

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SANTIAGO
APÓSTOL, UTCUBAMBA, 2022**

Autora:

Bach. Ana Rosa Santisteban Mestanza

Asesora:

Mg. Cynthia Medallith Diaz Plasencia

Registro (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): SANTIAGUAN MESTANZA ANA ROSA
DNI N°: 71084759
Correo electrónico: anasamestanzar@gmail.com
Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Estrategias de Motivación Para mejorar el desempeño laboral del personal Administrativo del Hospital Santiago Apóstol, Cutubamba, 2022

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Diaz Plasencia Cynthia Medallith
DNI, Pasaporte, C.E N°: 30292496
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) <https://orcid.org/0000-0002-4428-4389>

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
CIENCIAS Sociales, Economía, NEGOCIOS - NEGOCIOS, ADMINISTRACIÓN

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 08/ Noviembre, 2023

Firma del autor 1

Firma del Asesor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

A mis amados padres y hermanos que son parte de mi vida, que, con su amor y apoyo incondicional, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis maestros y a un gran amigo de la universidad que estuvieron Acompañándome durante esta aventura para lograr mi objetivo de ser una gran profesional.

Ana Rosa

AGRADECIMIENTO

Principalmente, a Dios por darme la vida y salud por ser mi guía, bastón y fortaleza para seguir adelante en este camino lleno de retos y experiencias.

Al PhD. Jorge Luis Maicelo Quintana rector de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas, representante legal de esta casa superior de estudio por permitir la culminación de la carrera profesional.

Al Mg. Cecil Wilmer Burga Campos, Coordinador Académico de la sección Utcubamba, profesional que dirige acertadamente el servicio académico y que permitió culminar satisfactoriamente el programa de estudio.

Asimismo, agradezco a la plana Docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UNTRM, por su tiempo y esfuerzo de compartir sus conocimientos intelectual y humano para ser profesionales de bien al servicio de la sociedad.

Ana Rosa

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana
RECTOR**

**Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. María Nelly Luján Espinoza
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

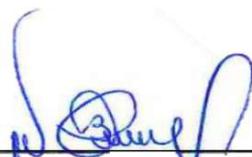
El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada estrategias de motivación
Para mejorar el desempeño laboral del personal Administrativo del
Hospital Santiago Apostol, Utcubamba, 2022
del egresado Bach. Santisbeban Alestanzá Ana Rosa
de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional de Administración de empresas
de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

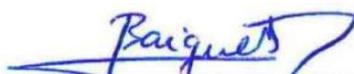
Chachapoyas, 18 de mayo de 2023

Firma y nombre completo del Asesor
Cynthia Medallith Díaz Plasencia

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Mag. Cecil Wilmer Burga Campos
PRESIDENTE



Mag. Dennis Brayan Baique Timaná
SECRETARIO



Mag. Juana del Pilar Contreras Portocarrero
VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL, UTEUBAMBA, 2022

presentada por el estudiante ()/egresado (x) SANTISTEBAN MESTANZA ANA ROSA
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

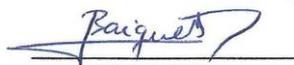
con correo electrónico institucional 7103475951@UNTRM.edu.pe

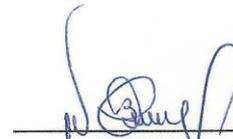
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

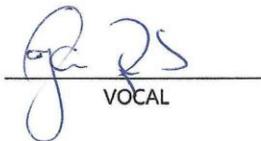
- La citada Tesis tiene 23 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 20 de Junio del 2023


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 19 de Septiembre del año 2023, siendo las 11:00 horas, el aspirante: BACH. ANA ROSA SANTIESTEBAN PLESTANZA, asesorado por Mg. CYNTHIA MEDAILITH DIAZ PLOSENDA defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA "Mejorar el desempeño laboral del personal ADMINISTRATIVO del Hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022", 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. Ceal Wilker Borge Campos

Secretario: Mg. Dennis Bryan Raique Timaná

Vocal: Mg. Juana del Pilar Contreras Portocarrero

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, 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.

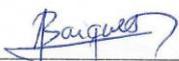
Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

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

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

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

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


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS.....	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	19
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	41
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagnóstico de tareas	22
Figura 2. Consideración de los resultados	23
Figura 3. Determinación de prioridades en el hospital.....	24
Figura 4. Trabajo de forma eficiente en el hospital.....	25
Figura 5. Asume tareas desafiantes en el hospital	26
Figura 6. Mantiene actualizado sus conocimientos para su puesto	26
Figura 7. Soluciona creativamente los problemas en el hospital.....	27
Figura 8. Asume responsabilidades adicionales en el hospital.....	27
Figura 9. Busca nuevos retos en el hospital.....	28
Figura 10. Causa problemas de trabajo en el hospital	28
Figura 11. Identifica con sus compañeros los aspectos negativos en el hospital	29
Figura 12. Mi jefe reconoce los objetivos que logro en el hospital.....	29
Figura 13. Se contrata por la calidad del trabajo en el hospital.....	30
Figura 14. Solo realiza las funciones de su competencia	30
Figura 15. Se brinda libertad para desarrollar sus actividades.....	31
Figura 16. Rescata sus capacidades con la labor que realiza en el hospital.....	31
Figura 17. Existen oportunidades para seguir superándose profesionalmente.....	32
Figura 18. En el hospital le capacitan para desarrollarse profesionalmente.....	32
Figura 19. Conoce la misión y visión del hospital.....	33
Figura 20. Tiene conformidad laboral.....	33

RESUMEN

La investigación titulada “Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022” tuvo por objetivo principal proponer estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022. La metodología utilizada para la investigación fue el método descriptivo propositivo, no experimental, de corte transversal-mixto, para ello se estudió de manera independiente cada variable, llegando a entender que existen brechas que deben mitigarse para que la motivación pueda ser una herramienta que contribuya al buen desempeño laboral. Con la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones: Se presentan algunas brechas en cuánto al cumplimiento de funciones y las condiciones en las que se desarrolla el trabajo administrativo, generando insatisfacción de los trabajadores, asimismo el nivel de motivación de los trabajadores administrativos del hospital Santiago Apóstol es intermedio, considerando que existen déficits en indicadores relacionados con los incentivos, fortalecimiento de capacidades y desarrollo personal. Las estrategias de motivación para mejorar el desempeño presentan cinco lineamientos que están relacionado con: flexibilidad en el lugar de trabajo, reconocimiento de logros de los trabajadores, generación de un ambiente de apoyo, autonomía de los trabajos administrativos y creación de programas de aprendizaje.

Palabras claves: Motivación, hospital, desempeño laboral, administración

ABSTRACT

The main objective of the research titled “Motivation strategies to improve the work performance of the administrative Hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022” was to propose motivation strategies to improve the work performance of the administrative staff of the Hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022. The methodology used for the research was the descriptive, non-experimental, cross-sectional-mixed method, for this each variable was studied independently, coming to understand that there are gaps that must be mitigated so that motivation can be a tool that contributes to the good. job performance. With the following investigation, the conclusions were reached: There are some gaps in terms of the fulfillment of functions and the conditions in which the administrative work is carried out, generating dissatisfaction among the workers, as well as the level of motivation of the administrative workers of Hospital Santiago Apóstol is intermediate, considering that there are deficits in indicators related to incentives, capacity building and personal development. Motivation strategies to improve performance present five guidelines that are related to: flexibility in the workplace, recognition of workers' achievements, generation of a supportive environment, autonomy of administrative jobs and creation of learning programs.

Key words: Motivation, hospital, work performance, administration.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el personal administrativo en los hospitales desempeña un papel fundamental en la gestión y coordinación de las actividades diarias, garantizando un flujo operativo efectivo y contribuyendo al bienestar de pacientes y profesionales de la salud. Sin embargo, existe una serie de dificultades que comprometen su motivación y eficacia en el entorno laboral, estos desafíos incluyen la percepción de remuneraciones y beneficios insuficientes en relación con la carga laboral, la falta de reconocimiento y valoración adecuada de su trabajo, la sobrecarga de trabajo y el estrés constante debido a la demanda hospitalaria, la comunicación ineficaz, la falta de participación en la toma de decisiones y un ambiente laboral inadecuado contribuyen a esta realidad problemática.

A nivel internacional, según Medina (2020), en su investigación sobre la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización Alitecno S.A, se diagnosticó y descubrió que un 56% del personal laboral enfrenta dificultades en su desempeño laboral, especialmente en el cumplimiento de las responsabilidades organizacionales, esta problemática se atribuye, en gran medida, a la falta de asignación adecuada de recursos financieros para aspectos cruciales como capacitaciones y programas de apoyo para los empleados.

A nivel nacional, el Perú enfrenta diversos desafíos, desde la atención a una población diversa y en crecimiento hasta la gestión de recursos limitados, el personal administrativo cumple un rol esencial en la coordinación de actividades, la gestión de recursos, la atención al paciente y muchas otras tareas cruciales para el adecuado funcionamiento de los hospitales. Sin embargo, a pesar de su importancia, el personal administrativo a menudo se enfrenta a obstáculos que afectan su motivación y desempeño laboral, desafíos como la falta de reconocimiento, las condiciones laborales adversas, la sobrecarga de trabajo y la falta de oportunidades de desarrollo profesional. Un claro ejemplo se muestra en el Hospital Clínico Provida SAC – Chiclayo, no se fomenta la motivación de los colaboradores, careciendo de reconocimientos o felicitaciones por sus logros laborales, lo que resulta en un nivel bajo de motivación generalizada entre los empleados, conllevando a que una gran parte de los colaboradores no trabajan al 100% como debería ser, su desempeño laboral no refleja su verdadero potencial, ya que muchos de ellos dedican tiempo a actividades personales durante las horas laborales (Irigoin, 2029).

A nivel regional en Amazonas, en la Red de Salud Chachapoyas, se identifican notables deficiencias en el desempeño laboral de su personal administrativo, manifestadas en dificultades en las relaciones interpersonales, la motivación y la ejecución efectiva de sus responsabilidades. Estas problemáticas impactan negativamente en el clima laboral, siendo cruciales para el éxito de la institución en su misión hacia la comunidad. Conscientes de ello, se han diseñado estrategias motivacionales específicas adaptadas a las necesidades de la red de salud Chachapoyas, como el reconocimiento, la asignación de responsabilidades, la definición de expectativas claras, la promoción de la salud laboral y la supervisión coordinada del desempeño, estas estrategias buscan mejorar el entorno laboral y, por fin, optimizar el cumplimiento de los objetivos institucionales (Melendez, 2019).

