que denotan apatía para realizar las acciones de cuidado al paciente; por ello es indispensable la evaluación de desempeño de manera permanente y continua, para asegurar a través de la misma, que se están cumpliendo las actividades según la planificación realizada”

PALACIO J. (2016), en su investigación descriptiva orientada por el problema ¿Cómo afecta la falta de un plan estratégico motivacional en el desempeño laboral de los funcionarios del distrito de salud 12D05?; hipótesis: Con una planificación estratégica motivacional se contribuirá al mejoramiento del desempeño laboral de los funcionarios del Distrito de Salud 12D05 del cantón Vinces. Objetivo general, Diseñar un plan estratégico motivacional que mejore el desempeño laboral de los funcionarios del Distrito de Salud 12D05. Tipo cualitativa - cuantitativa correlacional. Población constituida por 105 funcionarios de la gestión administrativa y operativa. Muestra, 83 individuos. Conclusión: “En dicho distrito de salud se viene ejecutando una administración sin la debida apreciación, valoración y desarrollo de oportunidades del Talento Humano; por lo que se percibe un Talento desmotivado sin orientación al cumplimiento de la misión y visión de la institución, por lo cual es importante y necesario que la organización fortalezca su gestión con la aplicación de la planificación estratégica motivacional que determinen alcanzar los resultados planteados y cumplir con los objetivos y metas haciendo del personal equipos de trabajo con un objetivo común”

A nivel nacional, BARÓN J. (2013), en su investigación direccionada por el problema: ¿Cuáles son los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA 2012?; objetivo, determinar y describir los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA 2012. Investigación cuantitativa de diseño descriptivo transversal. Población y muestra de estudio estuvo conformada por las enfermeras que trabajan en las 13 Micro redes de Salud de la Red Chiclayo, siendo un total de 54 enfermeras. Instrumento de recolección de datos el cuestionario. El análisis de datos fue descriptivo, utilizando el programa estadístico SPSS 18. Conclusiones: los factores motivacionales extrínsecos presentes en el desempeño laboral son: remuneración, entorno laboral, supervisión y seguridad laboral; los factores motivacionales intrínsecos: logro, reconocimiento y trabajo en sí.

SÁNCHEZ R. (2016) en su investigación de problema: ¿Cuál es la relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chiclayo?; hipótesis, Existe relación entre motivación y satisfacción laboral. Objetivo, determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral. Metodología, uso de un diseño Descriptivo Correlacional, no experimental de corte trasversal. Muestra, 120 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario de Motivación MLPA de Steers y Braunsteins (1976) y el cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma (2006). La prueba estadística aplicada fue de Correlación de Pearson. Conclusión; la Motivación y Satisfacción Laboral se relacionan con un nivel de 0.877 lo cual demuestra que existe una correlación muy alta y significativa entre ambas variables. Así mismo en cuanto a los niveles de motivación se observa que el 42.5% de la población se encuentra en un nivel alto; y en los niveles de la variable de satisfacción laboral el 44.2% de la población predomina en un nivel satisfactorio. Por último podemos decir que del análisis se concluye que el factor Poder de la variable de motivación se relaciona significativamente con una correlación alta a la variable de satisfacción; y el factor II Beneficios laborales y/o remunerativos, factor III Políticas administrativas, factor IV Relaciones sociales y factor V Desarrollo personal se relacionan en un nivel alto y muy alto con la variable Satisfacción Laboral.

1.7. Base Teórica

Teoría de la planificación estratégica motivacional.

La planificación estratégica siempre ha existido desde los inicios de la administración, durante el transcurso de los tiempos, la misma se ha ido perfeccionando para alcanzar los objetivos de las organizaciones. ¿En qué consiste este principio? Según Fred R. (2003, pág. 213), “...el proceso de reflexión aplicado a la actual misión de la organización y a las actuales condiciones del medio en que esta se desarrolla, el mismo que establece los lineamientos de acción que orienten las decisiones y los resultados futuros de la empresa toma el nombre de planeación estratégica”.

Teorías de la motivación

“Las teorías motivacionales se pueden dividirse entre aquellas de contenido y las de proceso” (Naranjo, 2009). Las primeras estudian y consideran aspectos que pueden motivar a las personas; en tanto que las segundas, el proceso de pensamiento por el cual estas se motivan. En las de contenido se puede mencionar las de Maslow, Alderfer, McClelland, Herzberg y McGregor. En las procesales, el de expectativas, de establecimiento de metas y de equidad.

Teoría de las necesidades

Colvin y Rutland (2008) mencionan que la jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: Una Teoría Sobre La Motivación Humana de 1943, que posteriormente amplió. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (inferior pirámide) los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (superior de la pirámide).

Teoría de los factores

Manso J. (2002 págs. 86) hace una recopilación de la teoría Herzberg denominada también teoría de la motivación y satisfacción del trabajo, basada en las necesidades de higiene y en las necesidades motivadoras. Menciona que Herzberg llama necesidades motivadoras a las que procuran satisfacción en el trabajo, pues motivan al empleado a dar su máximo rendimiento. Las

necesidades motivadoras quedan frustradas si el trabajo no es estimulante, atractivo e interesante. “Los factores que ocasionan insatisfacción en el trabajo son las necesidades de higiene (o mantenimiento). Casi no procuran satisfacción. Nada tienen que ver con el carácter del trabajo, sino que se refieren a aspectos del ambiente laboral: políticas de la empresa y métodos administrativos, tipo de supervisión, relaciones interpersonales, ganancias de la empresa, condiciones de trabajo” (Manso 2002).

Teoría de la motivación, basada en las necesidades de existencia, relaciones y crecimiento.

Algunos autores señalan que la tipología de necesidades propuesta por Aldefer no se basa en elementos nuevos, sino que se fundamenta en la Teoría de Maslow. Aun cuando esto es correcto, se puede argumentar que Alderfer realiza algunas críticas a la Teoría de Maslow (Naranjo, 2009), lo cual lleva a que su trabajo se diferencie en tres aspectos: la de existencia (necesidad de bienestar físico), relación (relaciones interpersonales) y crecimiento (desarrollo y crecimiento personal).

Teoría de las necesidades

McClelland (1961) expuso en “The Achieving Society” su Teoría de las Necesidades, proponiendo que las personas poseen unas necesidades específicas adquiridas, y moldeadas a lo largo de la vida. Necesidad de logro. Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar. Necesidad del poder. Necesidad de hacer que los individuos se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio. Necesidad de afiliación. Deseo de tener relaciones interpersonales amigables, cercanas y sociables.

Teoría X Y

McGregor Douglas (1994, págs. 56) propuso dos diferentes modos de ver a los seres humanos: uno básicamente negativo, llamado teoría X, y otro básicamente positivo, llamado teoría Y. Después de revisar la forma en que los administradores tratan a los empleados, McGregor llegó a la conclusión de que el punto de vista de un administrador con respecto de la naturaleza de los seres

humanos se basa en cierto agrupamiento de supuestos, de acuerdo con los cuales tiende a modelar su comportamiento hacia sus subordinados.

Según la teoría X, los cuatro supuestos sustentados por los administradores son los siguientes: A los empleados inherentemente les disgusta el trabajo y, siempre que sea posible, procurarán evitarlo; puesto que a los empleados les disgusta el trabajo, deben ser coaccionados, controlados o amenazados con sanciones para que alcancen metas; los empleados evitarán asumir responsabilidades y buscarán una dirección formal, siempre que sea posible; la mayoría de los trabajadores colocan seguridad por encima de todos los demás factores asociados con el trabajo y muestran poca ambición.

En contraste con estos puntos de vista negativos acerca de la naturaleza de los seres humanos, McGregor enumeró cuatro supuestos positivos, a los que llamó teoría Y: Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como el descanso o el juego, la gente ejercerá autodirección y autocontrol si está comprometida con los objetivos, la persona promedio puede aprender a aceptar e incluso buscar asumir responsabilidades, la capacidad de tomar decisiones innovadoras está ampliamente dispersa en toda la población y no necesariamente es patrimonio exclusivo de los que ocupan puestos administrativos.

Teoría de las expectativas

“La Teoría de las expectativas sostiene que los individuos son seres pensantes y razonables, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas. Por lo que para analizar la motivación se requiere conocer lo que las personas buscan de la organización y cómo creen poder obtenerlo. La Teoría formulada por Víctor Vroom establece que las personas toman decisiones a partir de lo que esperan como recompensa al esfuerzo realizado. En el ámbito de trabajo significa que prefieren dar un rendimiento que les produzca el mayor beneficio o ganancia posible. Pondrán mucho empeño si consideran que así conseguirán determinadas recompensas como un aumento de sueldo o un ascenso”. (García y Uscanga, 2008. Págs. 73-74)

Teoría del establecimiento de metas

Amorós E. (2007, Pág. 89) en su libro *Comportamiento Organizacional* menciona sobre esta teoría de Edwin Locke lo siguiente: Las metas específicas y las metas difíciles son las que llevan a un alto desempeño. Menciona que a finales de la década del sesenta, Edwin Locke sostuvo que las intenciones de trabajar dirigido hacia una meta, se constituían en una fuente muy importante de motivación en el trabajo, puesto que actúa también como un estímulo interno. Cuando las metas difíciles son aceptadas, se consigue un mayor desempeño. Otro punto importante es que la retroalimentación lleva a un mejor desempeño que el que se consigue cuando no existe.

Cuando los individuos participan en el establecimiento de sus propias metas, se obtiene en la mayoría de los casos un mayor desempeño. La ventaja que posee el hecho que los individuos participen en el establecimiento de sus propias metas, consiste en que al hacer esto, podría ser que el individuo acepte la meta como un objetivo en el que debe trabajar, además es más probable que acepte una meta difícil, pues se sentiría más comprometido por el hecho que él ha participado en su elaboración.

Teoría de la equidad

Su máximo representante es Adams. Esta teoría se manifiesta y se enfoca sobre la base del criterio que se forma la persona en función de la recompensa que recibe comparándola con las recompensas que reciben otras personas que realizan la misma labor o con aportes semejantes. En este aspecto Dr. C. Vladimir Vega (1968, pág. 46) cita a Adams (1963) que plantea: “La teoría de la Equidad sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un empleado depende de su evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo – recompensa y la razón de esfuerzo – recompensa de otros en situaciones parecidas”.