Por lo tanto, ante esta situación, es esencial implementar estrategias efectivas de motivación que aborden estos desafíos, fomentando un entorno laboral propicio para el desarrollo, reconocimiento y satisfacción de los empleados administrativos en los hospitales. Estas estrategias deben ser adaptadas a la realidad buscando así mejorar el desempeño laboral y, por ende, la calidad en la atención y gestión hospitalaria en el hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022.

Verdesoto (2021), analizó las variables motivación y el desempeño de los trabajadores administrativos en la Judicatura de un Cantón en el Ecuador. La investigación fue descriptiva, correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo; se aplicó técnicas de encuesta y entrevista a 36 trabajadores y a dos autoridades en el área de estudio. Con la investigación se concluye que el Cantón de estudio no cuenta con un documento de gestión para la motivación que haga posible atender adecuada y efectivamente a los trabajadores con el fin que estos se motiven y comprometan a mejorar su productividad, luchando por los objetivos personales e institucionales. Los investigadores plantean una serie de estrategias motivacionales que permitirán incrementar la motivación laboral.

Larzabal y Cadena (2019), en su investigación analizan relación entre la motivación y el desempeño de trabajadores operarios de una empresa en Pichincha Ecuador. La investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental, correlacional de corte transversal, el estudio concluye que los operarios presentan necesidades de autoestima, seguridad, protección y autorrealización en rango medio y en las necesidades sociales se manifiesta que esta es de rango bajo, referente al desempeño

laboral, el estudio del desempeño muestra un alto rango en el indicador calidad del trabajo y un rango medio en el liderazgo y trabajo en equipo. El investigador concluye que existe posible relación entre motivación y desempeño laboral.

Pacheco y Pérez (2021), se propuso diseñar estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en la empresa Tempo Express en Santa Marta, Colombia. La investigación fue descriptiva propositiva, de enfoque mixto; con la investigación se llegó a determinar que la variable motivación presenta un rol importante y trascendental en el logro de resultados operativos con enfoque de eficiencia y eficacia en el proceso de producción. Se concluye que los factores que influyen en la motivación de los trabajadores no permiten que estos cumplan de manera efectiva sus funciones laborales, repercutiendo en el ambiente laboral de manera negativa y tensa por lo cual se propone una estrategia para incrementar el desempeño laboral en el área de estudio.

Irigoin (2020), tuvo por objetivo diseñar estrategias de motivación que permita incrementar el desempeño de los trabajadores de un Hospital en Chiclayo. La investigación fue cuantitativa, tipo descriptiva, de diseño no experimental, de corte transversal. Se concluye que la variable motivación asume un papel fundamental para obtener como resultado el incremento de la eficacia en la empresa estudiada, teniendo en cuenta que influye positivamente la manera en que el trabajador observa su área laboral, bienestar, satisfacción, desarrollo y productividad.

Chico (2018). En su investigación se propone determinar el impacto de la motivación en el desempeño laboral en una entidad financiera en el mercado de Lima, su enfoque metodológico es descriptivo correlacional, concluye que el liderazgo repercute negativamente en la dimensión eficiencia en los trabajadores de la entidad financiera, por el bajo nivel de apoyo de los líderes a la problemática que se presenta en los colaboradores, los trabajadores no detectan oportunidades para desarrollarse en esta empresa, influyendo esto en la disminución de su productividad.

Quispe (2018), en su estudio evaluó la relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de una empresa en el Perú. La investigación fue hipotético deductivo de corte transversal, diseño no experimental y correlacional, la muestra fue de 65 colaboradores, se aplicó la técnica de la encuesta; con el estudio se concluye que existe relación significativa moderada entre las variables estudiadas, quedando demostrado con el coeficiente Rho Spearman de 0.536.

Alfaro (2018), con su estudio se propuso identificar el nivel de relación entre motivación y desempeño laboral en un departamento de la empresa Camposol. La investigación fue correlacional y concluye que el 43% de los colaboradores se encuentran comprometido la dimensión logro; el 34% con la dimensión afiliación y el 26% con la dimensión poder; esto indica que existe un nivel de motivación alto en la institución.

León (2017). En su estudio buscó determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de trabajadores municipales el Huari. El estudio fue no experimental, transversal, causal (explicativo). Los resultados muestran un nivel de significancia del 0.01, con un valor de $P = 0.000$, la correlación de Pearson es de 79,5% entre las variables. Los resultados permiten aceptar la hipótesis alterna que sostiene que la incidencia es significativa de la motivación en el desempeño laboral.

Meléndez (2019). Con su estudio plantea proponer estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de colaboradores administrativos en la Red de Salud de Chachapoyas, utilizó el método analítico, se llegó a las siguientes conclusiones: los trabajadores del área de estudio presentan altos déficits en las relaciones interpersonales, cumplimiento y motivación de acuerdo a sus funciones, conllevando aun clima laboral favorable, considerando que el desempeño laboral influye en el éxito. Las estrategias motivacionales que los investigadores plantean son de reconocimiento, establecimiento de expectativas claras, promoción, asignación de responsabilidades y de riesgo.

Herrera (2018), con su estudio determinó el nivel de implicancia entre la variable organización administrativa y desempeño laboral en la Gerencia Sub Regional, Bagua, Amazonas. La investigación fue descriptiva y se concluye que existe una organización administrativa y que esta repercute en el buen desempeño laboral. La correlación de Pearson establece un coeficiente del 0.691 que significa correlación positiva y fuerte entre las variables estudiadas.

El problema de investigación fue ¿Cuáles son las estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022?, planteándose como hipótesis: Las estrategias de motivación son de incentivo, capacitación y reconocimiento para mejorar el desempeño laboral del hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022.

El objetivo general de la investigación fue: Proponer estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022. Para el cumplimiento de mismo se plantearon tres objetivos específicos: Analizar el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022. Analizar la motivación del personal administrativo del Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022. Diseñar las estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación descriptiva

La investigación fue de tipo descriptiva, ya que se centró en detallar características específicas de individuos, objetos o procesos para su análisis, tal y como se presentan en su estado actual (Hernández et al., 2018).

Investigación propositiva

El estudio fue propositiva porque a partir de un diagnóstico se propuso estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del hospital en estudio.

Diseño de investigación

No experimental, que según Hernández (2014), implica el estudio de variables sin intervención deliberada. De esta manera, se busca evidenciar y describir el fenómeno y sus características tal como ocurren en su contexto natural.

Enfoque cuantitativo

Cuantitativo, ya que implica la recopilación y análisis de datos cuantitativos relacionados con las variables en estudio, centrándose en la medición precisa y el análisis numérico para comprender y generalizar fenómenos en la investigación (Pita y Pértegas, 2022).

2.2 Población, muestra y muestreo

La población muestral estuvo constituida por 20 trabajadores administrativos del hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022, según el reporte de Recursos Humanos del Hospital Santiago Apóstol.

Según Bernal (2020), indica que la población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar, definida y accesible. Para el presente estudio fue una población muestral ya que se trabajó con el total de la población, no siendo necesario sacar muestra y muestreo.

2.3 Determinación de variables

Variable 01: Motivación

Variable 02: Desempeño laboral

2.4 Métodos

Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Tipo descriptivo

Para analizar de manera independiente tanto la variable desempeño laboral como motivación que permitieron identificar los cuellos de botella de cada una de ellas para poder posteriormente plantear estrategias de motivación que mejoren el desempeño laboral.

Diseño no experimental

Según (Hernández et al., 2018) definen que es una metodología de investigación que se centra en la observación, descripción y análisis de fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin intervenir o manipular deliberadamente las variables. en la investigación solo se observó y describió el material de estudio en su contexto real teniendo en cuenta procesos lógicos, sin intervenir ni manipular deliberadamente ninguna variable.

Corte transversal

Los datos fueron recopilados en un único instante, en un solo período, mediante una sola evaluación, posteriormente se analizaron su incidencia entre las variables. Según (Rodríguez y Mendivelso, 2018) definen que es una metodología de investigación que recopila datos de una población o muestra en un solo punto en el tiempo.

Enfoque mixto.

Integra la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa y enriquecedora del fenómeno de estudio.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La encuesta: Se realizó a través de un cuestionario de 20 preguntas formuladas con las variables de estudio basado en la escala de Likert, que se aplicó a 20 trabajadores que es la totalidad de empleados, conforme la muestra obtenida del Hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario: Se realizó un balotaría de preguntas determinadas para ambas variables de estudio, que nos ayuden a tener información acerca del tema de investigación, las preguntas fueron elaboradas para medir las variables en estudio, dicho cuestionario de preguntas que se aplicó a nuestra muestra de 20 trabajadores

del Hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022. La aplicación de instrumentos fueron validados por expertos en desempeño laboral como para medir la motivación del personal administrativo.

2.5 Análisis de datos

Durante la fase de investigación, se recopilaron datos fundamentales a través de la aplicación de diversos instrumentos en el campo. Estos instrumentos se diseñaron cuidadosamente para capturar información relevante de manera cuantitativa, con el objetivo de obtener una representación precisa de la situación estudiada. Una vez que se recopilaron los datos, se procedió a su procesamiento, que implicó la conversión de la información cruda en datos estadísticos y tablas de distribución adecuadas según la naturaleza de los datos y los objetivos de la investigación.

El siguiente paso crítico en el proceso fue el análisis de estos datos procesados. Se aplicó un método analítico que permitió examinar y comprender en profundidad los patrones, tendencias y relaciones presentes en los datos. Este análisis fue esencial para identificar de manera precisa los puntos clave de la problemática encontrada. A través de la aplicación de técnicas estadísticas y métodos de investigación apropiados, se pudo extraer información significativa y tomar decisiones informadas.

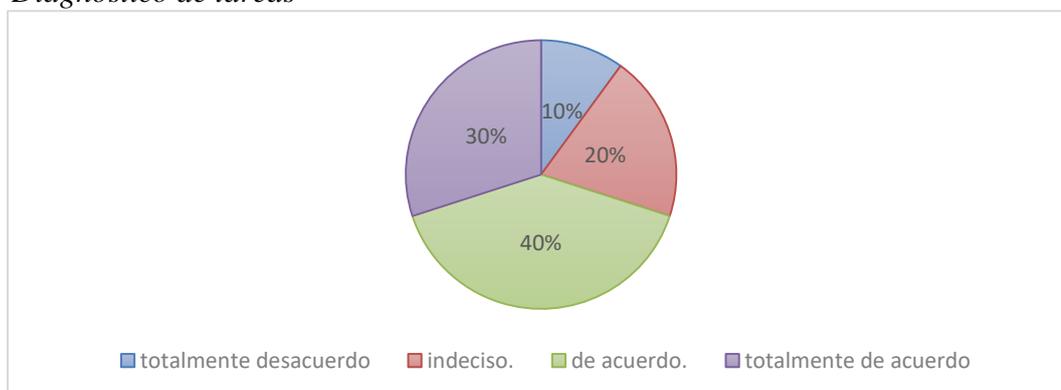
Finalmente, con base en los resultados del análisis de datos, se formuló una propuesta de solución específicas para abordar los desafíos identificados en la problemática. Esta propuesta se desarrolló con el propósito de ser eficaces y adecuadas a la situación estudiada. En conjunto, este proceso metodológico y analítico permitió obtener una comprensión profunda de la problemática y sentó las bases para la generación de soluciones efectivas que contribuyeran a resolver los problemas detectados.

III. RESULTADOS.

3.1 Análisis del desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santiago apóstol, Utcubamba, 2022.

Figura 1

Diagnóstico de tareas

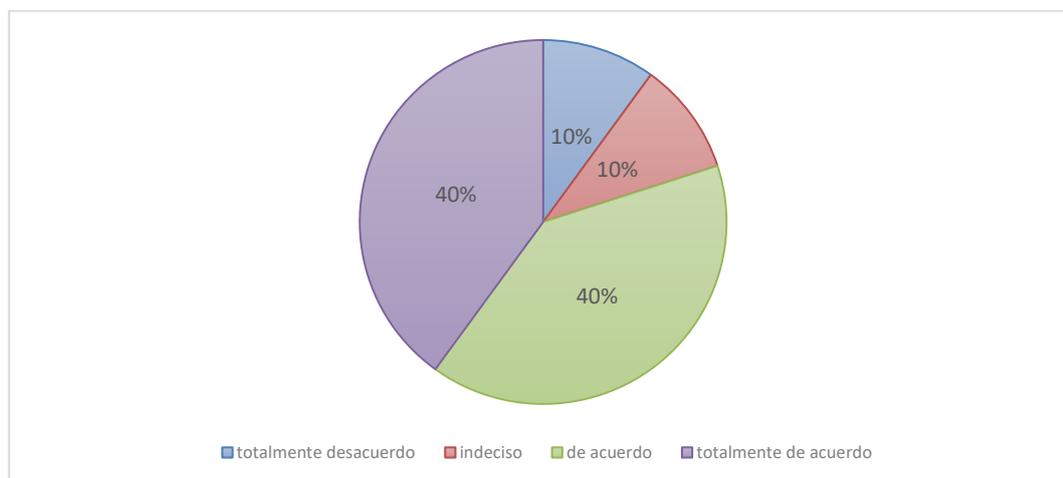


Los resultados del estudio arrojan una perspectiva relevante sobre la percepción de los trabajadores en el Hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, durante el año 2022. Dentro de este contexto, se pudo identificar que de un total de 20 empleados que conforman el personal administrativo de la institución, solo un 40% de ellos expresó estar en acuerdo con la organización de sus actividades laborales para poder cumplir con sus responsabilidades en tiempo y forma.

Este hallazgo reviste importancia en múltiples niveles. En primer lugar, refleja la relevancia de la gestión de recursos humanos dentro del hospital y su influencia directa en la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas. La organización del trabajo es esencial para garantizar que los empleados puedan desempeñar sus funciones de manera óptima, lo que, a su vez, puede tener un impacto directo en la calidad de los servicios de salud que ofrece la institución. Además, esta cifra resalta la necesidad de abordar las preocupaciones y necesidades de los empleados dentro del entorno laboral. Un equipo administrativo satisfecho con su entorno de trabajo es más propenso a ser productivo y contribuir positivamente a los objetivos y metas de la organización. Por lo tanto, este resultado sugiere que podrían existir áreas de mejora en la gestión del personal y la planificación de tareas dentro del hospital.

Figura 2

Consideración de los resultados



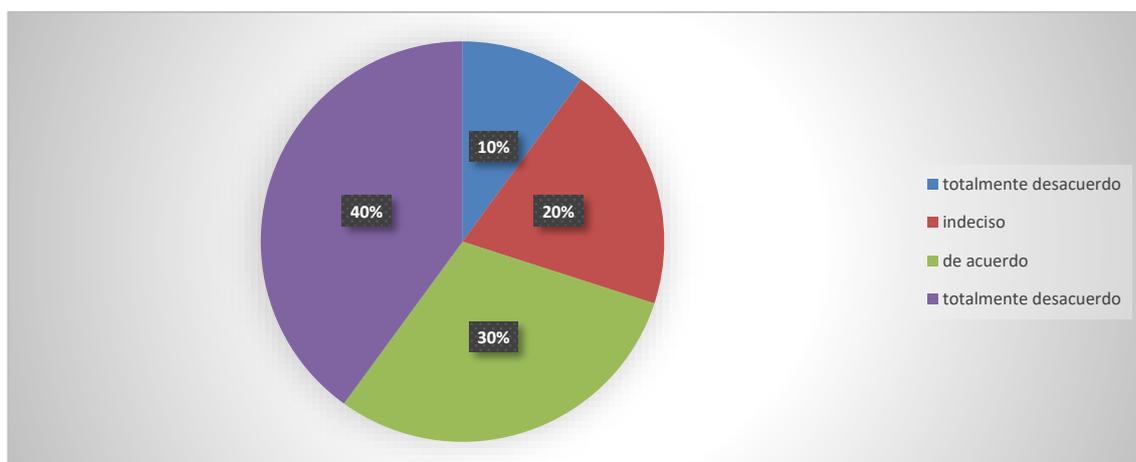
Los resultados de esta evaluación de los trabajadores en el Hospital Santiago Apóstol en Utcubamba durante el año 2022 revelan una diversidad de opiniones en relación con la percepción sobre su trabajo y su desempeño. De un total de 20 empleados en el personal administrativo, se observa que el 40% de ellos están completamente de acuerdo con la organización de su trabajo, lo que sugiere que este grupo se siente satisfecho con la forma en que sus tareas están estructuradas y les permite llevar a cabo sus responsabilidades de manera eficiente.

Por otro lado, otro 40% de los trabajadores se muestra de acuerdo en tener en cuenta los resultados necesarios para alcanzar un buen desempeño en el trabajo. Esta cifra indica que una parte sustancial del personal reconoce la importancia de medir su rendimiento en función de los resultados y está dispuesta a colaborar en este sentido. Sin embargo, también se observa un 10% de empleados que se encuentran indecisos. Esta categoría refleja una falta de claridad o ambigüedad en la percepción de estos trabajadores sobre la organización de su trabajo y la relación entre resultados y desempeño.

Finalmente, el 10% restante muestra estar totalmente en desacuerdo con la organización de su trabajo y con la consideración de resultados para un buen desempeño. Este grupo de empleados podría enfrentarse a un desafío.

Figura 3

Determinación de prioridades en el hospital.



Los resultados de la encuesta realizada a los 20 empleados del Hospital Santiago Apóstol en Utcubamba, durante el año 2022, proporcionan una visión valiosa sobre cómo perciben la capacidad de establecer prioridades en su lugar de trabajo y su relación con un buen desempeño laboral.

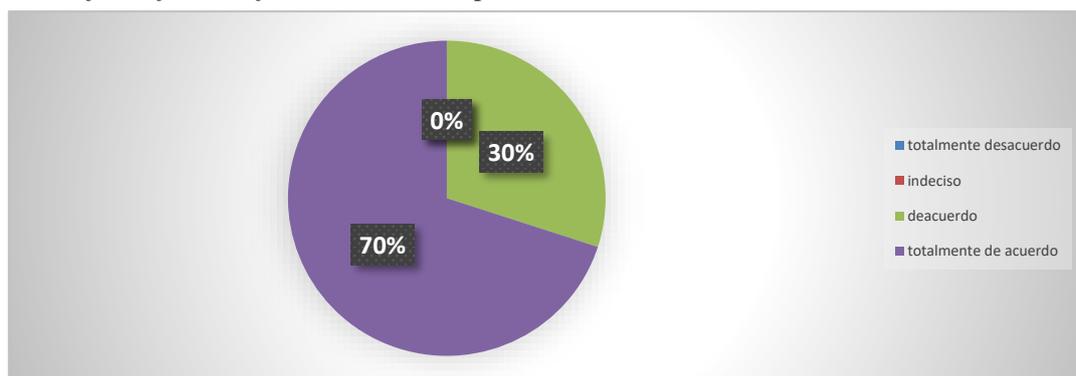
Un aspecto destacado es que el 40% de los encuestados están completamente de acuerdo en que tienen la capacidad de establecer prioridades en el hospital para lograr un buen desempeño laboral. Esto indica que un grupo significativo de trabajadores se siente empoderado y confiado en su habilidad para identificar y dar prioridad a las tareas que son esenciales para el éxito en su trabajo. Este nivel de acuerdo sugiere que estas personas están satisfechas con el grado de autonomía y control que tienen en su entorno laboral.

Asimismo, el 30% de los encuestados está de acuerdo en esta afirmación, lo que indica que una proporción considerable también valora la capacidad de establecer prioridades, aunque quizás no con la misma seguridad que el primer grupo. Este segmento de empleados aún ve la relación entre prioridades y desempeño de manera positiva, lo que refuerza la idea de que la organización y la gestión de tareas son factores importantes para su satisfacción y eficacia en el trabajo.