Principios básicos de la motivación. Acha Ezequiel (2014)

1. Motivar a los empleados comienza con motivarse a uno mismo.
2. Trabaje siempre para alinear las metas de la organización con los objetivos personales.

3. La clave para el apoyo a la motivación de su equipo es la comprensión de lo que lo motiva a cada uno.
4. Reconocer que el apoyo a la motivación de los empleados es un proceso, no una tarea.
5. Respalde la motivación mediante el uso de sistemas de organización (políticas y procedimientos) para no quedarse en las buenas intenciones.

Leyes de la motivación (Publicado Arostegui Susana, 2011)

Una persona se sentirá motivada en aquello que le acerque a sus verdaderos objetivos y por el contrario, se sentirá desmotivada en aquello que le aleje.

1ª Ley de la motivación: No se puede motivar a quien no quiere ser motivado. O lo que es lo mismo, no se puede motivar a nadie, porque cada persona elige aquello que le motiva. La persona elige estar motivada o no, en el fondo la motivación es una elección.

2ª Ley de la motivación: Todas las personas estamos siempre motivadas por hacer lo que hacemos. Ya sea positivo o negativo, las personas estamos siempre motivadas. Una persona que no hace nada, está motivada para no hacer nada (no hacer nada, también es una conducta). La motivación es aquello por el que se hacen las cosas.

3ª Ley de la motivación: Las personas hacen lo que hacen por sus razones, no por la de los otros. Muchos directivos, intentan motivar a sus trabajadores, por lo que realmente les motiva a ellos, pero estos motivos pueden estar muy lejos de lo que realmente quieren sus trabajadores.

Leyes del desempeño laboral.

Zaffron S. y Logan D. (2011) menciona: “las Tres Leyes del Desempeño no tratan sobre la gestión del cambio, sino de volver a escribir el futuro, la solución de problemas, y el logro hacia un mayor rendimiento. Cuando las tres leyes son aplicadas a las situaciones, el rendimiento se transforma en un nivel mucho más allá de lo que la mayoría de la gente piensa que es posible”.

Primera Ley del Desempeño: el desempeño de las personas está correlacionado con la manera como las situaciones ocurren para ellas. En este sentido la primera ley responde a la pregunta: ¿por qué la gente hace lo que hace? Zaffron y Logan sugieren que cuando una persona realiza una acción, ésta siempre tiene mucho sentido para ella. La primera ley dice que el modo en que una situación ocurre, va de la mano con la acción y que hay dos elementos: el desempeño y el modo como una situación ocurre. Estos dos elementos están perfectamente adaptados en todos los casos, sin excepción alguna.

Segunda Ley del Desempeño: Muchas personas buscan pero no logran encontrar la clave para el rendimiento. Zaffron y Logan sugieren que la mayoría de la gente busca la clave para el rendimiento en la iluminación proporcionada por el conocimiento. Sin embargo, tener más información a menudo no se traduce en diferentes acciones. El resultado es el de que la gente busca la clave para el rendimiento en los lugares en los que es fácil ver, en lugar de buscar en los lugares oscuros, desconocidos y ocultos.

Tercera ley: El lenguaje basado en el futuro transforma la manera en que las situaciones ocurren para las personas. La tercera ley se basa en una distinción fundamental: hay dos maneras diferentes de utilizar el lenguaje. La primera es de tipo descriptivo, es decir, utilizando un lenguaje para describir o representar las cosas como son o han sido. Al hablar del futuro con un lenguaje descriptivo nos limitamos a la predicción basada en ciclos anteriores y en realidades actuales. La elaboración de futuros nuevos que pueden no darse, pero a los cuales las personas se comprometen de todas maneras se denomina basada en el futuro.

Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral.

Las personas a lo largo de su vida, expresan carencias y necesidades, y en el ámbito laboral las mismas se ven reflejadas, pues es un espacio que permite que se realicen, crezcan, alcancen metas y logren objetivos. Es por ello que surge la necesidad de conocer los motivadores que influyen en el desempeño y a partir de ellos proponer las estrategias motivacionales que influyan

positivamente en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Chachapoyas.

Según Álvarez (2017, pág. 12) considera como factores motivadores de desempeño los siguientes: Asignación de las funciones de acuerdo a su preparación académica. Participación en la toma de decisiones. Capacitación tecnológica. Autorrealización o gratificación personal. Percepción de la actividad en cuanto a la estima personal. Reconocimiento por el esfuerzo. Apoyo social por parte de la organización. El estatus. Ambiente de desempeño.

Ley del servicio civil. Ley n° 30057. (Ministerio de justicia y derechos humanos 2017)

Publicada el 4 de julio de 2013, tiene por objetivo establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como de las personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios o a cargo de ellas. Para ello plantea una reforma integral que no solo involucra la transición a un nuevo régimen laboral, sino también la reorganización al interior de las entidades.

Lo que busca esta reforma es que la Administración Pública alcance mayores niveles de eficacia y eficiencia, de modo tal que se brinden servicios públicos de calidad a la ciudadanía. También, revalorar la función pública, promoviendo el desarrollo de las personas que prestan servicios al Estado por medio de la igualdad de oportunidades, la instauración del mérito como pilar fundamental para el acceso, la permanencia y la progresión en el servicio civil.

La ley Servir en el capítulo II propone una gestión para la capacitación, en el artículo 11 se mencionan las reglas de capacitación y en el artículo 16 se habla de dos tipos de capacitación: formación laboral y formación profesional.

El capítulo III refiere a la gestión del rendimiento y la evaluación de desempeño. El artículo 19 menciona que la evaluación tiene por finalidad estimular el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil. Identifica y reconoce el aporte de los servidores con las metas institucionales y evidencia

las necesidades requeridas por los servidores para mejorar el desempeño en sus puestos y de la entidad. El artículo 21 menciona que las oficinas de recursos humanos, o las que hagan sus veces, y la alta dirección son responsables de que las evaluaciones se realicen en la oportunidad y en las formas establecidas por Servir. El artículo 22 refiere al proceso de la evaluación y las reglas de la misma. El artículo 26 habla que la evaluación es la base para la progresión en el grupo de servidores civiles de carrera, las compensaciones y la determinación de la permanencia en el Servicio Civil y que por la evaluación, se califica a los servidores como: Personal de rendimiento distinguido; personal de buen rendimiento; personal de rendimiento sujeto a observación y personal desaprobado.

El **capítulo IV** se relaciona con las **compensaciones** y en el artículo 29 lo estructura de la siguiente manera: La compensación económica del puesto, que es la contraprestación en dinero, correspondiente a las actividades realizadas en un determinado puesto y La compensación no económica, que está constituida por los beneficios otorgados para motivar y elevar la competitividad de los servidores civiles. El artículo 30 menciona que la compensación se basa en los siguientes principios. Competitividad: El sistema de compensaciones busca atraer y retener personal idóneo en el Servicio Civil peruano. Equidad: Al trabajo desempeñado en puestos similares pero en condiciones diferentes de exigencia, responsabilidad o complejidad le corresponde diferente compensación económica y al trabajo desempeñado en puestos y condiciones similares le corresponde similar compensación económica. Consistencia interna: Las compensaciones dentro de la misma entidad guardan relación con las condiciones de exigencia, responsabilidad y complejidad del puesto. Consistencia intergubernamental: Las compensaciones de puestos similares, entre las entidades de la administración pública son comparables entre sí. Esta regla se aplica teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad y competencias de la entidad.

A fin de mejorar las condiciones de las personas que prestan servicios al Estado, y generar mayores incentivos que promuevan la incorporación de más profesionales al Servicio Civil, la LSC reconoce en su **capítulo V** los siguientes derechos individuales: Percibir una compensación de acuerdo a lo

establecido en la Ley y sus normas reglamentarias; gozar de descanso vacacional efectivo y continuo de treinta (30) días por cada año completo de servicios, incluyendo los días de libre disponibilidad, regulados en el reglamento, jornada de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales, como máximo; descanso semanal obligatorio de veinticuatro (24) horas consecutivas, como mínimo; un tiempo de refrigerio, que no forma parte de la jornada de trabajo; impugnar ante las instancias correspondientes las decisiones que afecten sus derechos, permisos y licencias de acuerdo a lo establecido en las normas reglamentarias; seguridad social en salud y pensiones, de acuerdo a la legislación sobre la materia; gozar de los derechos a que hace referencia la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; seguro de vida y de salud en los casos y con las condiciones y límites establecidos por las normas reglamentarias; ejercer la docencia o participar en órganos colegiados percibiendo dietas, sin afectar el cumplimiento de sus funciones o las obligaciones derivadas del puesto; contar con la defensa y asesoría legal, asesoría contable, económica o afín...

Se ha previsto también la posibilidad de que los servidores puedan disponer libremente de hasta siete (7) días hábiles, de los 30 días calendario correspondientes a su descanso vacacional. Estos se podrán utilizar en periodos no menores de media jornada ordinaria de servicio, para la realización de actividades personales, sin necesidad de justificar su utilización.

Igualmente, se contempla la posibilidad de que las entidades empleen la modalidad de teletrabajo prevista en la Ley N° 30036 - Ley que regula el teletrabajo y sus normas reglamentarias, en función de sus necesidades.

En materia de derechos colectivos, la LSC reconoce a los servidores civiles el derecho a organizarse con fines de defensa de sus intereses, y a solicitar la mejora de sus compensaciones no económicas, lo que incluye el cambio de condiciones de trabajo o condiciones de empleo. También tienen derecho a ejercer la huelga, aunque, una vez que se hayan agotado los mecanismos de negociación o mediación.

1.8. Definición de términos básicos

- ✓ **Propuesta.** Proposición que se hace para un fin. Lexus Editores (2014).
Las propuestas de estrategias motivacionales tienen el fin de mejorar el desempeño laboral.
- ✓ **Estrategias.** Plural de la palabra estrategia. Según Lexus Editores (2004, pág. 362) una estrategia es el arte de dirigir operaciones. Habilidad para dirigir un asunto.
- ✓ **Motivacionales.** Término derivado de la palabra motivación. Que se puede definir como el impulso positivo para el logro de un objetivo.
“En términos generales, se puede considerar que la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por otra parte, se dice que la motivación son todos aquellos factores que originan conductas; considerándose los de tipo biológicos, psicológicos, sociales y culturales”.
Arias y Heredia (2006).
- ✓ **Desempeño.** Según Lexus Editores (2004, pág. 287) se refiere a cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio; ejercerlos.
- ✓ **Laboral.** Según Lexus Editores (2004, pág. 539) se refiere al adjetivo del trabajo, en su aspecto jurídico, económica y social. Acción de trabajar y resultado de esta acción.
- ✓ **Red.** Según Lexus Editores (2004, pág. 785). Organización con ramificaciones en varios lugares.
- ✓ **Salud.** Según Lexus Editores (2004, pág. 828). Estado de un ser orgánico que se encuentra libre de toda enfermedad y puede ejercer sus funciones.