Sin embargo, el 20% de los encuestados se encuentra indeciso, lo que podría indicar una falta de claridad o confusión en cuanto a la relación entre establecer prioridades y un buen desempeño laboral. Este grupo requiere atención adicional para comprender sus inquietudes y ayudarles a sentirse más seguros y capacitados para tomar decisiones efectivas en su trabajo diario.

Figura 4

Trabajo de forma eficiente en el hospital.



Los resultados de la encuesta realizada a los 20 empleados del Hospital Santiago Apóstol en Utcubamba durante el año 2022 arrojaron un panorama bastante talentoso en relación con la percepción de los trabajadores sobre su capacidad para desarrollar de manera eficiente su desempeño laboral.

En primer lugar, es notorio que un abrumador 70% de los encuestados están completamente de acuerdo en que poseen la capacidad necesaria para desarrollar su trabajo de manera eficiente en el hospital. Esta cifra refleja un alto nivel de confianza y autoeficacia por parte de la mayoría de los trabajadores. Estos empleados parecen sentirse seguros en sus habilidades y competencias, lo que puede ser un indicativo de un ambiente de trabajo en el que se fomenta el crecimiento profesional y se brinda apoyo adecuado para que puedan desempeñarse de manera óptima.

Además, otro 30% de los encuestados se muestra de acuerdo en esta afirmación, lo que sugiere que un segmento significativo de la fuerza laboral del hospital también se siente competente y capaz en su rol. Aunque esta categoría podría no mostrar la misma seguridad que el primer grupo, su acuerdo refuerza la idea de que existe una base sólida de empleados que se sienten en control de su trabajo y confían en su capacidad para cumplir con sus responsabilidades eficientemente.

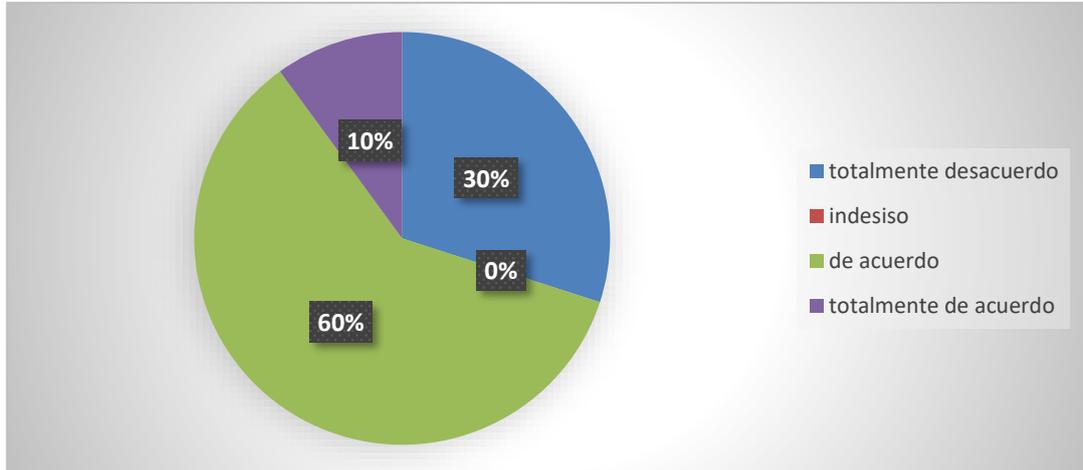
Es importante destacar que no se encontraron porcentajes de empleados indecisos o totalmente en desacuerdo en esta encuesta, lo que sugiere que hay un alto grado de cohesión y consenso entre los trabajadores en cuanto a su competencia y eficacia en el trabajo. Esto puede interpretarse como una señal positiva de que el hospital ha establecido un ambiente laboral donde se fomenta la capacitación y se proporciona

el apoyo necesario para que los empleados se sientan empoderados en sus funciones.

DESEMPEÑO CONTEXTUAL

Figura 5

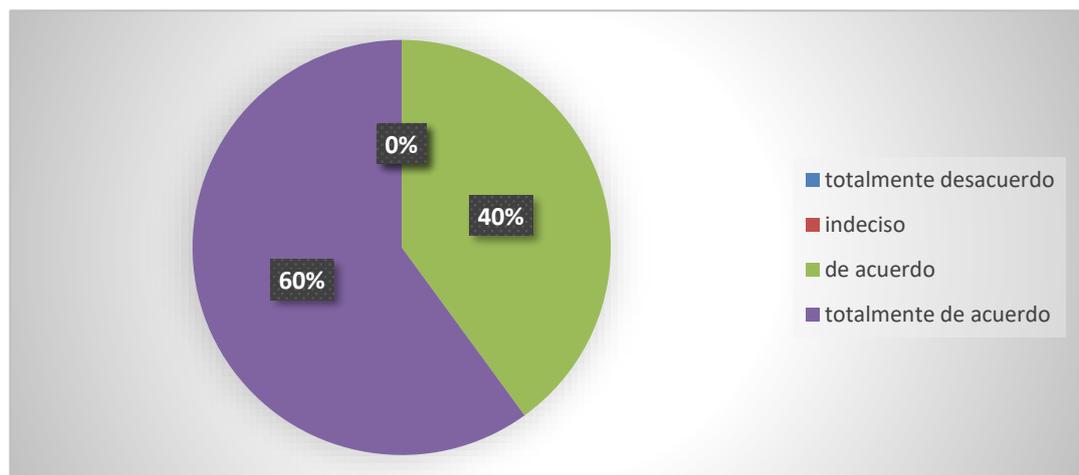
Asume tareas desafiantes en el hospital.



De los 20 encuestados, el 60 % está de acuerdo en asumir tareas desafiantes en el hospital, el 30% en totalmente desacuerdo, 10% totalmente de acuerdo y el 0% indeciso.

Figura 6

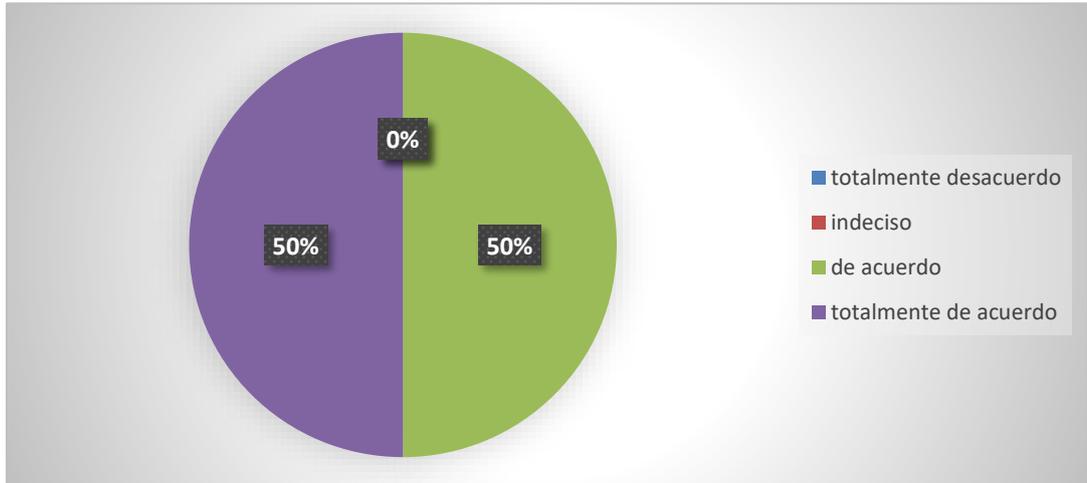
Mantiene actualizado sus conocimientos para su puesto.



De los 20 encuestados, el 60 % está totalmente de acuerdo en que mantiene actualizados sus conocimientos de su puesto para un mejor rendimiento laboral, el 40% de acuerdo, 0% indeciso y 0% totalmente en desacuerdo.

Figura 7

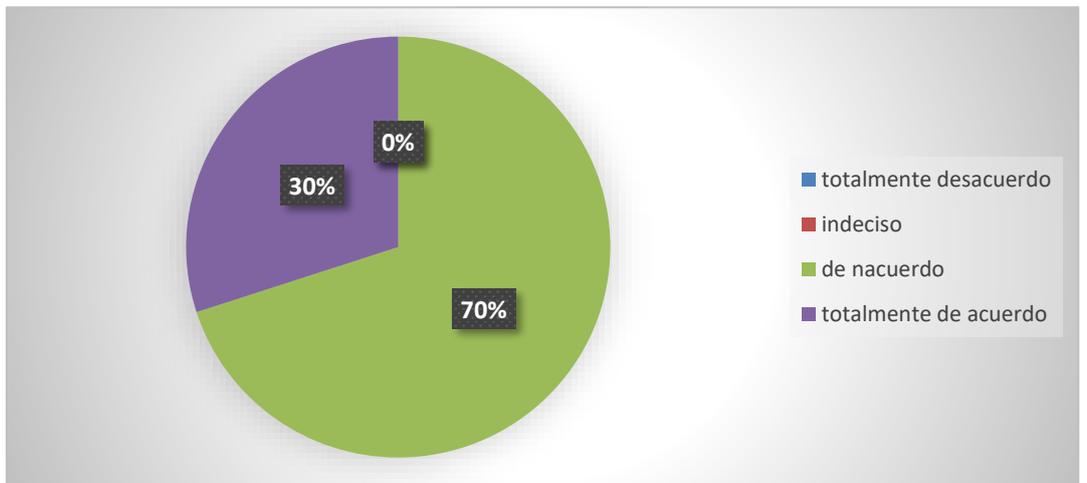
Soluciona creativamente los problemas en el hospital.



De los 20 encuestados, el 50 % está totalmente de acuerdo en solucionar creativamente los problemas que se presentan, el 50% de acuerdo, 0% indeciso y 0% totalmente en desacuerdo.