CAPITULO II
MATERIAL Y MÉTODOS

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Objeto de estudio

El desempeño laboral

2.2. Variable de estudio

Variable 01

- Estrategias motivacionales

Variable 02

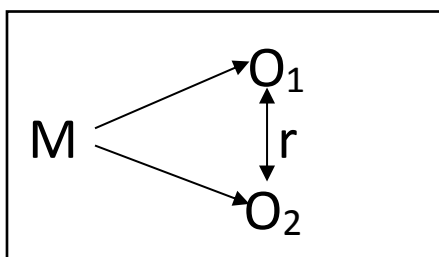
- Desempeño laboral

2.3. Tipo de estudio

Descriptivo – propositivo

2.4. Diseños de la investigación

El diseño de la investigación se denomina “diseño correlacional causal de un solo grupo” (Lázaro, 2006, Pág. 126), cuyo esquema es el siguiente.



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Variable Independiente

O₂ = Variable Dependiente

R = Relación entre las variables

2.5. Población

Estuvo conformada por los 40 trabajadores de la Red de Salud Chachapoyas. Es decir, una población finita. “Aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador” Arias (2006. Pág. 82).

2.6. Muestra y muestreo

La muestra que conformo el único grupo de investigación fue el 100%, por motivo de que la población era un grupo pequeño y para establecer una clara relación entre las variables fue necesario conocer la opinión de cada uno de los trabajadores de la red de salud Chachapoyas.

“Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo...” Arias (2006. Pág. 83). Por su parte Hernández citado en Castro (2003. Pág. 69), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”

Como se determinó que la muestra sea el total de la población de trabajadores de la Red de Salud Chachapoyas no se realizó ningún tipo de muestreo.

2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Métodos:

Método científico: Propio de la investigación científica, compuesto por diversos procedimientos y diferentes técnicas, utilizados durante todo el proceso de esta investigación.

Método analítico –sintético: Después del proceso de recolección se analizó: la información pertinente para el estudio, los procedimientos aplicados durante la ejecución y los resultados obtenidos; para luego hacer una síntesis de estos resultados, determinar las estrategias según las necesidades de la Red de Salud y finalmente proponerlas para mejorar el desempeño laboral.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Observación: Técnica utilizada en el diagnóstico, planificación, aplicación, y evaluación de la investigación.

Encuesta: Se usó para: poder conocer la motivación-desempeño de los trabajadores y para proponer las estrategias motivacionales que ayuden a mejorar el desempeño laboral.

Entrevista no estructurada: Para la explicación y entendimiento de los ítems, conocimiento de información cualitativa que refuerza las opiniones de los sujetos y para dar mayor validez a la información recolectada.

Fichaje: Para ordenar la información recolectada de diversas fuentes de información.

2.8. Análisis de datos

Para analizar los datos del instrumento; primero se tomó en cuenta los resultados de los encuestados en cada ítem; luego se organizaron estos datos de acuerdo a las cantidades de encuestados ubicados en cada rubro de la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) por cada ítems. Finalmente se sacó los porcentajes en cada ítem de acuerdo a las cantidades por cada escala.

A partir de estos resultados se determinó las estrategias motivacionales de acuerdo a las necesidades y luego se las propuso para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Chachapoyas.

CAPITULO III
RESULTADOS

V. RESULTADOS.

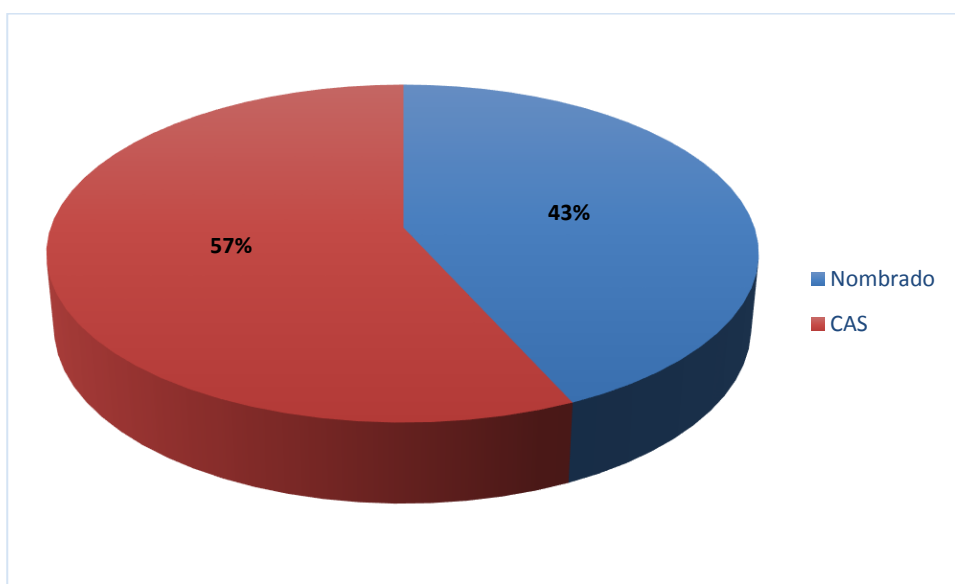
2.1. Diagnóstico del desempeño laboral

Tabla 1. Cuadro de trabajadores según su condición laboral

Condición laboral	Número de trabajadores por condición laboral
Nombrado	18
CAS	22

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Distribución de los trabajadores según su condición laboral



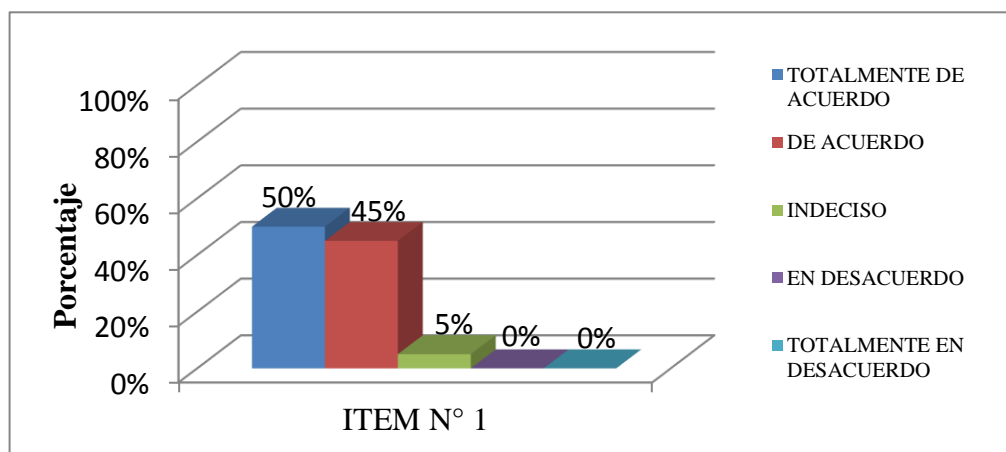
Fuente: elaboración propia

El gráfico nos muestra que el 57% de los trabajadores están en condición CAS y un 43% de los trabajadores son nombrados.

Resultado de la evaluación del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas.

La encuesta fue aplicada a 40 trabajadores de la red de salud Chachapoyas llegándose a los siguientes resultados.

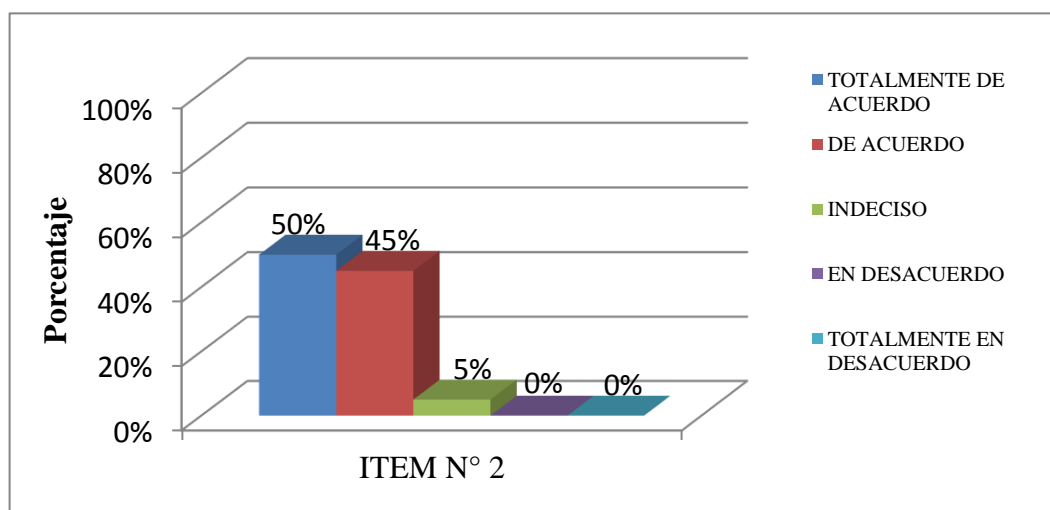
Figura 2. Conocer la misión, visión, y valores corporativos de la red de salud, son importantes para un buen desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 50 % está totalmente de acuerdo, el 45 % de acuerdo, 5 % indeciso, 0 % en desacuerdo y 0 % totalmente en desacuerdo en que conocer la misión, visión y valores corporativos de la red de salud son importantes para un buen desempeño laboral.