Figura 8

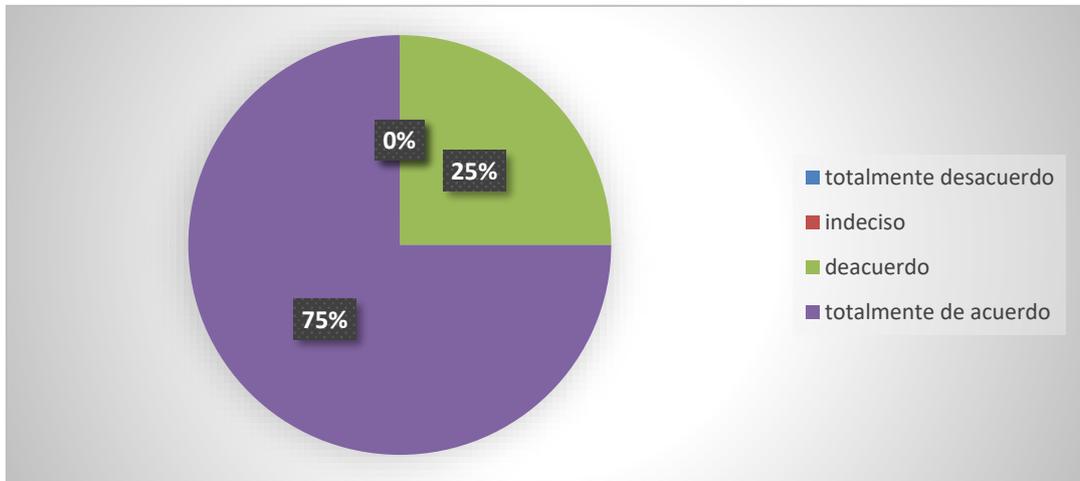
Asume responsabilidades adicionales en el hospital.



De los 20 encuestados, el 70 % está de acuerdo en asumir responsabilidades adicionales, el 30% de totalmente de acuerdo, 0% indeciso y 0% totalmente en desacuerdo.

Figura 9

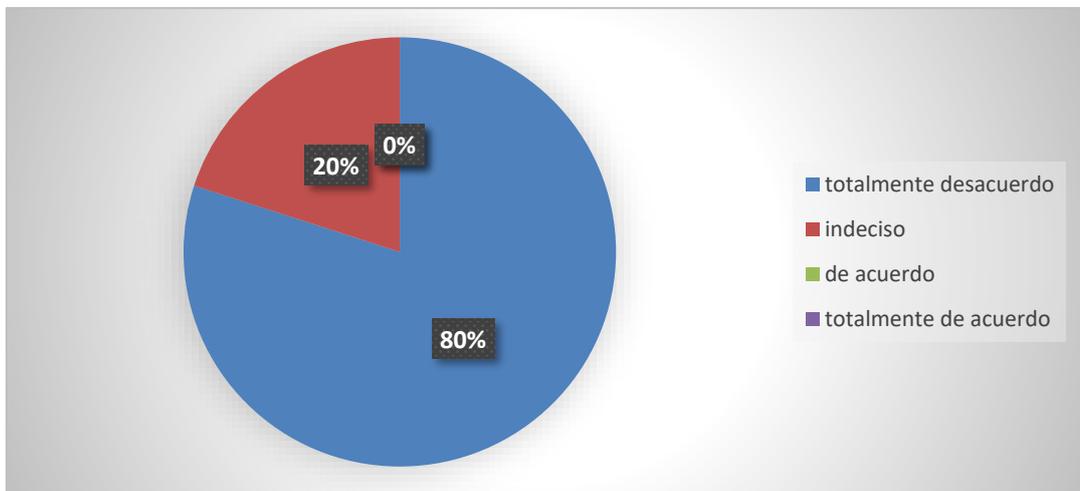
Busca nuevos retos en el hospital.



De los 20 encuestados, el 75 % está totalmente de acuerdo en asumir nuevos retos, el 25% de acuerdo, 0% indeciso y 0% totalmente en desacuerdo.

Figura 10

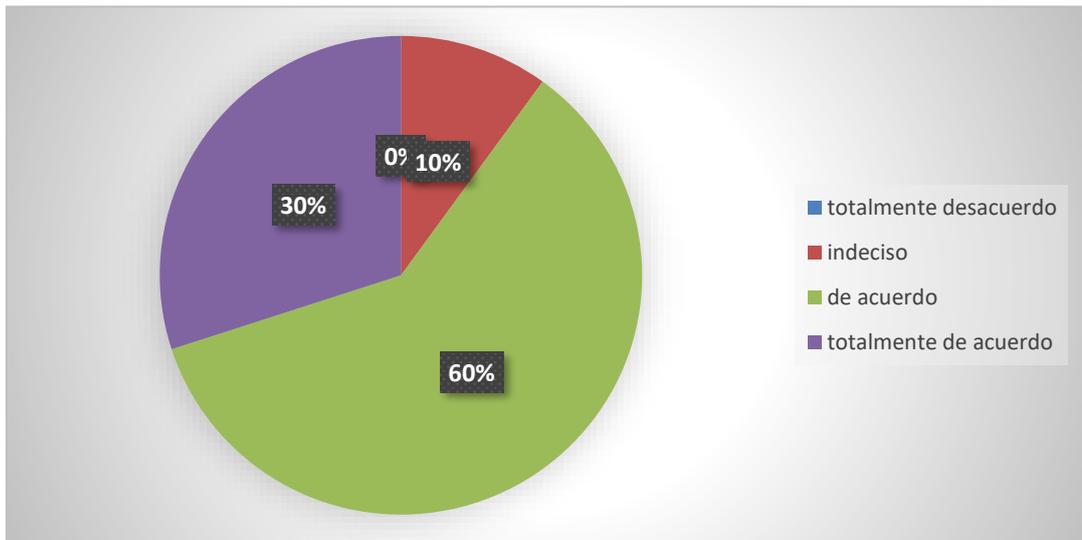
Causa problemas de trabajo en el hospital.



De los 20 encuestados, el 80 % está totalmente en desacuerdo en causar problemas en el trabajo, el 20% indeciso, 0% de acuerdo y 0% totalmente acuerdo.

Figura 11

Identifica con sus compañeros los aspectos negativos en el hospital.

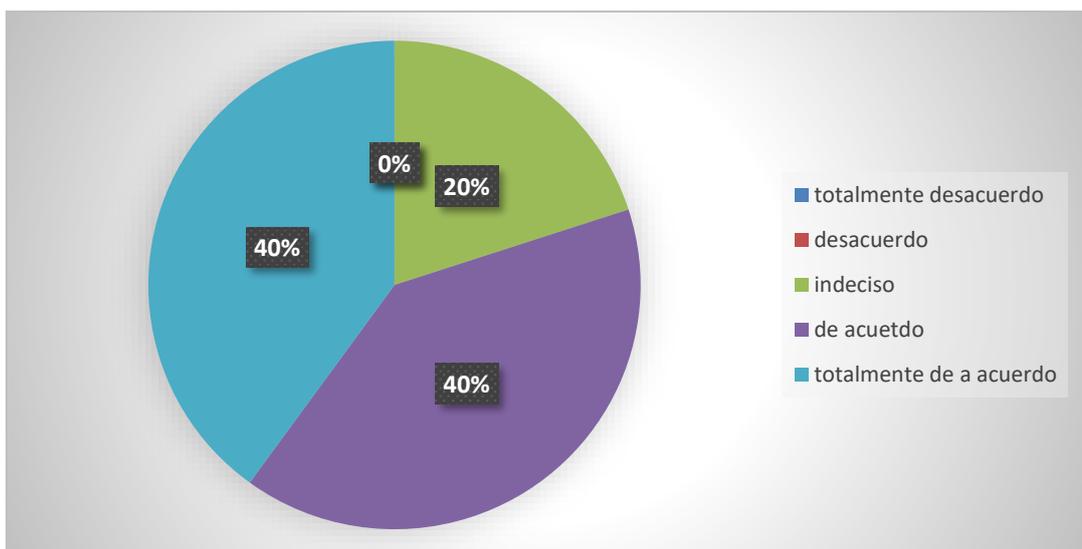


De los 20 encuestados, el 60 % está de acuerdo en identificar a sus compañeros los aspectos negativos, el 30% totalmente de acuerdo, 10% indeciso y 0% totalmente en desacuerdo.

3.2 Análisis de la motivación del personal administrativo del hospital Santiago apóstol, Utcubamba, 2022.

Figura 12

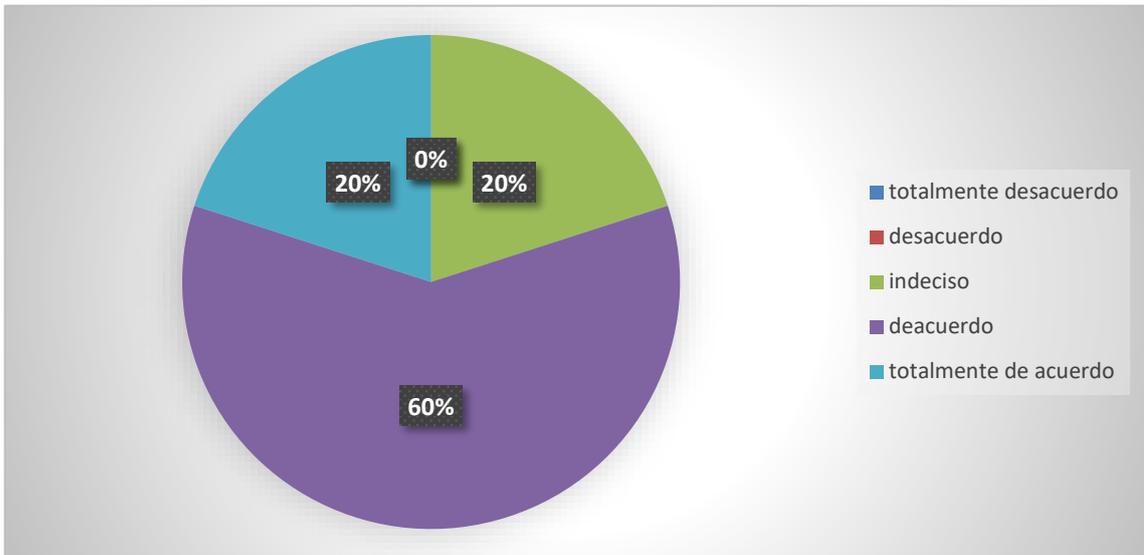
Mi jefe reconoce los objetivos que logro en el hospital.



De los 20 encuestados, el 40 % está de acuerdo en que su jefe reconoce los objetivos que logra en su desempeño laboral, el 40% totalmente de acuerdo, 20% indeciso y 0% totalmente en desacuerdo.

Figura 13

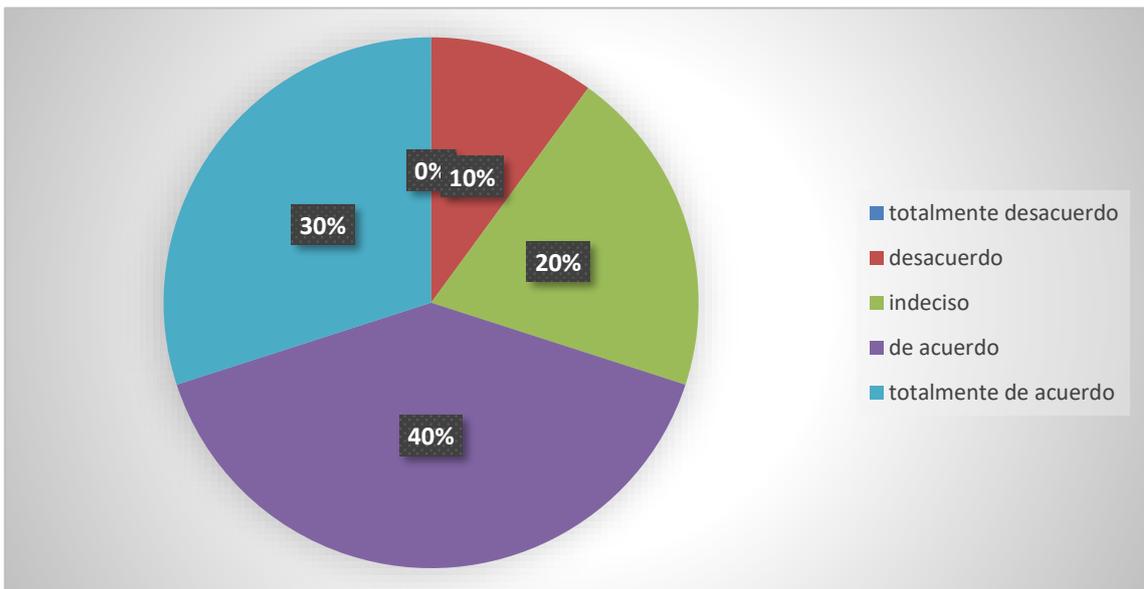
Se contrata por la calidad del trabajo en el hospital.



De los 20 encuestados, el 60% está de acuerdo en que se contrata por la calidad del trabajo y desempeño laboral, el 20% totalmente de acuerdo, 20% indeciso y 0% totalmente en desacuerdo.

Figura 14

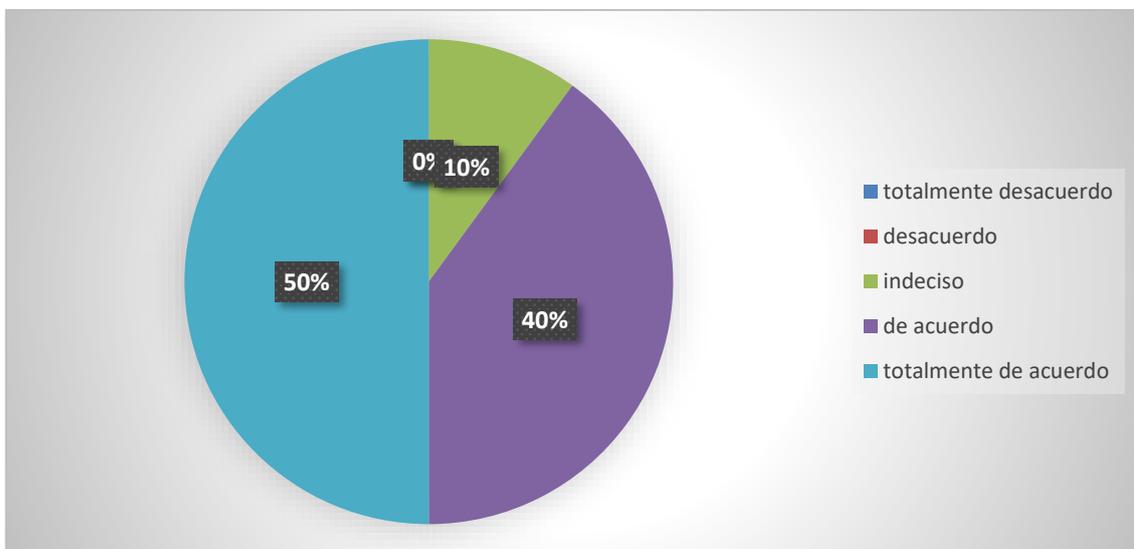
Solo realiza las funciones de su competencia.



De los 20 encuestados, el 40% está de acuerdo y asume que solo realiza las funciones de su competencia, el 30% totalmente de acuerdo, 20% indeciso y 10% desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo.

Figura 15

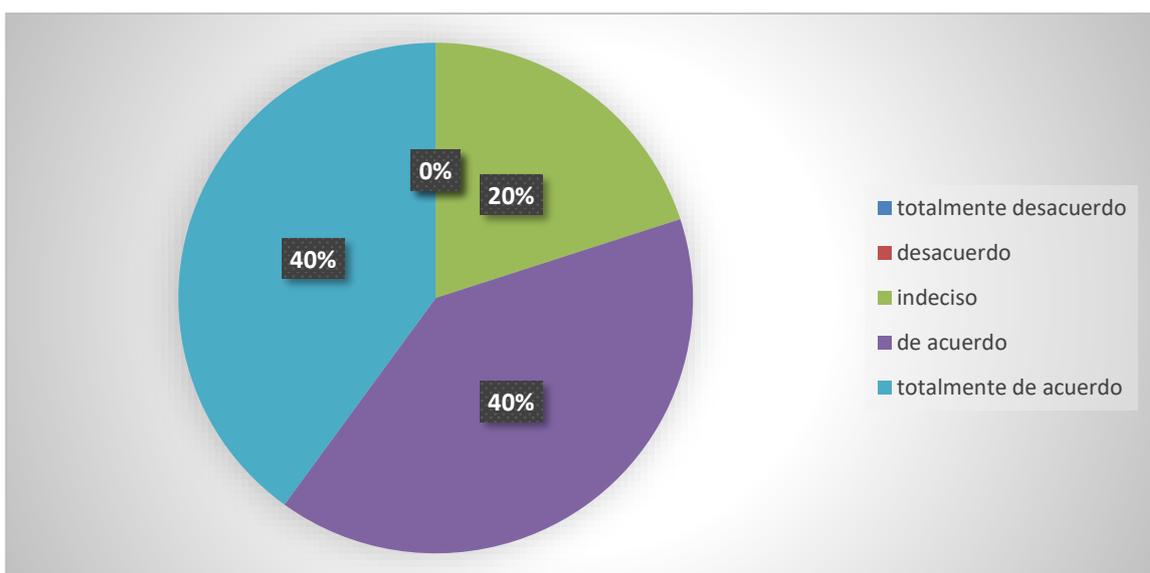
Se brinda libertad para desarrollar sus actividades.



De los 20 encuestados, el 50 % está totalmente de acuerdo en que se brinda libertad para que desarrollen sus actividades, el 40% menciona que está de acuerdo, 10% indeciso y 0% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Figura 16

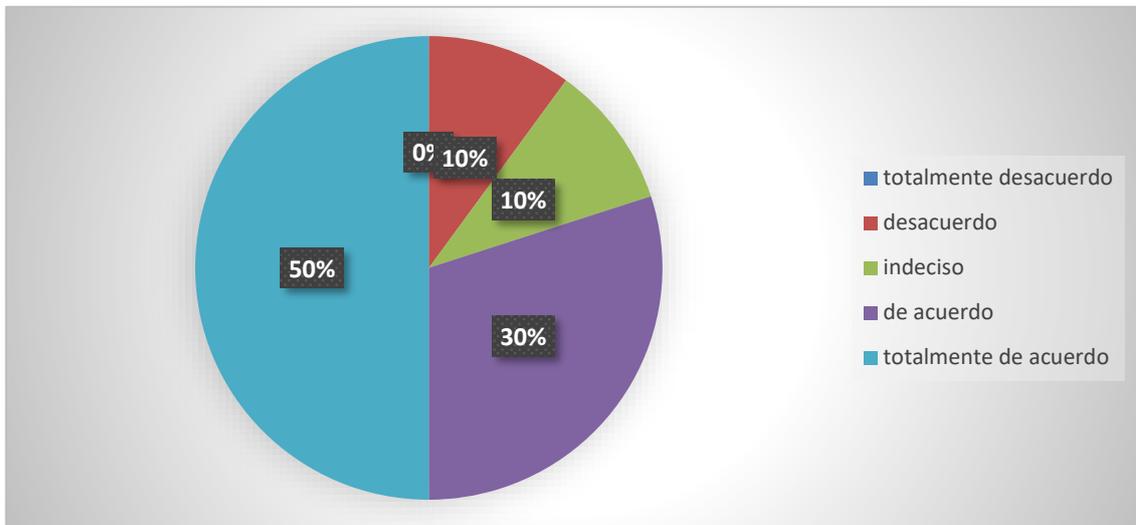
Rescata sus capacidades con la labor que realiza en el hospital.



De los 20 encuestados, el 40 % está totalmente de acuerdo en rescatar capacidades con la labor que se realiza en el hospital, el otro 40% de acuerdo, 20% indeciso y 0% en desacuerdo.