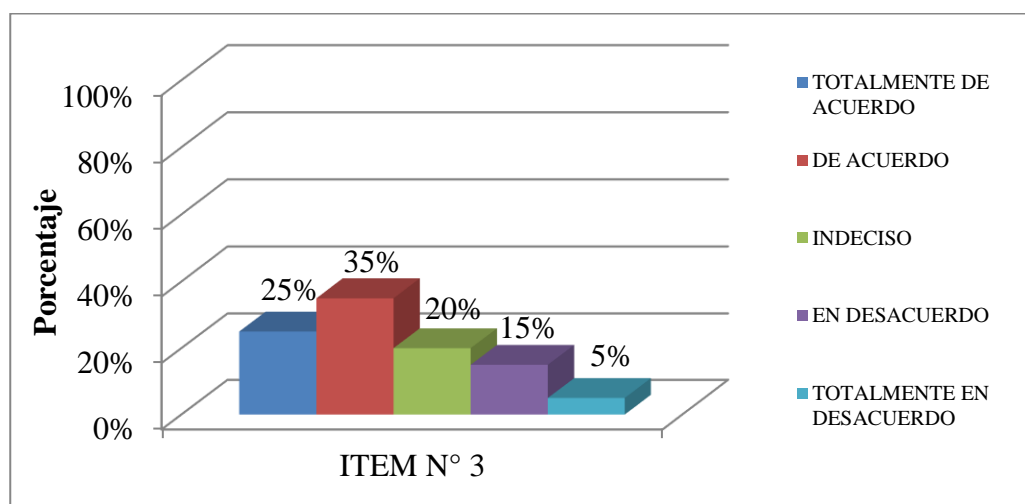
Figura 3. Opinión sobre si conocer el plan de trabajo y los objetivos de la red de salud es importante para el buen desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 50 % está totalmente de acuerdo, 45 % de acuerdo, 5 % indeciso, 0 % en desacuerdo y 0 % totalmente en desacuerdo en que conocer el plan de trabajo y los objetivos de la red de salud, son importantes para un buen desempeño laboral.

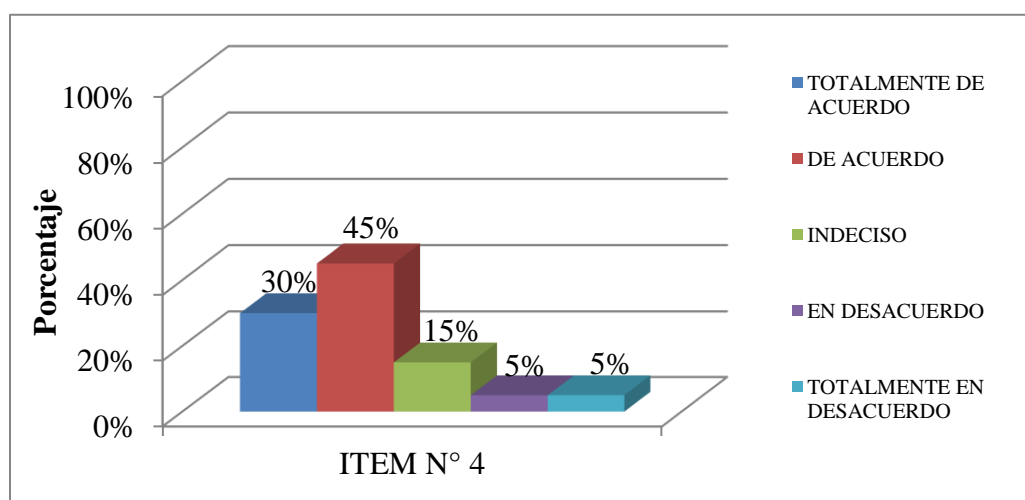
Figura 4. Opinión acerca si está de acuerdo con que la remuneración y asignación del cargo debe ser de acuerdo al desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 25 % está totalmente de acuerdo, 35 % de acuerdo, 20 % indeciso, 15 % en desacuerdo y 5 % totalmente en desacuerdo con que la remuneración y asignación del cargo debe ser de acuerdo al desempeño laboral.

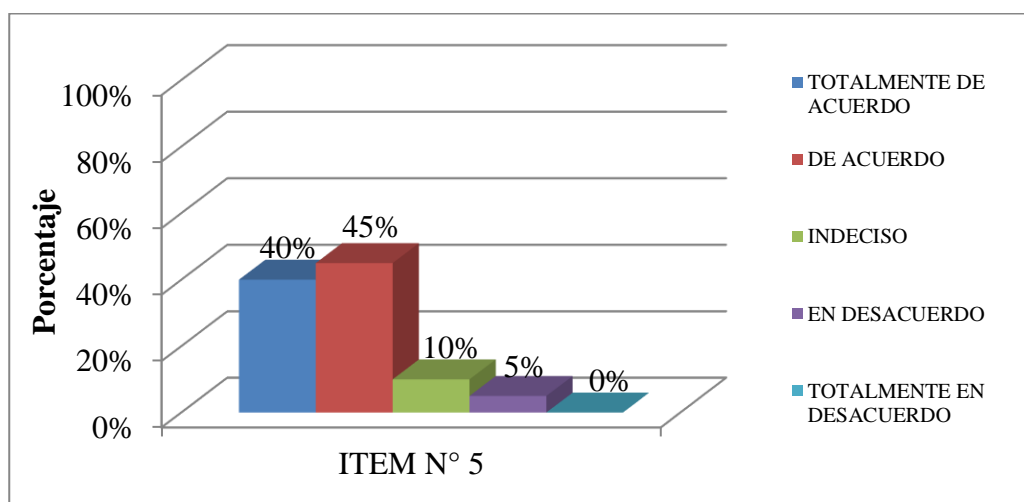
Figura 5. Considera que recibir incentivos y/o documentos de felicitación mejoran el desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 30 % está totalmente de acuerdo, 45 % de acuerdo, 15 % indeciso, 5 % en desacuerdo y 5 % totalmente en desacuerdo con que recibir incentivos y/o documentos de felicitación mejoran el desempeño laboral.

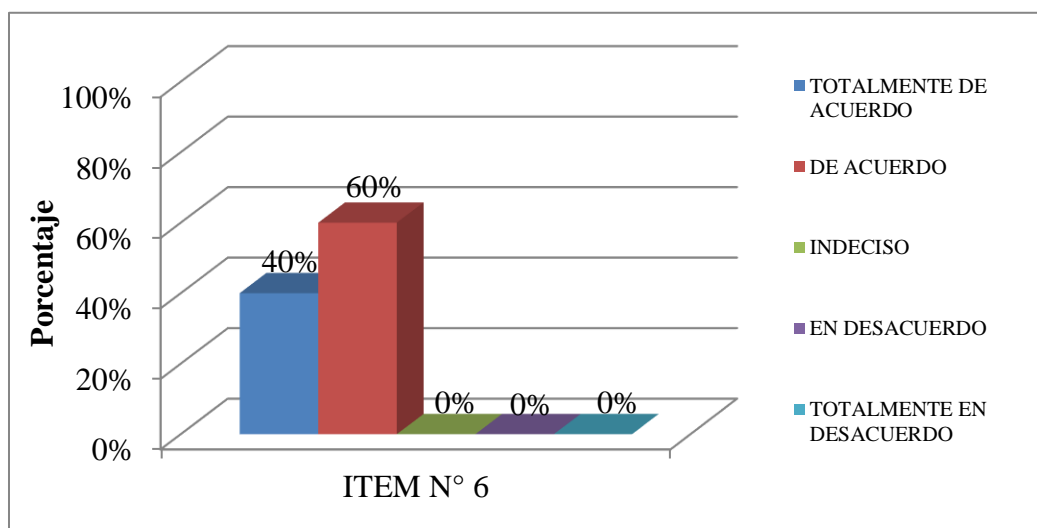
Figura 6. Considera que si la Red de Salud cumple con los beneficios laborales de los trabajadores, mejorarían su desempeño.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 40 % está totalmente de acuerdo, 45 % de acuerdo, 10 % indeciso, 5 % en desacuerdo y 0 % totalmente en desacuerdo con que si la Red de Salud cumple con los beneficios laborales de los trabajadores, mejorarían su desempeño.

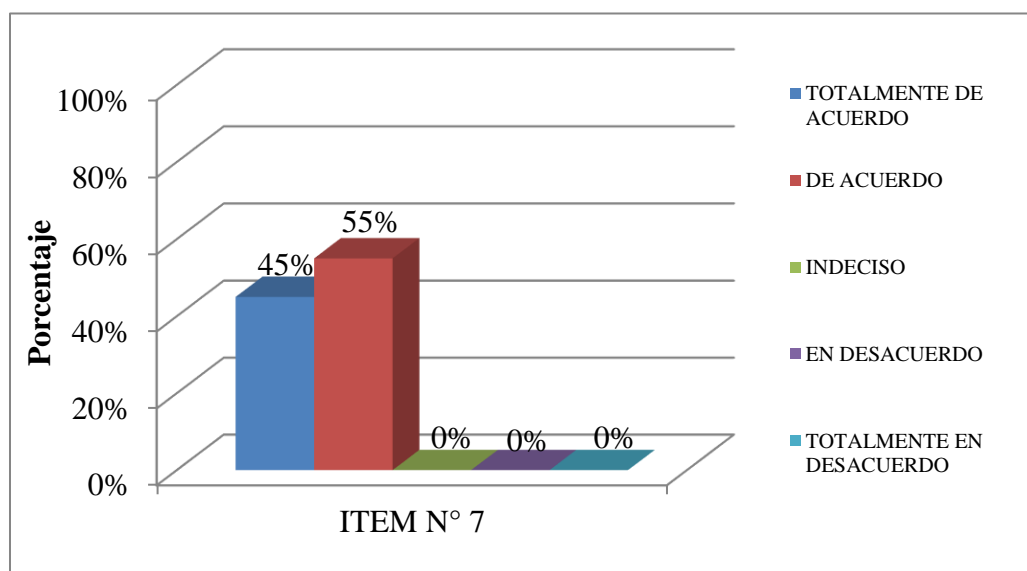
Figura 7. Considera que el respeto mutuo entre jefes y trabajadores es clave para mejorar el desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 40 % está totalmente de acuerdo, 60 % de acuerdo, 0% indeciso, 0% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo con que el respeto mutuo entre jefes y trabajadores es clave para mejorar el desempeño laboral.