Figura 17

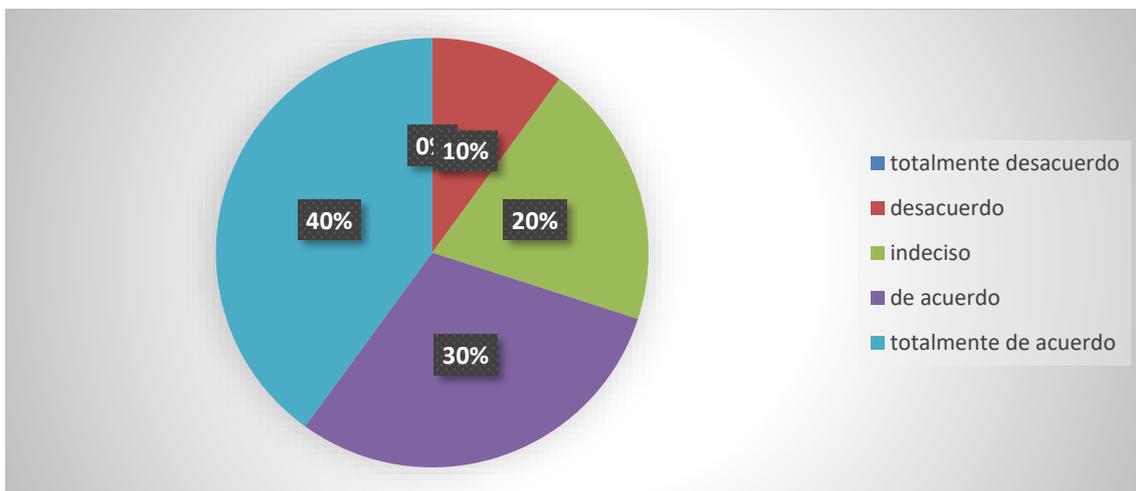
Existen oportunidades para seguir superándose profesionalmente.



De los 20 encuestados, el 50 % está totalmente de acuerdo en que existe oportunidades para seguir superándose profesionalmente, el 30% está de acuerdo, 10% indeciso, 10% desacuerdo y el 0% en totalmente en desacuerdo.

Figura 18

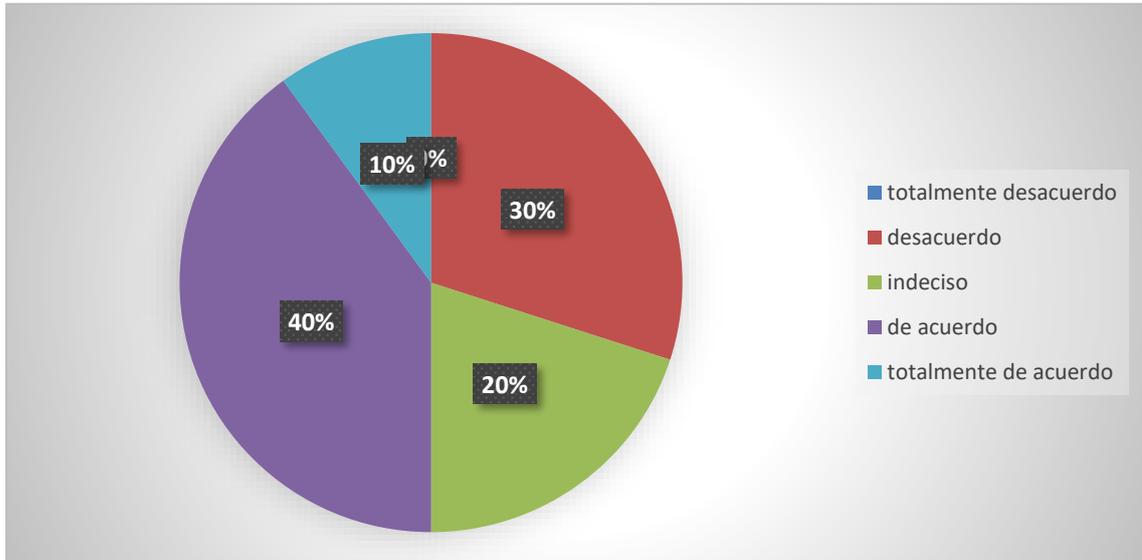
En el hospital le capacitan para desarrollarse profesionalmente.



De los 20 encuestados, el 40 % está totalmente de acuerdo que en el hospital realizan capacitaciones por el bien de su desarrollo profesional, el 30% de acuerdo, 20% indeciso, 10% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Figura 19

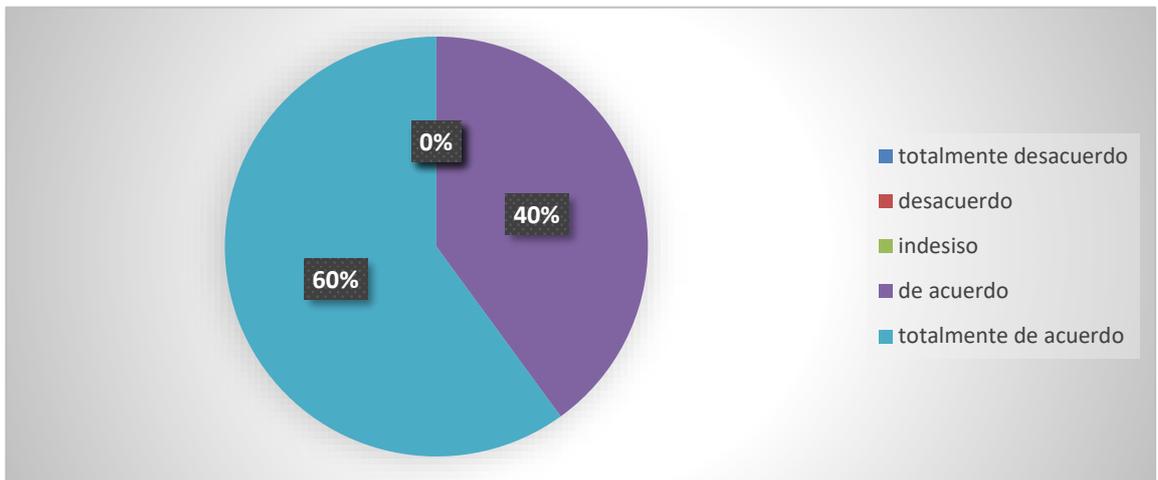
Conoce la misión y visión del hospital.



De los 20 encuestados, el 40 % está de acuerdo, el 30% en desacuerdo, 20% indeciso, 10% totalmente de acuerdo y el 0% totalmente desacuerdo en que conocer la misión y visión del hospital son importantes para un buen desempeño laboral.

Figura 20

Tiene conformidad laboral.



De los 20 encuestados, el 60 % está totalmente de acuerdo en tener conformidad laboral, el 40% de acuerdo y el 0% indeciso.

3.1. Diseño de estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santiago Apóstol, Utcubamba, 2022.

1. Introducción

El desempeño laboral efectivo del personal administrativo en el ámbito hospitalario es fundamental para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios de atención médica. La motivación desempeña un papel crucial en la productividad y satisfacción en el trabajo. Esta propuesta se basa en los resultados obtenidos en el estudio realizado en el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba en 2022, y tiene como objetivo diseñar estrategias de motivación que impulsen el desempeño laboral de manera efectiva.

2. Teorías de Motivación

Para fundamentar las estrategias de motivación, se considerarán diversas teorías de motivación, como la Teoría de la Motivación Humana de Maslow, la Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan, y la Teoría de Expectativas de Vroom.

- **La Teoría de Maslow:** sugiere que las necesidades humanas se organizan jerárquicamente, y que las personas son motivadas por satisfacer estas necesidades, desde las necesidades básicas hasta las más elevadas, como la autorrealización. Las estrategias se enfocarán en abordar estas necesidades en el entorno laboral.
- **La Teoría de la Autodeterminación:** destaca la importancia de la autonomía, competencia y relación con otros en la motivación. Se desarrollarán estrategias que fomenten la autonomía, ofrezcan oportunidades para el desarrollo de competencias y promuevan relaciones positivas entre el personal.
- **La Teoría de Expectativas de Vroom:** se centra en la relación entre el esfuerzo, la expectativa de éxito y la recompensa. Las estrategias se diseñarán para que los empleados vean un vínculo claro entre su esfuerzo, desempeño y recompensas.

3. Estrategias

a) Generación de ambiente de apoyo

- **Objetivo:** lograr el cumplimiento de las funciones de cada una de los empleados.
- **Fundamento:** el apoyo es fundamental para lograr que los administrativos del hospital trabajen bajo un enfoque de desarrollo humano.
- **Responsable:** dirección del hospital Santiago Apóstol de Utcubamba.
- **Actividades:** capacitación a los directivos sobre gestión del talento humano.
 - ✓ Aplicación de un plan de acción en gestión del talento humano.
 - ✓ Control y monitoreo.
 - ✓ Incentivo a la colaboración y trabajo en equipo en el hospital.

b) Flexibilidad en el lugar de trabajo

- **Objetivo:** promover un trabajo administrativo motivado al personal del hospital Santiago Apóstol.
- **Fundamento:** las buenas organizaciones respetan la flexibilidad en el trabajo como parte de la gestión del talento humano y generar motivación e identidad en los trabajadores.
- **Responsable:** dirección y administración del hospital Santiago Apóstol.
- **Actividades:** capacitación en gestión del talento humano a directivos.
 - ✓ Elaboración de un plan para la mejora del desempeño laboral basado en la motivación.
 - ✓ Seguimiento y monitoreo.

c) Reconocimiento de logros de los trabajadores

- **Objetivo:** motivar el desempeño de los trabajadores administrativos del hospital Santiago Apóstol a través de estrategias de incentivos.
- **Fundamento:** el reconocimiento es una estrategia que incentiva a las personas a identificarse con su organización.
- **Responsable:** dirección del hospital Santiago Apóstol de Utcubamba.
- **Actividades:** reconocimiento del mejor trabajador.
 - ✓ Reconocimiento no monetario del desempeño de cada administrativo por periodos.
 - ✓ Reconocimiento monetario del desempeño al mejor trabajador.

d) Autonomía de los trabajadores administrativos

- **Objetivo:** generar una base de apoyo para generar confianza en los trabajadores del hospital Santiago Apóstol.
- **Fundamento:** es parte de los enfoques de la gestión del talento humano.
- **Responsable:** dirección del hospital Santiago Apóstol de Utcubamba.
- **Actividades:** basadas en un plan de mejora del desempeño laboral a través de la motivación.

e) Creación de programas de aprendizaje y desarrollo en el hospital Santiago Apóstol de Utcubamba

- **Objetivo:** fortalecer las capacidades de los trabajadores del hospital Santiago Apóstol de Utcubamba.
- **Fundamento:** el fortalecimiento de capacidades es fundamental para el logro de los objetivos institucionales y promueve la motivación de los colaboradores.
- **Responsable:** dirección del hospital Santiago Apóstol de Utcubamba.
- **Actividades:** realizar un diagnóstico de capacidades de los trabajadores.
 - ✓ Establecer un cronograma de fortalecimiento de capacidades.