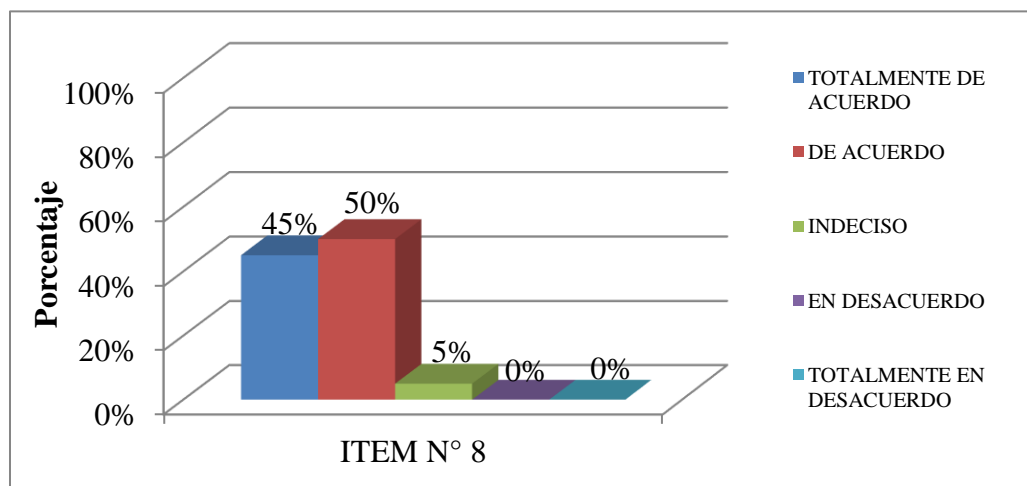
Figura 8. Considera que el trabajo en equipo mejora el desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 45 % está totalmente de acuerdo, 55 % de acuerdo, 0% indeciso, 0% en desacuerdo y ninguno totalmente en desacuerdo con que el trabajo en equipo mejora el desempeño laboral.

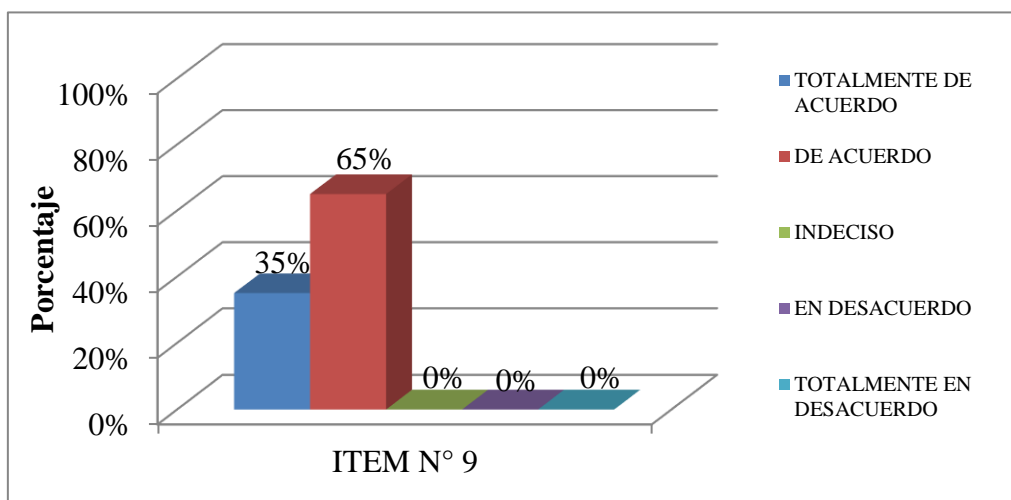
Figura 9. Considera que al no haber egoísmo entre trabajadores mejoraría el desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 45 % está totalmente de acuerdo, 50 % de acuerdo, 5 % indeciso, 0 % en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo con que al no haber egoísmo entre trabajadores mejoraría el desempeño laboral.

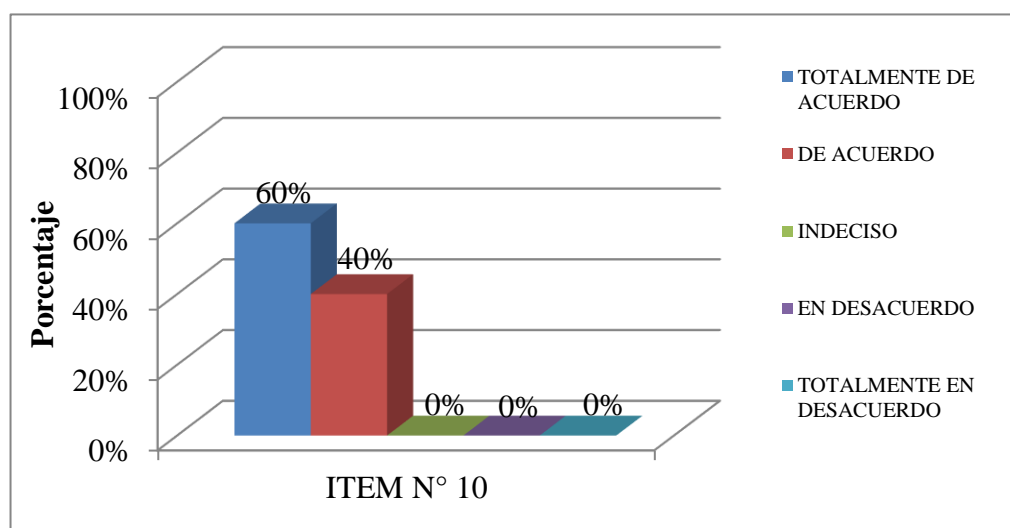
Figura 10. Considera que al recibir el apoyo adecuado y oportuno cuando se necesita, mejoraría el desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 35 % está totalmente de acuerdo, 65 % de acuerdo, 0 % indeciso, 0 % en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo con que al recibir el apoyo adecuado y oportuno cuando se necesita, mejoraría el desempeño laboral.

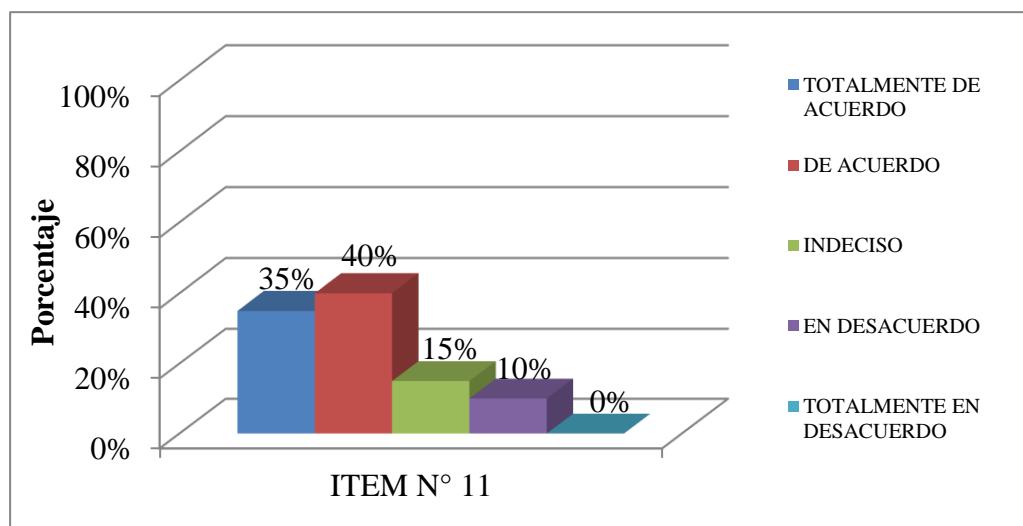
Figura 11. Considera que al practicar la comunicación asertiva dentro de la Red de Salud, mejoraría el desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 60 % está totalmente de acuerdo, 40 % de acuerdo, 0 % indeciso, 0 % en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo con que al practicar la comunicación asertiva dentro de la Red de Salud, mejoraría el desempeño laboral.

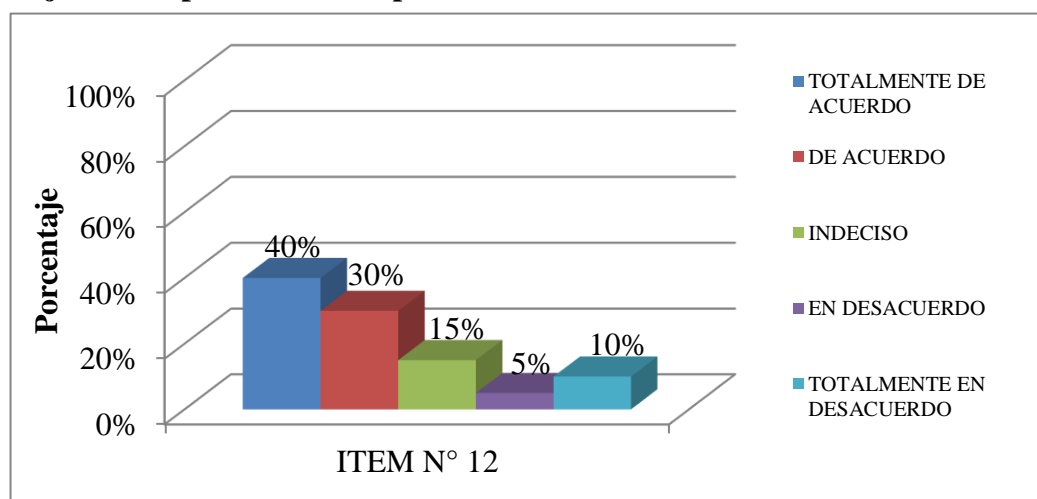
Figura 12. Considera que mantener un ambiente limpio y saludable mejora el desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 35 % está totalmente de acuerdo, 40 % de acuerdo, 15 % indeciso, 10 % en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo con que mantener un ambiente limpio y saludable mejora el desempeño laboral.

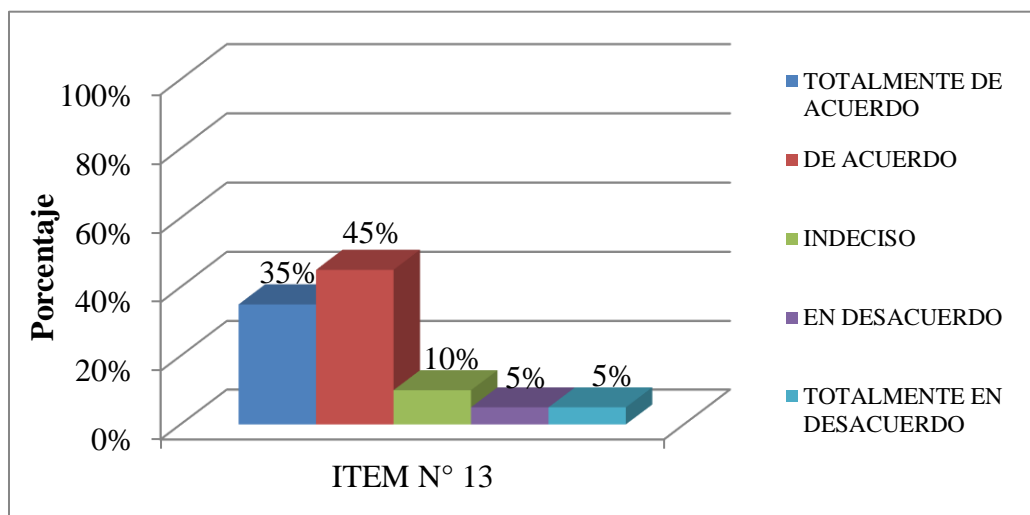
Figura 13. Considera que los trabajadores de la Red de Salud tendrían un mejor desempeño si se les capacitaría en su área determinada.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 40 % está totalmente de acuerdo, 30 % de acuerdo, 15 % indeciso, 5 % en desacuerdo y 10 % totalmente en desacuerdo con que los trabajadores de la Red de Salud tendrían un mejor desempeño si se les capacitaría en su área determinada.

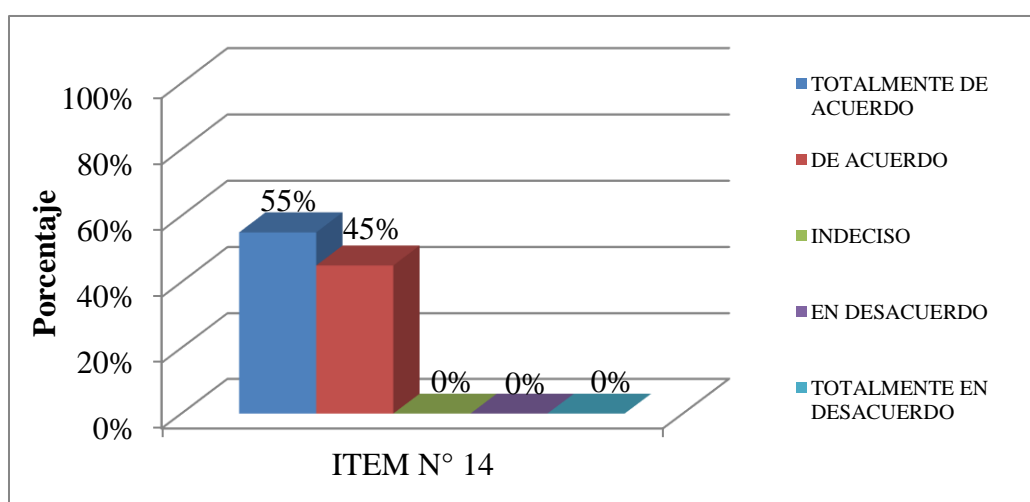
Figura 14. Considera que para un buen desempeño es necesario que la Red de Salud cuente con los materiales y recursos pertinentes.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 35 % está totalmente de acuerdo, 45 % de acuerdo, 10 % indeciso, 5 % en desacuerdo y 5 % totalmente en desacuerdo con que para un buen desempeño es necesario que la Red de Salud cuente con los materiales y recursos pertinentes.

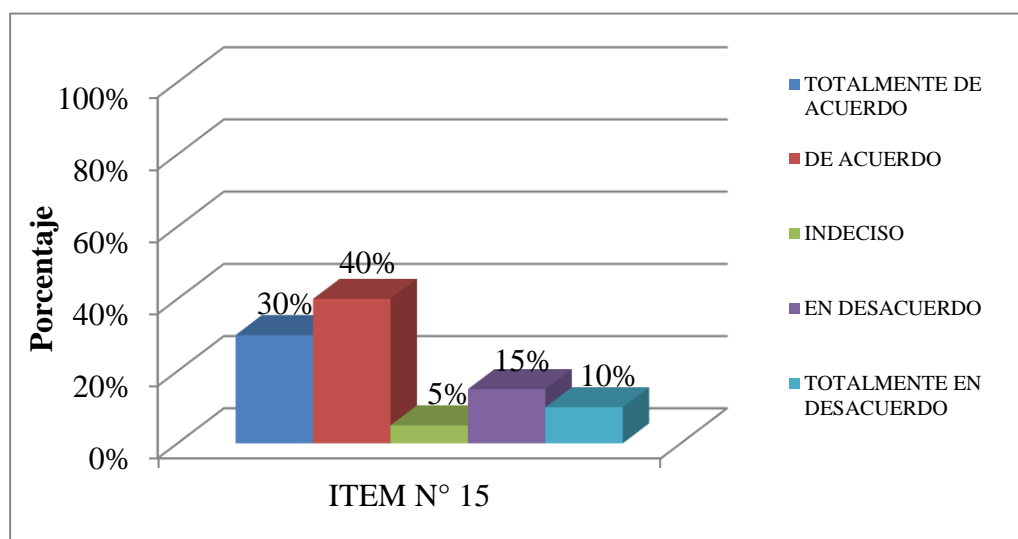
Figura 15. Considera que la supervisión en el trabajo es necesaria para mejorar el desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia

De los 40 encuestados el 55 % está totalmente de acuerdo, 45 % de acuerdo, 00 % indeciso, 0 % en desacuerdo y 0 % totalmente en desacuerdo con que la supervisión en el trabajo es necesaria para mejorar el desempeño laboral.

Figura 16. Considera que la evaluación es importante para mejorar el desempeño laboral.



El 40% está de acuerdo en que la evaluación es importante para mejorar el desempeño laboral, el 30% totalmente de acuerdo y un 5% se encuentra indeciso.

2.2. Indicadores del desempeño laboral en la Red de Salud Chachapoyas

Tabla N° 2. Indicadores del desempeño laboral en la Red de Salud Chachapoyas.

Eficiencia	Número de atención
Eficacia	Problemas resueltos
Calidad	Número de errores

Fuente: elaboración propia según fuente oral

Estos indicadores fueron obtenidos de manera oral en una consulta hecha al jefe de Recursos Humanos de la Red de Salud Chachapoyas y han permitido elaborar una entrevista dirigida hacia el Obstetra VICTOR ANDRES BECERRA ZEGARRA Director Ejecutivo de la Red de Salud Chachapoyas. Donde se llegaron a los siguientes resultados.

2.3. Resultados de la entrevista al Director de la red de Salud Chachapoyas sobre el desempeño laboral.

Tabla N° 3. Entrevista al Director de la red de Salud Chachapoyas

	ENTREVISTADO
Nombre y cargo	VICTOR ANDRES BECERRA ZEGARRA (Director de la Red de Salud Chachapoyas)
Preguntas	
1. ¿Conoce los indicadores del desempeño laboral en la Red de Salud Chachapoyas?	Si, son de acuerdo a los indicadores de toda organización pública.
2. ¿Cree que sea importante la evaluación del desempeño laboral?	Definitivamente porque ayuda a mejorar la organización.
3. ¿Cómo evalúa el desempeño laboral?	No se evalúa de una manera permanente ni tampoco a través de un esquema establecido pero se convoca a reuniones cuando existen algunos problemas de este tipo y se conversa para solucionarlos con los involucrados.
4. ¿Cuál es la frecuencia con la que evalúa el desempeño laboral?	La frecuencia es permanente pero no bajo un esquema establecido y constantemente se coordina con Recursos Humanos.
5. ¿Cómo está el desempeño laboral en la Institución?	Se busca siempre que sea de calidad y con eficiencia pero a pesar de eso siempre existen algunos déficits que necesitan superar y que están relacionados con capacitaciones y el compromiso de los trabajadores.
6. ¿Cuáles cree que sea los principales problemas del desempeño laboral?	Los inadecuados procedimientos por deficiencias de capacidades y limitado compromiso del trabajador con la institución.

Fuente: Encuesta

2.4. Selección de estrategias motivacionales según las necesidades del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Chachapoyas.

Tabla N° 4. Identificación de estrategias según las necesidades motivacionales

Estrategia motivacional según	Estrategia motivacional según
Reconocimiento	Dejar que se sienta su presencia
Búsqueda de ubicación social	Reconocimiento verbal
Asignación de responsabilidades	Establecer expectativas claras
Promoción de la salud laboral y de riesgos	Proporcionar a los empleados comentarios claros.
Supervisión coordinada	Evaluación de desempeño.

2.5. Diseño de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Chachapoyas.

El diseño se ha realizado teniendo en cuenta las estrategias motivacionales seleccionadas que son, reconocimiento, asignación de responsabilidades, establecimientos de expectativas claras, promoción de Salud laboral y de riesgo, y evaluación de desempeño coordinado.

➤ **Estrategias de reconocimiento**

Esta estrategia tendrá cuatro dimensiones que son: reconocer, distinguir, agradecer y recompensar.

Reconocimiento público en una reunión laboral mensual reconoce al mejor trabajador del mes en esa ceremonia se le distingue con un certificado de agradecimiento por su eficacia.

➤ **Estrategias de asignación de responsabilidades**

Esta estrategia tendrá como punto de partida la actualización de los documentos de gestión como el MOF y el ROF.

Cada trabajador tendrá funciones y metas asignadas que se irán detallando en un histograma, su conteo final ayudará a identificar al trabajador del mes.

➤ **Estrategias de establecimientos de expectativas claras.**

Las expectativas se enfocan de dos puntos: las metas institucionales y los intereses del talento humano.

Las metas se indicarán en los documentos de gestión y los intereses del talento humano deberán ser enfocados al desarrollo personal y al crecimiento profesional a través de ascensos y fortalecimiento de capacidades.

➤ **Estrategia motivacional de promoción de Salud laboral y de riesgo.**

Con esta estrategia se propondrá estilos de vida saludable, así como entornos y conductas seguras dentro de la población. Promover el bienestar emocional en el ámbito laboral. Prevenir el deterioro funcional en los trabajadores de la red de Salud Chachapoyas.

➤ **Estrategia Motivacional de evaluación de desempeño coordinado.**

Consiste en planificar una supervisión en coordinación con los trabajadores, para luego, al momento de la ejecución hacer el acompañamiento y dirección respectiva. Finalmente se hace una evaluación reflexiva, que permite resaltar los aciertos, reconocer los desaciertos y mejorar a partir de ellos.