IV. DISCUSIÓN

La motivación se ha erigido como uno de los pilares estratégicos fundamentales en la gestión del talento humano en las organizaciones, y su papel es crucial para alcanzar objetivos óptimos en el desempeño laboral. En la actualidad, las organizaciones reconocen la importancia de implementar estrategias de motivación como parte integral de una planificación cuidadosa, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus metas y objetivos. En este contexto, los investigadores sociales han centrado sus esfuerzos en la generación de conocimiento relacionado con las variables de motivación y desempeño laboral. Las investigaciones han arrojado una serie de descubrimientos significativos que aportan a nuestra comprensión de cómo la motivación impacta en el entorno laboral. A continuación, se discuten algunas de las investigaciones relevantes en este campo:

En el estudio realizado por Verdesoto (2021) en una judicatura en Ecuador, se identificó una falta de lineamientos claros para la motivación en la organización. Esto tuvo un efecto negativo en los empleados, quienes mostraron indicadores de descontento con la organización, falta de identidad y desconocimiento de la misión y visión de la misma. Sin embargo, los resultados encontrados en la presente tesis llevada a cabo en el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba arrojaron resultados opuestos en las variables de motivación y desempeño laboral. En este caso, se evidenció un desempeño relativamente óptimo por parte del personal administrativo, indicando que los empleados se involucran con la organización y tienen un conocimiento adecuado de sus metas y objetivos.

Irigoin (2020) planteó estrategias de motivación para aumentar el desempeño del personal en un hospital en Chiclayo. Su investigación concluyó que la motivación desempeña un papel fundamental en la mejora de la eficacia de la empresa estudiada, ya que influye positivamente en la forma en que los trabajadores llevan a cabo sus funciones. De manera similar, en la presente investigación se han propuesto estrategias destinadas a incrementar la motivación, con la intención de que esto tenga un impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santiago Apóstol.

Por último, Alfaro (2018) examinó la relación entre motivación y desempeño laboral en el ámbito de campo solar. Sus hallazgos revelaron una correlación positiva entre ambas variables, donde la motivación ejercía una influencia significativa en el desempeño laboral. Siguiendo esta línea, en la presente investigación se plantean estrategias con el objetivo de asegurar que la motivación tenga un impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

Estas investigaciones previas han demostrado la importancia de la motivación en el desempeño laboral y han proporcionado valiosos aportes sobre cómo las estrategias de motivación pueden mejorar el rendimiento de los empleados. En la presente investigación, se puede aplicar estas estrategias para lograr resultados efectivos que fomenten la motivación y, en última instancia, contribuyan al éxito del personal administrativo del Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba.

V. CONCLUSIONES

- En el desempeño laboral en el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba ha puesto de manifiesto la existencia de brechas significativas en lo que respecta al cumplimiento de funciones y a las condiciones en las que se desarrollan las tareas administrativas. Estas brechas, identificadas a lo largo de la investigación, han resultado en un creciente sentimiento de insatisfacción entre los trabajadores. Estas deficiencias no solo tienen el potencial de mermar la eficiencia laboral, sino que también pueden afectar negativamente el bienestar y la moral de los empleados.
- El nivel de motivación de los trabajadores administrativos del Hospital Santiago Apóstol se encuentra en un nivel intermedio en términos de motivación, esta evaluación también ha puesto de manifiesto áreas en las que existen déficits notables, particularmente en lo que respecta a los incentivos proporcionados, la falta de oportunidades para el fortalecimiento de capacidades y el desarrollo personal. Estos factores, aunque pueden variar en su impacto, son elementos fundamentales para mantener un alto grado de motivación en el entorno laboral.
- La propuesta de estrategias de motivación presenta cinco lineamientos que están relacionado con: flexibilidad en el lugar de trabajo, reconocimiento de logros de los trabajadores, generación de un ambiente de apoyo, autonomía de los trabajos administrativos y creación de programas de aprendizaje.
- La implementación efectiva de las estrategias propuestas tiene el potencial de generar un ambiente de trabajo más satisfactorio, incrementar la motivación de los empleados y, en última instancia, mejorar el desempeño laboral en beneficio tanto de los trabajadores como de la organización en su conjunto.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a los directivos del hospital Santiago Apóstol considerar el presente documento como una herramienta para promover la motivación y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de su organización.
- ✓ Al jefe de recursos humanos se sugiere la creación de un programa de seguimiento y evaluación continuos para medir el impacto de las estrategias de motivación propuestas. Esto permitirá a los directivos del hospital evaluar de manera efectiva el progreso, identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios en las estrategias en tiempo real.
- ✓ Se recomienda a la universidad como un ente de investigación a fomentar investigaciones relacionadas con motivación y desempeño laboral en otras organizaciones públicas, con el fin de generar conocimiento y plantear propuestas de solución a la problemática encontrada.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alfaro, A. (2018). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral en el departamento de producción de la compañía Camposol S.A., Virú 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9886/alfaro_ca.pdf?sequence=1&i
- Bernal, C. A. (2020). *Metodología de la investigación* (3° ed.). Colombia: Pearson Educación. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Chico, S. (2018). *“Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018”*. Lima, Perú: [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4362/chico_rse.pdf;jsessionid=A803901475BD14A57468715C0018DEA4?sequence=1
- Espino Ruiz, A. Y. (2014). Los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Cajamarca: una propuesta de programa de motivación - 2014. *Concytec*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14074/739>
- Fernández Salvador , P., & Pértegas Díaz, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. España: Cad Aten Primaria. Obtenido de https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf
- Hernández Sampieri , R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1 ed.). McGrawHill/Interamericana Editores S.A de C.V.
- Hernández Sampieri., R. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (6° ed.). México: McGRAW-HILL. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Herrera, I. (2018). *Organización Administrativa y Desempeño Laboral en la Gerencia Sub Regional, Bagua, Amazonas*. Perú: [Tesis de Maestría, Unveridad Cesar Vallejo]. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28919/herrera_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Irigoin LLaqueto , A. A. (2029). *Estrategias de motivacion para potenciar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital clinico Provida SAC-Chiclayo,2019*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Chiclayo: Gestión Empresarial y Emprendimiento. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7662/Irigoin%20LLaqueto%20Anthony%20Alexis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Irigoin, A. (2020). *Estrategias de motivación para potenciar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital clínico Provida Sac – Chiclayo, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7662/Irigoin%20LLaqueto%20Anthony%20Alexis.pdf?sequence=1>

Larzabal, I. &. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>

León, G. (2017). *“La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay- Huari, año 2017”*. Huacho: [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Llorente Guerrero, O. J. (2020). *Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Redecol E.S.P*. Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia.

Medina Rivera , R. A. (2020). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A*. Ecuador. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15846/1/T-UCSG-POS-MAE-320.pdf>

Melendez Rojas, L. (2019). *Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018*. Concytec. Obtenido de

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTR_579e55de0daef313671a0142bd5c9f5d/Description#tabnav

- Meléndez, L. (2019). *“Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018”*. Perú: [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1845>
- Pacheco, D. &. (2021). *Estrategia de motivación para mejorar el desempeño del personal operativo de la empresa Tempo Express de Santa Marta*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Jorge Tadeo Lozano]. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/24597/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2022). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. España. Obtenido de https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf
- Quispe, C. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14412/Quispe_VCG.pdf?sequence
- Verdesoto, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2373>

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA, ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL, UTCUBAMBA.

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.

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	
T	A	I	E		TD		
A			D				
ITEMS			TA	A	I	ED	TD
1. Consideración de los resultados.							
2. Determinación de prioridades en el hospital Santiago apóstol.							
3. Trabajo de forma eficiente en el hospital Santiago apóstol.							
4. Asume responsabilidades adicionales en el hospital.							
5. Mantiene actualizado sus conocimientos para su puesto.							
6. Soluciona creativamente los problemas en el hospital.							
7. Asume responsabilidades adicionales en el hospital.							
8. Busca nuevos retos en el hospital.							

9. Causa problemas de trabajo en el hospital.					
10. Identifica con sus compañeros los aspectos negativos en el hospital Santiago apóstol.					
11. Mi jefe reconoce los objetivos que logro en el hospital.					
12. Se contrata por la calidad del trabajo en el hospital.					
13. Solo realiza las funciones de su competencia.					
14. Se brinda libertad para desarrollar sus actividades.					
15. Rescata sus capacidades con la labor que realiza en el hospital.					
16. Existen oportunidades para seguir superándose profesionalmente.					
17. En el hospital Santiago apóstol le capacitan para desarrollarse profesionalmente.					
18. Conoce la misión y visión del hospital.					
19. Tiene conformidad laboral.					
20. Diagnóstico de tareas.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 2

Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
Motivación	<p>afirma que la motivación se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán.</p> <p>(Chiavenato, 2000)</p>	Realización Personal	Reconocimientos	Cuestionario
		Reconocimiento A la aportación	Retos	
		Responsabilidad	Ambiente laboral	
			Beneficios Sociales	
		Adecuación de las condiciones de trabajo	Trabajo en equipo	
			Formación y capacitaciones recibidas	

VARIABLES DE ESTUDIOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
Desempeño laboral	<p>define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización.</p> <p>En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.</p> <p>(Chiavenato, 2000)</p>	Eficiencia	Habilidades y competencias	Cuestionario
		Eficacia	Asistencia y puntualidad	
			Satisfacción de empleados	
		Economía	Satisfacción del cliente	
			Crecimiento de audiencia	
		Calidad de servicio	Seguridad en el puesto y beneficios	
			Compromiso	
			Iniciativa	

ANEXO 3: FOTOGRAFÍAS EN LA APLICACIÓN DE ENCUESTA