CAPITULO IV
DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Las estrategias motivacionales son herramientas que se consideran de vital importancia dentro de un proceso de gestión y que contribuyen a un clima laboral adecuado que influye en el clima organizacional. Los planificadores estratégicos consideran a este un elemento importante y han enfocado su tiempo en investigar llegando como en el caso de Palacios a proponer investigaciones que generan planes estratégicos motivacionales en funcionarios de Salud, teniendo como objetivo diseñar un plan estratégico motivacional que mejore el desempeño laboral de los funcionarios de Salud. En ambas tesis podemos discutir los siguientes: ambas tienen las mismas variables que son la motivación y el desempeño laboral; la diferencia radica en la dimensión que se utilizó para el diseño de las estrategias motivacionales ya que Palacios lo hace a través de un plan y en la presente se proponen en torno a lineamientos de gestión teniendo en cuenta que la institución en la que se aplicara debe contar con un plan rector para su funcionamiento y éstas estrategias deben ser incluidas en el.

Sánchez, (2016). Investiga sobre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la red de Salud de la ciudad de Chimbote; como objetivo determina la relación entre motivación y satisfacción. Las tesis tienen su diferencia en el enfoque de investigación :la tesis de Sánchez es correlacional y buscara si existe o no una relación entre sus variables y la presente tesis es propositiva y ha sido realizada en base a un diagnóstico, realizado en la Red de Salud Chachapoyas .

Los resultados definen que existen déficit tanto en el desempeño laboral como en la motivación delos trabajadores de la red de Salud Chachapoyas. Los indicadores de desempeño laboral son eficiencia, eficacia y calidad mismas que no se desarrollan de manera óptima, considerando que existen problemas identificados como deficiente fortalecimiento de capacidades para el cumplimiento de funciones, desconocimiento aptitudinal de los puestos y desmotivación.

La hipótesis que es las estrategias motivacionales son en base al reconocimiento, asignación de responsabilidades, establecimiento de expectativas claras, promoción de salud laboral y de riesgo y evaluación del desempeño coordinado para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de salud Chachapoyas, 2018. Queda contrastada teniendo en cuenta que como propuesta de estrategias motivacionales se considera a estos mismos elementos.

CAPITULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

- El desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas tiene serios déficit en las relaciones interpersonales, la motivación y el cumplimiento de sus funciones, que hace que el clima laboral no sea el adecuado, teniendo en cuenta que el desempeño tiene que ver con el éxito de la institución en su misión hacia la comunidad.
- Las estrategias motivacionales que se seleccionaron según las necesidades de la red de salud Chachapoyas son reconocimiento, asignación de responsabilidades, establecimientos de expectativas claras, promoción de Salud laboral y de riesgo y evaluación de desempeño coordinado.
- Las estrategias motivacionales que se han diseñado son acorde a las seleccionadas y dentro de ellas tiene sub estrategias como: las estrategias de reconocimiento que reconocerán al mejor trabajador del mes y se le otorgará un certificado que le reconozca como tal en público. La asignación de responsabilidades irá acorde al MOF y ROF y garantizará que los trabajadores conozcan su responsabilidad y sus funciones. establecimientos de expectativas claras identificara las necesidades de la institución trazadas en su misión y visión y las necesidades de los colaboradores. La promoción de Salud laboral y de riesgo, estas estrategias estarán orientadas a promover una vida sana entre los trabajadores y la evaluación de desempeño coordinado consiste en la supervisión, coordinación y dirección respectiva del trabajador.

CAPITULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a los directivos de la red tomar este documento de investigación como base para establecer estrategias de gestión que permitan mejorar el desempeño en la red de salud Chachapoyas.
- ✓ Se recomienda a la red de salud Chachapoyas aplicar el plan de estrategias motivacionales que permitirá mejorar el desempeño laborar en la red de salud Chachapoyas
- ✓ Se recomienda a futuros investigadores realizar una tesis sobre el clima organizacional y la gestión administrativa en la red de salud Chachapoyas.

CAPITULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acha Ezequiel. 2014. EAC Consultores. Artículo: *Principios Básicos de la Motivación*. Artículo publicado (octubre 29, 2014). Disponible en: <http://www.ezequielacha.com/principios-basicos-de-la-motivacion/>
- Álvarez, C. (2007) *Salud Mental y enfermería*. Documento en línea. Disponible: <http://www.Monografía.Com/Especialidades.Enfermería>. (consulta: 2018, enero, 21).
- Amorós Eduardo. 2007. *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Escuela de Economía. USAT. Lambayeque – Perú. [citado abril, 2018] Biblioteca Virtual EUMEDNET. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007a/231/. P. 89-90
- Arias, Fernando y Heredia, Víctor. 2006. *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. 3ª. Edición. México: Editorial Trillas. 768 p.
- ARIAS, Fideas. 2006. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. 6ª edición. Caracas-Venezuela: Editorial Episteme. 144 p.
- Arostegui Susana (2011) *Coaching y formación en Barcelona. Aprendiendo a aprender. Las leyes de la motivación*. Publicado (Junio 15, 2011) Barcelona-España. Disponible en: <https://coachingparaprincipiantes.wordpress.com/2011/06/15/las-leyes-de-la-motivacion/>
- BARÓN R., Jovanna (2013). *Factores Motivacionales en el Desempeño Laboral de las Enfermeras del Primer Nivel de Atención Red Chiclayo – MINSa 2012*. Para obtener el título de licenciada en enfermería. Chiclayo-Perú, 2013.
- BRIDGET, Weller. 2008. *Alianza mundial para los recursos humanos de salud. Directrices: Incentivos para los profesionales de atención de salud*. Copyright ©. Ginebra/Suiza, 2008, p. 09-10.
- CASTRO, M. 2003. El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. 2ª edición. Caracas: Uyapal.
- CHEN, Lincoln et al. 2006. Organización Mundial de la Salud. *El Informe sobre la salud en el mundo: Colaboremos por la salud*, 2006. Ginebra/Suiza. 211 p.
- COLVIN, M. & RUTLAND, F. 2008. *Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation?* Louisiana Tech University. Documento en línea recuperado 15 abril de 2011 de <http://www.business.latech.edu/>

- FRED, R. 2003. *Conceptos de administración estratégica*. 9na. Edic. México: Perarson E, 2003.
- García S., Arturo y Uscanga G. Ma. Teresa: (2008) “*Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*” Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/ Universidad de Málaga. Veracruz-Medellín 2008. 174 p
- Lázaro Bazán Ever S. (2004) *Manual de Metodología de la Investigación Científica*. Segunda edición. Editorial Universitaria. Chachapoyas-Perú. P. 126.
- Lexus Editores (2004) *Diccionario Enciclopédico*: Lexus Color. Ediciones Trébol S. L. Barcelona. P, 362-498.
- MANSO P., Juan .2002. *El legado de Frederick Irving Herzberg*. Revista Universidad EAFIT No. 128 | octubre.noviembre.diciembre | 2002. [citado abril, 2018] disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- MCCLELLAN, David C. 1961. *The achieving society*. Printed in the United States of America. First Free Press Paperback. Edition 1967. Nostrand Company. New York. Printing number 9-10.
- MCGREGOR, Douglas. 1994. *El lado humano de las organizaciones*. D. Vinni Editorial. Santa Fe de Bogotá, 1994. 56 p.
- MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.2017. *Ley del servicio civil, sus reglamentos y procedentes administrativos de observancia obligatoria*. Primera edición. Produgráfica E.I.R.L. 2017. 407, p.
- NARANJO P., María Luisa.2009. *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*, vol. 33, núm. 2, 2009, pp. 153-170, Universidad de Costa Rica Costa Rica. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- PALACIO, Jefferson G. (2016) *Planificación Estratégica Motivacional para Mejorar El Desempeño Laboral de los Funcionarios del Distrito de Salud 12D05*. Tesis para obtener el título de ingeniero de empresas y administración de negocios. Babahoyo, Ecuador, 2016.
- ROBBIS, S. y JUDGE, T. 2009. *Comportamiento Organizacional*. Deimo tercera edición. Pearson Educación, México, 2009, p. 752

- SÁNCHEZ Henríquez, J. A. (2014) *Control de gestión del desempeño de los recursos humanos*, editorial APYCE, Madrid España.2014. P. 74.
- SÁNCHEZ R., Rosario del Pilar (2016) “*Motivación y Satisfacción Laboral en los Colaboradores Administrativos de una Red de Salud de la Ciudad de Chimbote*”. Tesis para obtener el título de licenciado en psicología. Chimbote/Perú, 20016.
- SOTO, Alonso. 2011. *Recursos Humanos en Salud Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública 2011*, vol. 28, no 2, p. 173-174.
- TORO, Gladis (2008). *Estrategias dirigidas a mejorar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería de la unidad clínica de pediatría médica módulo a del hospital Dr. Domingo Luciani, 2008*. Tesis para obtener el título de especialista en gerencia en servicios de la salud. Caracas 2008.
- Vega F. Vladimir Falcón. 1968. *Teorías de la motivación. Centro de Estudios de Turismo de la Universidad de Matanzas*. CETUM 1968, España.
- Zaffron Steve y Logan Dave. 2011. *Las tres leyes del desempeño: reescribiendo el futuro de su organización y de su vida*. (Trad. Mónica del Valle). Lemoine Editores. 1ra edición. Bogotá, Colombia: Lemoine, 2011. 229 p.

CAPITULO VIII
ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA
DE AMAZONAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA PARA PROPONER ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES A PARTIR DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD CHACHAPOYAS

La información que Ud. proporcione será utilizada con fines investigativos por lo que se pide la mayor sinceridad posible; ya que, no hay respuesta correcta; así mismo se garantiza el anonimato y la confidencialidad de los mismos. Se agradece su participación.

Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

SEXO			
MASCULINO		FEMENINO	

Para los siguientes ítems marca una “X” en el casillero de su preferencia tomando en cuenta la siguiente escala:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
TA	A	I	ED		TD			
ITEMS				TA	A	I	ED	TD
1. ¿Considera que conocer la misión, visión, y valores corporativos de la Red de Salud son importantes para un buen desempeño laboral?								
2. ¿Considera que al conocer el plan de trabajo y los objetivos que pretende lograr la Red de Salud, los trabajadores mejoren su desempeño?								
3. ¿Está de acuerdo con que la remuneración y asignación del cargo debe ser de acuerdo al desempeño laboral?								
4. ¿Considera que recibir incentivos y/o documentos de								

felicitación mejoran el desempeño laboral?					
5. ¿Considera que si la Red de Salud cumple con los beneficios laborales de sus trabajadores, mejoraría su desempeño?					
6. ¿Considera que el respeto mutuo entre jefes y trabajadores es clave para mejorar el desempeño laboral?					
7. ¿Considera que el trabajo en equipo mejora el desempeño laboral?					
8. ¿Considera que al no haber egoísmo entre trabajadores mejoraría el desempeño laboral?					
9. ¿Considera que al recibir el apoyo adecuado y oportuno cuando se necesita, mejoraría el desempeño laboral?					
10. ¿Considera que al practicar la comunicación asertiva dentro de la Red de Salud mejoraría el desempeño laboral?					
11. ¿Considera que mantener un ambiente limpio y saludable mejora el desempeño laboral?					
12. ¿Considera que los trabajadores de la Red de Salud tendrían un mejor desempeño si se les capacitaría en su área determinada?					
13. ¿Considera que para un buen desempeño es necesario que la Red de Salud cuente con los materiales y recursos pertinentes?					
14. ¿Considera que la supervisión en el trabajo es necesario para mejorar el desempeño laboral?					
15. ¿Considera que la evaluación es importante para mejorar el desempeño laboral?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Atentamente.

La Investigadora

ANEXO N°02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	<p>Según Lexus Editores (2004, pág. 362) una estrategia es el arte de dirigir operaciones. "...la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo;...son todos aquellos factores que originan conductas; considerándose los de tipo biológicos, psicológicos, sociales y culturales". (Arias Heredia, 2004).</p> <p>Las estrategias motivacionales son un conjunto de acciones que provocan, mantienen y dirigen la conducta hacia un objetivo.</p>	<p>Conjunto de acciones que influyen en el desempeño laboral a través de: "el reconocimiento, asignación de responsabilidades, establecimiento de expectativas claras, promoción de salud laboral y riesgo y la evaluación del desempeño coordinado."</p>	Reconocimiento	Reconocer
				Distinguir
				Agradecer
				Recompensar
			Asignación de responsabilidades	Funciones a desempeñar
				Metas a lograr
			Establecimiento de expectativas claras	Expectativas institucionales
				Intereses del talento humano
			Promoción de salud laboral y riesgo	Ambiente adecuado
				Bienestar emocional
				Prevención del deterioro funcional
			Evaluación del desempeño coordinación	Planificación de la supervisión
				Acompañamiento y dirección
Evaluación reflexiva				

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato, I. (2006), dice: “Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.	El desempeño laboral de los trabajadores será evidenciado mediante las dimensiones de participación de los trabajadores, satisfacción laboral, organización y supervisión. Dimensiones diseñadas a partir del análisis de las bases teóricas.	Participación de los trabajadores	Conocimiento de la Misión, Visión y Valores organizacionales.	Encuesta
				Conocimiento y compromiso con el plan de trabajo.	
				Logros adquiridos para beneficio de la empresa.	
				Sentimiento de pertenencia y compromiso con el éxito de la empresa.	
			Satisfacción laboral	Satisfacción con cargo y trabajo que desempeñan.	
				Satisfacción con la remuneración mensual e incentivos.	
				Seguridad en el puesto y beneficios.	
			Organización	Buenas relaciones interpersonales	
				Trabajo en equipo	
				Apoyo en las dificultades	
				Ambiente saludable	
			Supervisión	Formación y capacitaciones recibidas	
				Abastecimiento de materiales e implementos necesarios para el desempeño laboral.	
				Evaluación	

ANEXO N° 03

FOTOGRAFÍAS DE LA INVESTIGADORA REALIZANDO LAS ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD CHACHAPOYAS





ANEXO 4: RELACION DE TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD DE CHACHAPOYAS.

<i>NOMBRES Y APELLIDOS</i>	<i>CARGO</i>	<i>PROFESION</i>
DIRECCION EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD CHACHAPOYAS		
VICTOR ANDRES BECERRA ZEGARRA	Director Ejecutivo de la red	OBSTETRA
LOURDES CHAVEZ ZUMAETA	Secretaria	TEC. SECRETARIADO
TRAMITE DOCUMENTARIO		
GLADIS CONSUELO HUAMAN CRUZ	RESPONSABLE TRAMITE DOCUMENTARIO	TECNICO DE ENFERMERIA
DIRECCION DE SALUD PUBLICA		
EDISON ENRIQUE PURISACA MORANTE	DIRECTOR	BIOLOGO
MARLI ENCINA VALLE	COORD. PROGRAMA ARTICULADO NUTRICIONAL	ENFERMERA
SEGUNDO ANIBAL SANTILLAN TAFUR	EQUIPO TECNICO, LOGISTICA	TECNICO EN COMPUTACION
ADMINISTRACION		
LEONIDAS TAFUR VEGA	DIRECTOR	LICENCIADO ADMINISTRACION
RECURSOS HUMANOS		
CLARIBEL MESTANZA MENDOZA	RESP. DE RECURSOS HUMANOS	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
ROSA CILVERIA VARGAS PORTOCARRERO	RESP. DE ASISTENCIA	TECNICO DE ENFERMERIA
PROGRAMAS PRESUESTALES		
PROGRAMA PRESUPUESTAL MATERNO PERINATAL		
WIGMARA BARDALES VEGA	COORD. MATERNO PRESUPUESTAL	OBSTETRA
CARMEN MILAGROS SILVA CHUMBE	COORD. CANCER	OBSTETRA
SANDRA RAMOS VILCARROMERO	COORD. ITS/VIH-SIDA -	OBSTETRA

PROGRAMA PRESUPUESTAL ARTICULADO NUTRICIONAL		
CARLOS CARRION ILIQUIN	COORD. INMUNIZACIONES	ENFERMERO
ADA BRICEÑO MENDOZA	EQUIPO TECNICO	TECNICO DE ENFERMERIA
MARIA SANDOVAL MONTEZA	AREA SALUD OCUPACIONAL	TECNICO DE ENFERMERIA
MARIA ROSARIO SANTILLAN CULQUIMBOZ	COORDINADORA D ETAPA VIDA NIÑO	ENFERMERA
LLERNE ASUNTA INGA PIZARRO	EQUIPO TECNICO	DIGITADORA
PROMOCION DE LA SALUD		
LILIANA MORI URQUIA	COORD. PROMOCION DE LA SALUD	NUTRICIONISTA
VICTOR MANUEL LUDEÑA VILLAR	EQUIPO TECNICO	TECNICO EN COMPUTACION
JUAN ANTONIO MENA SECLEN	COORDINADOR DE TBC/ EQUIPO TECNICO DE PROMSA	ENFERMERO
SALUD AMBIENTAL		
JOHN HERBERT ZUÑIGA DIAZ	COORD. SALUD AMBIENTAL	BIOLOGO
EISENHOWER ZUMAETA RAMOS	AREA DE ZONOSIS	TECNICO DE ENFERMERIA
ROLANDO MUÑOZ TORRES	AREA DE ECOLOGIA Y PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE	INSPECTOR SANITARIO
METAXENICAS Y OTV		
DARWIN ALVAREZ OROSCO	COORD.METAXENICAS	TECNICO DE ENFERMERIA
CESAR ALBERTO MORI BARCO	EQUIPO TECNICO	LIC. ENFERMERIA
EPIDEMIOLOGIA		
LITH MARIELA MALQUI ZUTA	COORD. EPIDEMIOLOGIA	ENFERMERA
FRANCLIN BARDALES INGA	EQUIPO TECNICO	TEC. ENFERMERIA
JUDITH TUESTA CONCHA	COORD. NO TRANSMISIBLES	CIRUJANO DENTISTA
CONTROL DE TBC		
JUAN ANTONIO LAZARO HERRERA	COORD. DE TBC	

SALUD AMBIENTAL		
JOHN HERBERT ZUÑIGA DIAZ	COORD. SALUD AMBIENTAL	BIOLOGO
EISENHOWER ZUMAETA RAMOS	AREA DE ZONOSIS	TECNICO DE ENFERMERIA
ROLANDO MUÑOZ TORRES	AREA DE ECOLOGIA Y PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE	INSPECTOR SANITARIO
METAXENICAS Y OTV		
DARWIN ALVAREZ OROSCO	COORD.METAXENICAS	TECNICO DE ENFERMERIA
CESAR ALBERTO MORI BARCO	EQUIPO TECNICO	LIC. ENFERMERIA
NO TRANSMIBLES		
JUDITH TUESTA CONCHA	COORD. NO TRANSMISIBLES	CIRUJANO DENTISTA
EPIDEMIOLOGIA		
LITH MARIELA MALQUI ZUTA	COORD. EPIDEMIOLOGIA	ENFERMERA
FRANCLIN BARDALES INGA	EQUIPO TECNICO	TEC. ENFERMERIA
CONTROL DE TBC		
JUAN ANTONIO LAZARO HERRERA	COORD. DE TBC	
SALUD MENTAL		
GUILLERMO BARRUETO MIREZ	COORD. SALUD MENTAL Y CULTURA PAZ	PSICOLOGO
SEGURO INTEGRAL DE SALUD		
LUIS SAAVEDRA TAFUR	MEDICO AUDITOR	MEDICO CIRUJANO
NANCY VIOLETA PEREZ URIARTE	EQUIPO TECNICO	LIC. EN ENFERMERIA
LEYDI ROSARIO CHOCACA RAMOS	EQUIPO TECNICO	TECNICO INFORMATICO
GAVI GARCIA GARCIA	EQUIPO TECNICO	TECNICO INFORMATICO
EMERGENCIAS Y DESASTRES		
JOSE ANTONIO LAZARO HERRERA	COORD. EMERGENCIAS Y DESASTRES	INSPECTOR SANITARIO
JORGE ALVARADO VALDEZ	RESPONSABLE COAR	INSPECTOR SANITARIO
LIMPIEZA		
DALID DE JESUS TORREJON RIVAS		
ESTADISTICA		

RICHARD CLAY MUÑOZ ILIQUIN	RESPONSABLE DE ESTADISTICA INFORMATICA	TEC. COMPUTACION
BACILIO ESTELA BARBOSA		
LOGISTICA		
SEGUNDO ANIBAL SANTILLAN TAFUR		TECNICO EN COMPUTACION